

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ENFERMEIROS – UMA ANÁLISE DIFERENCIAL

MARIA NASCIMENTO CUNHA¹

RESUMO: A Psicologia Diferencial é um ramo da Psicologia que pode ser definido como o estudo empírico das diferenças psicológicas sejam elas intraindividuais, interindividuais e intergrupais, ou seja, dirige-se ao estudo da variabilidade psicológica (Portela, 2007).

Logo, a Psicologia Diferencial distancia-se da Psicologia Geral uma vez que a Psicologia Geral preocupa-se com a variabilidade intercondições e, por outro lado, o psicólogo diferencial interessa-se e acha mais estimulante estudar a variabilidade interindivíduos segundo a qual ele atribui as diferenças das respostas dos sujeitos (Portela, 2007).

No âmbito do presente trabalho decidiu-se desenvolver uma investigação sobre a Inteligência Emocional no contexto de desenvolvimento do trabalho, debruçando este constructo a nível dos profissionais de enfermagem.

Este é um tema que suscitou curiosidade à investigadora, uma vez que na atualidade é-lhe dado bastante importância, principalmente nas redes sociais. Ficou ainda decidido aprofundar as suas características e dimensões nos enfermeiros. O motivo foi o mesmo que levou a investigadora a incidir sobre a Inteligência Emocional.

Palavras-Chave: Psicologia diferencial; inteligência emocional; enfermagem

ABSTRACT: Differential psychology is a branch of Psychology that can be set to the empirical study of psychological differences whether they intraindividuals, and interindividual, intergroup i.e. heading to the study of psychological variation (Portela, 2007).

Soon, the Differential Psychology distances itself from General Psychology since the General Psychology is concerned with the intercondições variability and, on the other hand, the interest differential psychologist and think more stimulating study variability interindivíduos according to which he assigns the differences of the responses of subjects (Portela, 2007).

In the present work it was decided to develop a research on emotional intelligence in the context of development of the work, turning this construct at the level of nursing professionals.

This is a topic that has aroused curiosity to the researcher, since today is given enough importance, mainly on social networks. It was also decided to deepen its characteristics and dimensions in nurses. The reason was the same that led the researcher to focus on emotional intelligence

Key Words: Differential psychology; emotional intelligence; nursing

Introdução

No âmbito do presente trabalho decidiu-se desenvolver uma investigação sobre a Inteligência Emocional no contexto de desenvolvimento do trabalho, debruçando este constructo a nível dos profissionais de enfermagem. Este é um tema que suscitou curiosidade à investigadora, uma vez que na atualidade é-lhe dado bastante importância, principalmente nas redes sociais. Ficou ainda decidido aprofundar as suas características e dimensões nos enfermeiros. O motivo foi o mesmo que levou a investigadora a incidir sobre a Inteligência Emocional.

¹ Pós Doutorada em comportamento do consumidor pela univeridade Fernando Pessoa.

1. A Psicologia Diferencial

A Psicologia Diferencial é um ramo da Psicologia que pode ser definido como o estudo empírico das diferenças psicológicas sejam elas intraindividuais, interindividuais e intergrupais, ou seja, dirige-se ao estudo da variabilidade psicológica (Portela, 2007). Logo, a Psicologia Diferencial distancia-se da Psicologia Geral uma vez que a Psicologia Geral preocupa-se com a variabilidade intercondições e, por outro lado, o psicólogo diferencial interessa-se e acha mais estimulante estudar a variabilidade interindivíduos segundo a qual ele atribui as diferenças das respostas dos sujeitos (Portela, 2007).

Com efeito, a Psicologia Diferencial identifica as diferenças e chama a atenção para estas serem mais sistemáticas e complexas nos processos psicológicos complexos do que nos simples, tentando explicar as causas, as dimensões e os processos dessas diferenças, recorrendo a métodos de investigação quantitativos e objetivos e com a utilização de técnicas de comparação e a observação em meio natural, procurando estudar as diferenças e variabilidades encontradas em diversos contextos de forma a explicar as desigualdades (Portela, 2007).

1.1 O constructo de Inteligência Emocional

O constructo de Inteligência Emocional começou a ser desenvolvido no início da década de 90 do século XX, sendo John Mayer e Peter Salovey os principais responsáveis pelo seu estudo e aprofundamento.

Para estes autores a inteligência emocional envolve a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções; a capacidade de aceder ou gerar sentimentos facilitadores do pensamento; a capacidade de compreender as emoções e o conhecimento emocional; e a capacidade de regular as emoções para promover o crescimento pessoal e intelectual (Mayer & Salovey, 1997).

Isto significa que o pensamento aliado à emoção é uma forma de pensar e de agir mais eficaz, podendo ser melhor conseguida se os sujeitos souberem usar a emoção e os sentimentos de forma adequada, influenciando os diferentes contextos de vida dos indivíduos.

Durante o desenvolvimento e aprofundamento do constructo de Inteligência Emocional, os seus investigadores identificaram quatro competências emocionais: percepção, avaliação e expressão da emoção; facilitação do ato de pensar; compreensão e análise das emoções; controle reflexivo de emoções. Além disso, consideraram que os indivíduos emocionalmente inteligentes possuem habilidades tanto a nível intraindividual (autoconsciência, autocontrolo e

automotivação) como interindividual (empatia e sociabilidade). Os estudos que se debruçam sobre esta temática demonstram que o desenvolvimento das competências emocionais e suas habilidades promovem a melhoria noutras dimensões da vida dos sujeitos sejam elas sociais ou internas, promovendo o bem-estar, tanto no contexto íntimo como no contexto de trabalho e relações interpessoais.

1.2. Objetivo e âmbito do trabalho

Partindo do constructo de Inteligência Emocional, suas competências e habilidades, o objetivo deste estudo é perceber de que forma os profissionais de enfermagem são capazes de canalizar as suas emoções e sentimentos para o apoio a pessoas debilitadas, se existem formações neste âmbito e de que forma é que estas contribuem para uma melhor prática de enfermagem, analisando também as diferenças de género.

Os enfermeiros são os profissionais de saúde que mais tempo passam com os paciente e são, muitas das vezes, o primeiro contacto das pessoas com os serviços de saúde. Atualmente começa-se a incentivar a humanização do atendimento, na qual são valorizados o acolhimento, o respeito na relação profissional-paciente, não reduzindo a prática de enfermagem única e exclusivamente ao simples tratamento clínico (Carvalho, 2013). Mas para tal, como fomos vendo ao longo da nossa revisão e análise reflexiva da literatura, este procedimento mais humanizado não é simples, uma vez que os profissionais de enfermagem estão diariamente sujeitos a pressões, a responsabilidades e rodeados por emoções e sentimentos por vezes difíceis de classificar e identificar que podem ser originários tanto do paciente como do próprio profissional, afetando a qualidade dos serviços prestados tal como a vida pessoal destes trabalhadores (Carmona-Navarro, 2012).

Além da relação enfermeiro-paciente, pretendemos perceber se indivíduos, nomeadamente profissionais de enfermagem, emocionalmente inteligentes são mais capazes socialmente dentro da sua equipa de trabalho, já que na atualidade há uma maior sensibilidade para olhar para a Inteligência Emocional como uma forma de promover e desenvolver uma equipa de trabalhadores (Goleman, 1995).

Para responder aos objetivos anteriormente apresentados, foi desenvolvida uma entrevista após a análise reflexiva de vários artigos, que posteriormente foi conduzida a uma psicóloga para contrastar as respostas dadas pela entrevistada com os principais resultados do

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ENFERMEIROS – UMA ANÁLISE DIFERENCIAL

material científico consultando com sua experiência

2. Método

2.1. Revisão e análise reflexiva da literatura

Após a identificação da questão de partida: Inteligência Emocional em Enfermeiros, realizou-se a pesquisa em material científico sobre o tema. Foram escolhidos cinco artigos a partir dos quais foi elaborada uma tabela de categorias de análise, onde foram identificados os pontos fulcrais de cada estudo científico nomeadamente objetivos, questões a investigar, conceitos-chave, variáveis em estudo, amostra, métodos e principais resultados e conclusões. Este tipo de tabela permite a leitura e análise reflexiva de cada artigo científico, de modo a melhor servir os propósitos de investigação, onde cada artigo se encontra listado de modo individual.

Para complementar o nosso estudo sobre a Inteligência Emocional, suas habilidades e competências no contexto da prática de enfermagem, recorreremos também a outros artigos científicos e livros além dos mencionados na tabela de categoria de análise e que estão referidos na bibliografia.

2.2. Material, instrumentos e procedimento

Após a conclusão da tabela de categorias de análise, foi elaborada uma entrevista semiestruturada e semidiretiva (técnica), apoiada por um guião de entrevista (instrumento), que foi conduzida a uma psicóloga da área da Psicologia Clínica e da Saúde, servindo assim o interesse empírico, isto é, a entrevistada foi confrontada com onze perguntas baseadas nos estudos e conclusões dos artigos científicos escolhidos. O carácter das perguntas teve um cariz relativamente técnico e formal, apresentando previamente uma breve introdução. Ao mesmo tempo, a clarificação de cada pergunta foi efetuada sempre que necessário durante a entrevista. Antes da realização da entrevista foi apresentado o consentimento informado da área não-clínica (Anexo II) e explicadas as normas, as instruções da técnica aplicada e a natureza da investigação. A entrevista teve uma duração de, aproximadamente, 15 minutos.

2.3. Caracterização da amostra

Sexo: Feminino;

Idade: 23anos;

Local de residência: Gondomar;

Habilitações literárias: Licenciatura em Psicologia Clínica e da Saúde.

<p>Sarabia-Cobo, C. M., González Suárez, S., Menéndez Crispín, E. J., Sarabia Cobo, A. B., Pérez, V., de Lorena, P., & ... Sanlúcar Gross, L. (2017). Emotional intelligence and coping styles: An intervention in geriatric nurses. <i>Applied Nursing Research</i>, 35, 94-98.</p>	<p>- Testar o impacto do treino em diferentes dimensões de inteligência emocional nas estratégias de <i>coping</i> em enfermeiros que trabalham com senescentes.</p>	<p>- Inteligência emocional; - Regulação emocional; - Ferramentas socio-emocionais; - Enfermeiros.</p>	<p>- Inteligência emocional; - Estratégias de <i>coping</i>.</p>	<p>- Treino em diferentes dimensões da inteligência emocional; - Sexo; - Idade.</p>	<p><u>Amostra:</u> - 92 profissionais de enfermagem; - 78 mulheres com média de 42,1 anos e desvio-padrão de 8,16 anos, e 14 homens com média de 27,2 anos e desvio-padrão de 11,23 anos. <u>Métodos</u> : - Workshops de Inteligência Emocional; - Durante e após um ano dos workshops, os participantes</p>	<p>- Verificou-se um aumento significativo dos níveis de inteligência emocional e estratégias de <i>coping</i> nos participantes após a frequência no workshop; - Estratégias de <i>coping</i> sofreram um aumento após a aplicação do questionário.</p>	<p>- Considera importante existir treino de inteligência emocional em enfermeiros? - Encontramos profissionais de saúde, nomeadamente nos enfermeiros, capacidades/ferramentas para enfrentar situações que envolvam emoções? - Como acha que as ferramentas de inteligência emocional devem ser treinadas no contexto do trabalho?</p>
--	--	--	--	---	---	--	---

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ENFERMEIROS – UMA ANÁLISE DIFERENCIAL

					responde ram ao <i>Perceived Emotiona l Intelligen ce (PEI)</i> e ao <i>Coping Strategie s</i>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<i>Questionnaire</i> (CAE).	
Zhu, B., Chen, C., Shi, Z., Liang, H., & Liu, B. (2016). Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional	- Investigar a inteligência emocional, a autoeficácia e a competência de comunicação clínica em enfermeiros da área clínica, percebendo a correlação entre	- Inteligência emocional; - Autoeficácia; - Comunicação clínica.	- Sexo.	<u>Amostra:</u> - 810 enfermeiros, dos quais 30 eram homens e 780 eram mulheres. <u>Métodos:</u> - Questionário socio-demográfico; - Escala de	- Verificou-se uma correlação positiva entre as três variáveis estudadas; - Verificaram-se diferenças entre gêneros, em relação à identificação de estados de humor dos seus pacientes e a

<p>intelligence and clinical communication competency of nurses. <i>International Journal of Nursing Sciences, 3,</i> 162-168.</p>	<p>estas três variáveis; - Perceber se a autoeficácia tem um papel intermediário entre a inteligência emocional e as ferramentas da competência de comunicação clínica.</p>			<p>Inteligência de Wong e Law (WLEIS); - Escala de Competências Clínicas Comunicacionais (CCCS); - Escala Geral de Autoeficácia (GSES).</p>	<p>correspondente reação; - Em comparação com outros estudos, verificou-se que os enfermeiros têm maiores capacidades de comunicação clínica que outros indivíduos, pois participam em treinos relativos a esta situação; - Conclui-se que existem formas de melhorar a inteligência emocional, a autoeficácia e as capacidades clínicas comunicacionais de enfermeiros.</p>
---	--	--	--	---	---

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ENFERMEIROS – UMA ANÁLISE DIFERENCIAL

<p>Giménez- Espert, MC, Prado-Gascó, VJ (2017). Efeito moderador do sexo em atitudes para a comunicação, inteligência emocional e empatia em enfermagem. <i>Revista Latino-Americana de Enfermagem</i>. 25:e2969, 1-7.</p>	<p>- Analisar as diferenças nas variáveis em estudo: atitude para a comunicação, inteligência emocional e empatia em função do gênero dos participantes.</p>	<p>- Atitudes em relação à comunicação; - Inteligência emocional; - Empatia; - Correlações; - Enfermeiros.</p>	<p>- Atitudes em relação à comunicação; - Inteligência emocional; - Empatia.</p>	<p>- Sexo; - Idade.</p>	<p><u>Amostra:</u> - 450 enfermeiros que trabalham em 7 hospitais públicos de Valência; - 340 mulheres e 110 homens, com a média de idades de 44,13 anos. <u>Métodos:</u> - Questionário sociodemográfico; - “Jefferson Scale of Empathy for Nursing Student adapted from Jefferson Scale of Physician Empathy” (JSPE); - Trait Meta-Mood Scale (TMMS24).</p>
<p>Carmona- Navarro, MC, Pichardo-Martínez, MC (2012). Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da</p>	<p>- Avaliar a atitude e a influência da inteligência emocional nos profissionais de enfermagem perante o comportamento suicida.</p>	<p>- Enfermagem profissional; - Saúde mental; - Emergências; - Atitude; - Inteligência emocional; - Tentativa de Suicídio.</p>	<p>- Inteligência Emocional; - Comportamento suicida; - Avaliação e gestão adequada aos pacientes.</p>	<p>- Sexo; - Experiência profissional; - Experiência de serviço; - Formação em saúde mental; - Experiência em suicídio;</p>	<p><u>Amostra:</u> - 81 profissionais de enfermagem, dos quais 52 trabalhavam nas unidades de emergência e 29 nos serviços de saúde mental. <u>Métodos:</u> - Questionário “Trait Meta-Mood</p>

3. Resultados e discussão

Após a realização da entrevista, confrontamos os resultados e conteúdos teóricos da

literatura consultada com as respostas dadas pela psicóloga entrevistada.

Percepção sobre a real noção do significado do constructo de Inteligência Emocional

Foi perguntado à entrevistada se considera que a generalidade das pessoas têm noção do constructo de Inteligência Emocional, do que significa, ao que ela respondeu prontamente que não. Considera que o mais valorizado ainda é o trabalho de realização e, apesar de constatar que hoje em dia os meios de comunicação divulgam obras e trabalhos no âmbito deste tema, afirma que não são contextualizados e, por isso, a informação sobre o que realmente é este conceito não é passada para a população.

3.2. Intervenção no domínio da Inteligência Emocional: Relação com outras dimensões da vida

Quando foi confrontada sobre se o treino em Inteligência Emocional é feito de forma adequada nos profissionais de saúde, mais propriamente nos profissionais de enfermagem, a psicóloga referiu que os técnicos de saúde já começam a prestar mais atenção às questões do trato relativamente aos utentes. Contudo, no seu entender, existem diferenças nas relações interpessoais entre o Serviço Nacional de Saúde e a prestação de cuidados de saúde no privado. Considera que neste último existe uma maior sensibilização na abordagem ao próximo.

Dentro desta categoria de análise, perguntou-se à psicóloga se, analisando a sua experiência profissional, a Inteligência Emocional é vista como menos importante do que outros aspetos relativos à vida de trabalho, dizendo ela que atualmente é vista como menos importante pois segundo a sua experiência o que é valorizado é a realização e os resultados a atingir, citando “... não querem saber do que a gente está a sentir, daquilo que a gente pensa, como são os nossos atendimentos, o que querem saber é resultados, querem saber resultados, querem atingir os objetivos, ...”.

Na atualidade ter um QI elevado e competências técnicas não são suficientes para o sucesso, além disso a abordagem do século XXI procura pessoas competentes em termos emocionais pois são mais capazes de lidar com problemas. Desde a década de 90 do século passado que Mayer e os seus coautores e colaboradores publicam estudos referentes ao domínio das competências emocionais e da sua relação dinâmica com a razão, contudo este tipo de estudos não são considerados tão relevantes como outros (Celik, 2017). Assim, a resposta da entrevistada vai de encontro aos dados evidenciados no “estado da arte”.

3.3. Intervenção no domínio da Inteligência Emocional e suas habilidades: Formações e workshops

Na literatura pesquisada (Sarabia-Cobo, 2017) verificamos que as pontuações em Inteligência Emocional e estratégias de coping desenvolvem e aumentam com formações. Neste artigo, conclui-se que os profissionais de enfermagem sujeitos a intervenções/workshops nestes domínios melhoram a relação interpessoal com os seus pacientes. Não parece existir uma percepção por parte da entrevistada se em Portugal estes profissionais de saúde são sujeitos a formações do género das que foram aplicadas no artigo mencionado.

3.4. Dimensões e habilidades do constructo de Inteligência Emocional

Algumas das dimensões identificadas e estudadas na literatura consultada são estratégias de coping, autoeficácia e empatia em enfermeiros. Foi perguntado à entrevistada se achava importante existirem formações e workshops relativos às variáveis acima descritas e qual a importância destas no contexto de trabalho, mais especificamente na enfermagem, sendo que a ideia salientada pela psicóloga foi que é bastante importante trabalhar este tipo de competências, destacando a empatia. Segundo a literatura consultada, a empatia é um pré-requisito muito importante no ato de enfermagem, ou seja, a capacidade de ler as emoções do outro, colocar-se no lugar do próximo de forma a entender os seus pensamentos, emoções e sentimentos permite desenvolver habilidades e estratégias que melhoram a relação de apoio que o enfermeiro estabelece com os seus utentes (Giménez-Espert, 2017).

3.5. Formações no âmbito da Inteligência Emocional

Um dos assuntos abordados durante a entrevista foi a importância ou não de existirem formações extracurriculares na área da Inteligência Emocional de forma a que os enfermeiros desenvolvam aptidões, competências necessárias para lidar com situações de stress. A psicóloga respondeu prontamente que espera que existam formações neste domínio, mas não tem conhecimento se isto acontece durante a licenciatura e no decorrer atividade profissional, estando sensibilizada para o stress a que estes profissionais estão sujeitos no seu dia-a-dia. Ao realizar a análise da literatura seleccionada averiguamos que realmente a carga psicológica com

que os enfermeiros são confrontados no quotidiano afeta a qualidade de vida e do seu desempenho, ou seja, afeta a relação intra e interpessoal (Carmona-Navarro, 2012).

3.6. Inteligência Emocional e sua relação com a liderança e o desempenho

Hoje em dia fala-se em Inteligência Emocional e nos seus componentes como impactantes nas áreas de liderança e no desenvolvimento das relações entre colaboradores. Após a entrevista com a psicóloga podemos verificar que, para a mesma, é fundamental a existência de uma equipa coesa, motivada e em sintonia, refletindo-se numa maior agilidade na resolução de problemas. Do mesmo modo, uma Inteligência Emocional elevada reflete-se em melhores ferramentas sociais (Celik, 2017).

3.7. Conceito de Burnout e relação com as habilidades emocionais

O conceito de Burnout, que tem sido tão disseminado nos media, parece ser um fenómeno transversal a inúmeras profissões.

Os enfermeiros como profissionais que estão na primeira linha de apoio às pessoas enfermas sofrem, cada vez mais, de stress, de pressão e de outros problemas que levam, muitas das vezes, à exaustão e até a depressões (Sarabia-Cobo, 2017). Quando confrontada com este tema tão atual, a entrevistada concorda que a prática de formações em competências e habilidades emocionais seria uma mais-valia para diminuir esta síndrome.

Um dos artigos apresentados na tabela de categorias de análise (Zhu, B., 2016) referia-se a um estudo onde se procurou perceber a relação entre a Inteligência Emocional e algumas das suas habilidades e competências com a satisfação no local de trabalho, relacionando também a possibilidade de Burnout. O que este estudo demonstrou foi que a maior parte dos enfermeiros não estavam realmente satisfeitos com o seu trabalho e que destes muitos sentiam-se perto de exaustão emocional, o que pode levar à síndrome de Burnout.

3.8. Desenvolvimento vital da Inteligência Emocional

Foi-lhe também perguntado a partir de que a idade considera que se devem começar a utilizar programas de aprendizagem social e emocional, podendo estes ajudar a aperfeiçoar a

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ENFERMEIROS – UMA ANÁLISE DIFERENCIAL

autoconsciência, confiança, controlar emoções, impulsos perturbadores e aumentar a empatia, ao que ela respondeu que deve ser desde a infância de forma a melhorar o seu desenvolvimento cognitivo e psicossocial.

3.9. Influência da Inteligência Emocional na relação entre o profissional de enfermagem e utentes comportamento suicida

Ao analisar a literatura com face a entender as atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida e qual a influência da Inteligência Emocional, concluímos que as ações destes são extremamente importantes na atuação terapêutica para com pacientes com conduta suicida. Um maior autoconhecimento dos sentimentos e emoções destes profissionais possibilita uma maior efetividade no tratamento e apoio às pessoas com este tipo de comportamento, podendo mesmo levar a uma diminuição das taxas de morbidade e mortalidade devidas ao suicídio (Carmona-Navarro, 2012). Quando exposta a este assunto, a entrevistada respondeu que não tem grande conhecimento se os enfermeiros mantêm uma atitude adequada para com os pacientes com comportamento suicida.

4. Inteligência Emocional e diferenças de género

Os artigos analisados revelam diferenças de género no que diz respeito à Inteligência Emocional e suas competências (Giménez-Espert, 2017), o que vai de encontro à resposta da psicóloga que considera que as mulheres têm mais empatia e que são mais capazes de lidar com as situações.

A entrevistada não acrescentou nenhuma informação extra relativamente ao constructo de Inteligência Emocional e suas dimensões, contudo espera que este domínio seja mais aprofundado no futuro.

Considerações finais.

Analisando reflexivamente as respostas dadas pela entrevistada e comparando-as com a literatura pesquisada verificamos que, apesar do constructo de Inteligência Emocional ter sido definido desde a década de 90 do século passado, ainda há um longo caminho a percorrer no

que diz respeito à sua compreensão conceptual e analítica. Isto verifica-se tanto na literatura, onde muitos artigos fazem referência à importância da necessidade de existirem mais estudos como nas respostas dadas pela entrevistada.

Verificamos que há um desconhecimento por parte da psicóloga a quem foi conduzida a entrevista sobre algumas competências, estratégias emocionais e a forma como essas são desenvolvidas junto dos profissionais de saúde, nomeadamente dos enfermeiros. A razão para este desconhecimento será talvez o facto de ainda ser uma psicóloga com pouca experiência, tendo esta questão sido uma limitação encontrada durante a realização do nosso trabalho. Contudo, demonstra curiosidade sobre o tema e espera que, mais concretamente os profissionais de enfermagem, estejam a ser sensibilizados para aspetos relacionados com as suas emoções, com as emoções dos seus pacientes por forma a tornar o exercício de enfermagem mais humanizado e, por consequência, mais eficiente. Outra limitação encontrada prende-se no facto de termos sentido alguma dificuldade em realizar a análise qualitativa dos dados da entrevista.

A grande conclusão a retirar deste trabalho é que, apesar de existirem muitos estudos no âmbito da Inteligência Emocional, suas competências e habilidades, ainda é necessário investir em mais conhecimento científico sobre o tema, que possibilitem desenvolver mais formações, mais intervenções para fortalecer as dimensões emocionais que são extremamente importantes na prática de enfermagem, tornando-a mais humanizada e eficaz.

Referências

Carmona-Navarro, MC, Pichardo-Martínez, MC. Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da inteligência emocional. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20(6),1-8. 2012

Carvalho, C. G. Importância da Inteligência Emocional para a efetiva (ação) de uma assistência de enfermagem mais humanizada. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 10 (1), 630-638. 2013

Celik, G. O. The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics. *Patient Preference and Adherence*, 11, 1363-1368. 2017

1) Giménez-Espert, MC, Prado-Gascó, VJ. Efeito moderador do sexo em atitudes para a comunicação, inteligência emocional e empatia em enfermagem. *Revista Latino- Americana de Enfermagem*. 25:e2969, 1-7. 2017

Goleman, D. *A inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*.

Rio de Janeiro: Editora Objetiva LTDA. 1995

Portela, C. I. M. *Psicologia Diferencial: Os vários temas deste ramo da psicologia* [PDF]. Retirado de <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0107.pdf>. 2008

Sarabia-Cobo, C. M., González Suárez, S., Menéndez Crispín, E. J., Sarabia Cobo, A. B., Pérez, V., de Lorena, P., & ... Sanlúcar Gross, L. Emotional intelligence and coping styles: Na intervention in geriatric nurses. *Applied Nursing Research*, 35, 94-98. 2017

Zhu, B., Chen, C., Shi, Z., Liang, H., & Liu, B. Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional intelligence and clinical communication competency of nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 3, 162-168. 2016