



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ENFERMAGEM**

VANESSA ROCHA BOAVENTURA

**GESTÃO DE CONFLITOS E INTERFACES COM A INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NA FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM:
PERSPECTIVA DISCENTE**

SALVADOR

2023

VANESSA ROCHA BOAVENTURA

**GESTÃO DE CONFLITOS E INTERFACES COM A INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NA FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM:
PERSPECTIVA DISCENTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Saúde da Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia como requisito de aprovação para obtenção do grau de mestra em Enfermagem e Saúde na Área de concentração “Enfermagem, Cuidado e Saúde”, na Linha de Pesquisa Gestão e Trabalho em Enfermagem e Saúde.

Orientadora: Dra Simone Coelho Amestoy

**SALVADOR
2023**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA),
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

B662 Boaventura, Vanessa Rocha
Gestão de conflitos e interfaces com a inteligência emocional na
formação universitária de enfermagem: perspectiva discente/Vanessa
Rocha Boaventura. – Salvador, 2023.
99 f.: il.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Simone Coelho Amestoy.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de
Enfermagem/Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Saúde,
2023.

Inclui referências, apêndices e anexo.

1. Inteligência emocional. 2. Processos grupais. 3. Competência
profissional. 4. Estudantes de enfermagem. 5. Relações interpessoais.
I. Amestoy, Simone Coelho. II. Universidade Federal da Bahia.
III. Título.

CDU 159.9:616-083

VANESSA ROCHA BOAVENTURA

**GESTÃO DE CONFLITOS E INTERFACES COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
NA FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA DE ENFERMAGEM: PERSPECTIVAS
DISCENTES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Saúde da Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia como requisito de aprovação para obtenção do grau de mestra em Enfermagem e Saúde na Área de concentração “Enfermagem, Cuidado e Saúde”, na Linha de Pesquisa Gestão e Trabalho em Enfermagem e Saúde.

Aprovada em 28 de fevereiro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Dra. Simone Coelho Amestoy

Doutora em Enfermagem

Professora da Universidade Federal da Bahia



Dra. Adrize Rutz Porto

Doutora em Enfermagem

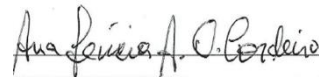
Professora da Universidade Federal da Petrolina



Dra. Ana Lúcia Arcanjo Oliveira Cordeiro

Doutora em Enfermagem

Professora da Universidade Federal da Bahia



Dra. Virginia Ramos dos Santos Souza

Doutora em Enfermagem

Professora da Universidade Federal da Bahia



AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus, já que sem ele eu não teria enfrentado essa jornada.

Agradeço à orientadora professora Simone Coelho Amestoy, pelas oportunidades que me proporcionou, pela paciência, pelo compromisso, competência e dedicação. Você foi umas das melhores pessoas que tive a oportunidade de conviver, é um exemplo de humildade, de profissional, uma inspiração que irei levar para minha vida pessoal e profissional.

Agradeço aos meus pais e irmãs por estarem presentes nos momentos mais difíceis, me incentivando a persistir e me dando forças para continuar.

Agradeço aos meus amigos pela parceria e motivação.

Agradeço à banca avaliadora pelas considerações e participação deste momento único.

AGRADECIMENTOS

"O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001". "This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) - FinanceCode 001"

BOAVENTURA. Vanessa Rocha. Gestão de conflitos e interfaces com a inteligência emocional na formação universitária de enfermagem: perspectiva discente. Dissertação (Mestrado em Enfermagem e Saúde). Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2023. 96 p.

RESUMO

O preparo de estudantes de enfermagem para lidar com situações adversas que exigem mais do que conhecimentos técnicos é fundamental visto que como futuros enfermeiros irão transitar por diversos cenários que envolvem o domínio de gestão de conflitos e inteligência emocional. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, descritiva e exploratória, realizada em uma Universidade pública no Estado de Pernambuco, Brasil. Participaram desta pesquisa 72 discentes do curso de graduação de enfermagem. A coleta de dados foi realizada no período de junho a agosto de 2022, por meio de entrevistas semiestruturadas. Para o tratamento dos dados foi utilizada a análise de conteúdo do tipo temática, com o auxílio do software Webqda. Os discentes disseram que a inteligência emocional pode oferecer ao indivíduo uma sensação de plenitude e bem-estar psicológico que ajuda a resolver conflitos os participantes entendem o conflito como uma reconciliação de ideias, que é um fato intrínseco às relações humanas, combustível para criar uma situação de conflito, mas também pode tornar os conflitos positivos ou negativos. Também mencionaram a necessidade de ampliar a abordagem da inteligência emocional e da resolução de conflitos na graduação em enfermagem. Estudantes de enfermagem costumam usar estratégias de negociação para resolver conflitos. Em relação às estratégias de autocuidado, os discentes fazem terapia, conversam com entes queridos, criam rotinas, frequentam a igreja e a faculdade e trabalham. As estratégias destacadas promovem uma melhor gestão de conflitos por meio da gestão emocional, além disso existe uma relação integral e construtiva entre a inteligência emocional e a gestão de conflitos.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Estudantes de enfermagem; Competência profissional; Processos grupais; Relações interpessoais.

BOAVENTURA. Vanessa Rocha. Conflict management and interfaces with emotional intelligence in university nursing education: a student perspective. Dissertation (Master in Nursing and Health). School of Nursing, Federal University of Bahia, Salvador, 2023. 96 p.

ABSTRACT

The preparation of nursing students to deal with adverse situations that require more than technical knowledge is essential since, as future nurses, they will transit through different scenarios that involve the domain of conflict management and emotional intelligence. This is a qualitative, descriptive and exploratory research, carried out at a public university in the state of Pernambuco, Brazil. 72 students of the undergraduate nursing course participated in this research. Data collection was carried out from June to August 2022, through semi-structured interviews. For data processing, thematic content analysis was used, with the help of the Webqda software. The students said that emotional intelligence can offer the individual a sense of completeness and psychological well-being that helps resolve conflicts the participants understand conflict as a reconciliation of ideas, which is an intrinsic fact of human relationships, fuel to create a situation of conflict, but it can also make conflicts positive or negative. They also mentioned the need to expand the approach to emotional intelligence and conflict resolution in undergraduate nursing. Nursing students often use negotiation strategies to resolve conflicts. Regarding self-care strategies, students undergo therapy, talk to loved ones, create routines, attend church and college, and work. The highlighted strategies promote better conflict management through emotional management, in addition there is an integral and constructive relationship between emotional intelligence and conflict management.

Keywords: Emotional intelligence; Nursing students; Professional competence; Group processes; Interpersonal relationships.

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	10
1 INTRODUÇÃO	13
2 OBJETIVOS	17
2.1 OBJETIVO GERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3 REVISÃO DE LITERATURA	18
3.1 GERENCIAMENTO DE CONFLITOS NA ENFERMAGEM	18
3.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	28
4 METODOLOGIA	37
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	37
4.2 LOCAL DO ESTUDO.....	37
4.3 PARTICIPANTES DO ESTUDO	38
4.4 COLETAS DE DADOS	38
4.5 ANÁLISE DE DADOS	39
4.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	40
5 RESULTADOS	41
5.1 ARTIGO 01	41
5.2 ARTIGO 02.....	61
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
REFERÊNCIAS	80
APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	86
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO	87
ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	88

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Minha aproximação com a temática gestão de conflitos se inicia na graduação em enfermagem durante o quinto semestre na disciplina de Contexto Hospitalar. Em uma das aulas desta disciplina aconteceu uma simulação realística de um conflito entre os discentes. A simulação realística era uma encenação combinada previamente entre os dois discentes que faziam parte da turma e os docentes da disciplina, porém o restante dos estudantes não tinha ciência do que iria acontecer, todos esperavam uma aula rotineira.

Quando iniciou a simulação realística percebi que os estudantes adotaram padrões de comportamento distintos, alguns tentavam resolver a situação impondo sua opinião de quem estava certo e quem estava errado naquela situação, outros se abstiveram do que estava acontecendo e não demonstraram nenhuma reação, e os demais queriam que a situação fosse interrompida para dar continuidade a aula. O tempo foi passando e os professores resolveram contar que se tratava de uma simulação realística e foi iniciada uma aula sobre essa temática.

Depois dessa aula, fiquei refletindo sobre qual seria a melhor estratégia para solucionar uma situação conflituosa? E a partir desse momento fiquei com essa inquietação, que serviu como combustível para me aproximar da temática. No final do quinto semestre surgiu a oportunidade de participar voluntariamente de uma pesquisa sobre a Liderança na enfermagem e a partir de então iniciei minha trajetória de estudos sobre competências gerenciais, mais especificamente, acerca da liderança na enfermagem. Com o passar do tempo e aprofundamento na leitura dos artigos para o desenvolvimento dessa pesquisa, notei que muitos estudos traziam também outra competência importante na enfermagem que é o gerenciamento de conflitos.

Foi então que decidi juntar a minha inquietação sobre solucionar conflitos e debruçar-me mais sobre o que a literatura trazia sobre a temática. Sendo assim, junto a minha orientadora na graduação, acordamos explorar a temática de gerenciamento de conflitos no meu trabalho de conclusão de curso (TCC). Neste processo de delimitação da temática, se iniciou o sexto semestre na graduação em enfermagem com a disciplina mais temida na época, Urgência e Emergência. Foi um semestre de muito aprendizado, que me possibilitou vivenciar e observar o trabalho da enfermeira em uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI), ao passo que comecei a me questionar como está profissional dentro de um ambiente de alta complexidade, com pacientes críticos resolviam uma

situação de conflitos dentro da equipe? Desta forma meu TCC foi intitulado Gerenciamento de conflitos: percepção das enfermeiras de uma unidade de terapia intensiva adulta. Este trabalho apresentou como resultados que as enfermeiras da UTI entendem o conflito como uma desorganização ou não união de ideias, um desentendimento, uma divergência, dificuldade de compreensão e uma situação desarmônica entre duas ou mais pessoas. A resolução dos conflitos pode gerar aprendizado, reflexão, inovações e enxergar o problema como uma forma diferente. A maioria das enfermeiras relataram não vivenciarem conflitos constantemente na UTI. Houve o predomínio do diálogo como estratégias para resolução de conflitos, seguida de comunicação e escuta. Vivenciar conflitos é inerente ao trabalho da enfermeira, sendo de fundamental importância a capacitação destes profissionais para lidar com conflitos, visto que a utilização da estratégia adequada é fundamental para as repercussões que poderá causar nas relações no ambiente de trabalho.

Hoje analisando todos os âmbitos da minha trajetória trabalhar com competências gerenciais foi de fundamental importância para desconstrução de um tabu que uma profissional com a personalidade tímida não poderia avançar dentro de uma profissão como a enfermagem, infelizmente eram falas recorrentes que ouvia dos professores da graduação. A partir das oportunidades que tive durante o quinto semestre, que foi um divisor de águas, até esse momento era uma estudante totalmente desacreditada da possibilidade de me formar enfermeira e com um rendimento acadêmico regular não tinha nota suficiente para participar dos projetos de pesquisa o que me desestimulava mais ainda. E a partir de uma oportunidade de participar de uma pesquisa como voluntária e estudar sobre competências gerenciais percebi que todas essas habilidades podem ser trabalhadas e todas as pessoas com as mais distintas personalidades podem desenvolvê-las. E assim, de estudante voluntária me tornei bolsista de iniciação científica durante dois anos, integrei um grupo de pesquisa e participei de uma liga acadêmica.

Após a graduação, fui aprovada no processo seletivo de residência multiprofissional da Secretaria Estadual de Saúde (SES) no Estado de Pernambuco, em Perfil hospitalar com ênfase em gestão do cuidado. Durante os dois anos de residência vivenciei na prática diversas situações conflituosas, com diversos protagonistas e causas dessas situações. E percebi na prática quantas consequências negativas uma situação de conflito pode gerar para o usuário, os profissionais e o serviço de saúde. Porém, utilizando ferramenta matriz GUT, uma ferramenta utilizada na determinação de tarefas

e estratégias que ajuda na priorização da resolução de problemas por meio de 3 critérios: gravidade, urgência e tendência, desenvolvi meu Trabalho de conclusão de residência (TCR) com segurança do paciente vislumbrando a necessidade e a realidade daquele serviço de saúde, e a exigência do TCR em ser uma pesquisa-ação.

No final da residência decidi participar do processo seletivo para o mestrado em enfermagem e saúde onde fui aprovada e pude continuar pesquisando sobre o gerenciamento de conflitos na enfermagem com foco nos discentes de enfermagem. E durante as reuniões com minha orientadora do mestrado que permaneceu a mesma da graduação, fui apresentada a temática da inteligência emocional e me inseri no estudo intitulado Gestão das emoções por estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19, ao qual deu origem a este estudo intitulado Interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos simbolizam adversidades sociais que estão presentes rotineiramente nas relações de trabalho, tornando-se uma situação desafiadora para os personagens envolvidos e a sociedade. Os conflitos emergem a partir de situações e causas distintas, sendo uma situação inevitável e frequente no cotidiano do escopo do enfermeiro (BADDAR et.al, 2016).

As causas dos conflitos costumam ser relacionadas a situações que envolvem divergência de ideias, valores e sentimentos entre os trabalhadores, podendo estar relacionado a falta de recursos financeiro e humano, discórdia entre trabalhadores e expectativa de desempenho nos cargos (MARQUIS; HUSTON, 2010).

Os conflitos podem ter um desfecho positivo quando proporcionam modificações pessoais, grupais e organizacionais, resultando em crescimento pessoal, inovação e produtividade (SPAGNOL et.al, 2010). Sobretudo, podem provocar um significado negativo de acordo com a estratégia utilizada para sua resolução, podendo ser um fator desencadeante de sentimentos equivocados, relação adversa entre as partes envolvidas, dificuldade na comunicação estendendo o conflito além do problema original, a tomada de decisão se torna de baixa efetividade e desmotivação do grupo (CIAMPONE; KURCGANT,2010).

Um estudo bibliográfico evidenciou que os conflitos estão relacionados com o cuidado prestado ao paciente e repercutem no contentamento da equipe de enfermagem e na qualidade do trabalho realizado. Sendo assim, um grande desafio para o enfermeiro gerenciar conflitos, pois essa função acaba direcionada a este profissional, trazendo grande responsabilidade e consequências, podendo ser construtivas ou devastadoras, dependendo da habilidade do enfermeiro e dos recursos que dispõe (SILVA et.al, 2018).

Dentre as atribuições essenciais ao trabalho do enfermeiro estão a gestão do cuidado e prestar assistência ao usuário. Além de coordenar o trabalho da equipe de enfermagem, auxiliar o trabalho da equipe multidisciplinar em prol do paciente, os enfermeiros também são responsáveis pelo gerenciamento das ações da equipe de enfermagem, pelo processo de organização do ambiente e realização de condutas técnicas assistenciais (LEAL et.al, 2018).Dentre as duas dimensões de trabalho do enfermeiro(gestão e assistência) destaca-se a gestão ativa de conflitos como uma atividade fundamental para manutenção de um relacionamento positivo e harmônico

sendo necessário gerir eficazmente o conflito para produzir resultados benéficos no ambiente de trabalho (BADDAR et.al, 2016).

Corroborando, estudo realizado em um hospital público de Santa Catarina destaca que o trabalho de enfermagem é visceralmente coletivo visto que interagem com profissionais de outras áreas, compartilhando expertises para garantir o cuidado aos pacientes. Por outro lado, também apontou a existência de conflitos intra-equipes e entre as categorias, e em sua grande maioria entre enfermeiros e técnicos de enfermagem (SOUZA et.al, 2016). Tal resultado sinaliza para a relevância de trabalhar os conflitos no ambiente de trabalho, além de preparar os enfermeiros para seu enfrentamento.

Uma estratégia considerada positiva que vem sendo utilizada para solucionar conflitos é o rodízio entre setores hospitalares, esse método favorece o compartilhamento de saberes e habilidades, reconhecimento das atividades desempenhadas pela equipe de enfermagem, melhora no relacionamento interpessoal, além de diminuir a rejeição em atuar em outro setor (PINHATTI et.al, 2017). Outros métodos utilizados para gerenciar conflitos devem estar voltados para a educação, treinamentos e workshops para sensibilizar as enfermeiras quanto às estratégias de gestão e desenvolvimento das suas habilidades (ERDENK et.al, 2017).

Outro estudo evidencia que a boa relação entre a equipe multidisciplinar promove uma integra qualidade no cuidado dos pacientes, compartilhando responsabilidades mantendo um ambiente de trabalho saudável. Desta forma, torna-se possível a averiguar extensão da colaboração e comprometimento entre enfermeiras, pacientes e equipe, com o intuito de melhorar os resultados de saúde e evidenciar as melhores estratégias utilizadas no tratamento de conflitos (BADDAR et.al, 2016).

Os enfermeiros são personagens fundamentais na determinação de estratégias para resolução de conflitos, quando esses profissionais possuem conhecimento para identificar os fatores que colaboram para resolução de conflitos podem colaborar com a melhoria da gestão (BADDAR et.al, 2016).

Estudo realizado em Portugal mostrou que a prática aliada ao aperfeiçoamento profissional para gestão de conflitos favorece a gestão de pessoas, bem como as relações entre os profissionais, a tomada de decisão e negociação, fortalecendo de forma positiva o ambiente de trabalho. Considera-se também que os conhecimentos relacionados à gestão de conflitos devem ser buscados e aprimorados, sobretudo por meio de estratégias de educação permanente nos serviços, as quais requerem investimentos dos

profissionais e apoio institucional, num processo de trocas que repercute em benefícios para as organizações e pessoas (MARTINS et.al,2020).

Outro fator a ser analisado é o ambiente externo, tendo em vista que este afeta as emoções, o humor e no afeto profissional, repercutindo em um clima favorável e no bem-estar no trabalho. É possível evidenciar a ausência de profissionais capacitados para gerir seus próprios sentimentos e gerir conflitos no ambiente de trabalho. Em termos gerenciais, acredita-se que para suprir a carência dessas pendências é necessário o desenvolvimento da inteligência emocional (IE) (ALMEIDA et.al, 2015).

Estudos apontam que a inteligência emocional possui relação com desempenho profissional quando analisada a nível grupal, com o aparecimento do elemento emocional entre os membros da equipe, surgem situações de conflito que em grupos com maiores índices de IE tendem a ser solucionados com estratégias colaborativas. Bem como a IE vai influenciar a escolha de estratégias de resolução de conflito, tanto a nível individual ou de grupo (JORDAN et.al, 2004).

A inteligência emocional está relacionada com a escolha das estratégias de resolução de conflitos, quanto maior o nível de inteligência emocional em um grupo maior o índice de desempenho. Diante disso, estratégias colaborativas para resolução de conflitos estão relacionadas a um maior nível de inteligência emocional. Por outro lado, pessoas que não conseguem controlar suas emoções utilizam estratégias de evitamento ou recurso da força, sendo que este último está relacionado também a dificuldade em lidar com as emoções do outro (JORDAN et.al, 2002).

Ressalta-se ainda que durante a graduação dos enfermeiros, alguns conteúdos curriculares apresentam uma maior complexidade, o que para muitos estudantes se torna mais difícil de serem apreendidos em sua completude. Desta forma, o trabalho prático e interativo faz com que os conteúdos abstratos se tornem visíveis e possíveis, facilitando a compreensão e se tornando funcional ao aluno, o que será significativo, prazeroso e proporcionará a aprendizagem almejada (MATOS et.al, 2019).

É imprescindível que o estudante se torna agente transformador e construtor do seu conhecimento e de sua história, com a capacidade de decifrar o mundo, desenvolver o senso crítico e o aperfeiçoamento de suas capacidades. Desta forma, ocorre uma modificação no indivíduo, seja no seu comportamento, nas suas atitudes ou visão de mundo (MATOS et.al, 2019). Diante de tais oportunidades de aprimorar a formação de enfermagem, principalmente, no que se refere a gestão de conflitos é que se destaca a importância de um ensino que vise promover aprendizagens que valorizem os

conhecimentos prévios dos estudantes e que forneça subsídios para a construção de novos conhecimentos e experiências.

A realização desta investigação torna-se relevante pela necessidade de estudos sobre o tema no Brasil na região nordeste pela carência de estudos referentes ao tema pela importância de avaliar se as discentes de enfermagem durante a graduação estão preparadas para o gerenciamento de conflitos, por meio do desenvolvimento de estratégias que possam contribuir positivamente na qualidade da assistência prestada, entre elas a educação emocional.

Conforme o exposto foi traçada a seguinte questão norteadora: Quais as interfaces entre a inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar as interfaces entre a inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o perfil dos discentes de enfermagem.
- Conhecer o entendimento dos discentes sobre inteligência emocional e gestão de conflitos.
- Conhecer como ocorre a abordagem da inteligência emocional e gestão de conflitos na graduação.
- Identificar os aspectos positivos e negativos gerados pela existência dos conflitos.
- Conhecer as estratégias utilizadas na formação dos discentes de enfermagem que facilitem o gerenciamento de conflitos fundamentado na inteligência emocional.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Diante do exposto foram definidos dois capítulos para revisão de literatura intitulada: Gerenciamento de conflitos na enfermagem e visitando os conceitos de inteligência emocional.

3.1 GERENCIAMENTO DE CONFLITOS NA ENFERMAGEM

O conflito pode ocorrer nos níveis intergrupais e interpessoal, os motivos para o conflito podem variar de social para pessoal. No plano social, a cultura pode influenciar a forma como uma pessoa se aproxima de uma interação social, como percebe a situação e a maneira utilizada para resolução. Ao mesmo tempo, as diferenças individuais também podem desempenhar um papel em como uma pessoa responde a um conflito. Se uma pessoa é mais ou menos assertiva, autoconsciente, ou empática, sem dúvida, influenciará qualquer interação interpessoal que ele envolva. Assim, na previsão do conflito, é importante reconhecer nível de grupo (cultural) e nível individual (personalidade) (KAUSHAL et.al, 2006).

No trabalho do enfermeiro estão presentes atividades grupais, sendo exigido do enfermeiro, cada vez mais, a inserção direta nesse tipo de atividade devido a dinâmica do seu trabalho. Nesse contexto é necessário que o enfermeiro se aproprie de conhecimentos que garantam uma atuação mais competente no manejo dos grupos trazendo benefícios para o contexto do trabalho em saúde (MUNARI et.al, 2007). Um dos conhecimentos a ser aprimorado é o gerenciamento de conflitos, visto que estão presentes em sua prática profissional.

Estudo aponta que o enfermeiro pode utilizar a maior parte do tempo de trabalho enfrentando conflitos com os funcionários se não for tratado corretamente. O conflito pode afetar significativamente a moral dos funcionários, aumentar o volume de negócios e até resultar em litígio, afetando o bem-estar geral da organização. (SPORTSMAN et.al, 2007).

Os conflitos, quando tratados de forma inadequada, geram grandes instabilidades nas relações, podendo gerar desmoralização de profissionais, redução de motivação e diminuição da produtividade do profissional. Eles existem e tem-se, por conseguinte a necessidade de serem resolvidos, e quando mal resolvidos podem voltar gerando conflitos maiores. Dentro de toda equipe de trabalho existem alguns conflitos. A equipe de enfermagem não se diferencia tanto desta realidade (SOUZA et.al,2021).

Porém, neste contexto, o enfermeiro necessita ter habilidade em lidar com diferentes situações, destacando-se a importância de sua liderança. Um líder deve saber reconhecer a estratégia de resolução ou administração de conflitos que são mais adequados para cada situação, tem também o papel de criar soluções para que sejam minimizadas as diferenças entre os indivíduos envolvidos no conflito. Além disso, o líder deve saber gerenciar a diversidade, saber ouvir e também saber falar, tratar as pessoas de modo inteligente e com respeito, sempre percebendo que as diferenças podem levar a um crescimento profissional como também pessoal (SOUZA et.al, 2021).

Estudo realizado em Santa Catarina aponta algumas causas que podem gerar conflitos, dentre elas: dar continuidade às ações da equipe que o precedeu, a sobrecarga de trabalho, pode interferir diretamente na satisfação do trabalhador e por consequência, acaba gerando conflitos, dificultando o exercício da liderança e interferindo na qualidade do cuidado. Em contrapartida apresenta a prática da liderança dialógica, como uma estratégia que pode contribuir para o gerenciamento de conflitos (AMESTOY et.al, 2014).

Outro estudo realizado na região Sul do Brasil aponta a proatividade como uma ação antecipada diante dos acontecimentos vivenciados pelos indivíduos em seu ambiente de trabalho, bem como sendo uma facilitadora da liderança (PORTO et.al, 2016). Desta forma estimular a proatividade dos enfermeiros pode evitar situação de conflitos no ambiente de trabalho e que uma situação de conflito já instalada tenha maiores consequências.

Compreende-se que o enfermeiro habitualmente vivencia conflitos e, dominar o processo de negociação entre a equipe e a organização motivando o desenvolvimento de competências no manejo dos mesmos, que embora haja a predominância do entendimento dos efeitos negativos, devem ser vistos como eventos naturais e necessários para fomentar mudanças (SILVA et.al, 2018).

Com a existência de vários conflitos é importante fazer a sua identificação para verificar qual é a melhor estratégia para a sua resolução. Existe o conflito latente em que por mais que haja consciência de que existe um conflito por ambas as partes, não há declaração, não se tornando algo que precise ser trabalhado. Existe o conflito percebido, em que há existência e percepção do conflito, mas não há manifestação por ambas as partes. Há também o conflito sentido, em que atinge todas as partes, mantendo a emoção e consciência do mesmo. E há o conflito manifesto, que também atinge todas as

partes, porém é nítido para terceiros e pode prejudicar a dinâmica do grupo (SILVA et.al, 2018).

Investigação realizada buscando conhecer a percepção das estratégias de gerenciamento de conflitos em serviços de saúde em Portugal, sinaliza para a importância da adoção de estratégias dialógicas e colaborativas na gestão de conflitos, haja vista que os enfermeiros portugueses adotam com maior frequência estratégias de imposição, sendo as estratégias de colaboração mais eventuais. Deste modo, o estudo valoriza a importância de promover a liderança transformacional entre os gestores, bem como processo de comunicação horizontalizado com posturas que auxiliem no enfrentamento e na minimização de situações conflituosas no ambiente hospitalar (MARTINS, 2020).

Diante de tal complexidade percebe-se a importância do enfermeiro que desenvolve a função de líder junto a equipe de enfermagem, reconhecendo que uma boa liderança abre caminhos para que haja soluções adequadas referentes aos conflitos, abrindo espaço para uma equipe atuante onde prevaleça a harmonia (SOUZA et.al, 2021).

Uma maneira utilizada para estimular essa competência nos enfermeiros, é através das cenas simuladas remodelando o processo formativo. Acredita-se que as simulações de cenas conflituosas, além de significativas, são indicadoras da expressão do pensamento, estimuladoras de competências e atitudes gerenciais, principalmente quando as cenas simuladas retratam textos que podem mudar o ensino do tema-problema (gerenciamento de conflitos) nos currículos dos cursos de Enfermagem (DA SILVA et.al.,2020).

O enfermeiro, em seu papel de líder, deve intermediar situações de conflito na equipe, se mostrando disposto a resolver de forma que todos fiquem satisfeitos, por meio de uma boa comunicação e imparcialidade diante das situações, a fim de manter a harmonia no ambiente de trabalho. O trabalho em equipe é essencial para um bom andamento das atividades ligadas à assistência ao paciente e o conflito mal resolvido pode afetar a harmonia na equipe, conseqüentemente afetando diretamente a assistência ao paciente. Ou seja, além da equipe sofrer com os conflitos não resolvidos adequadamente, o paciente também pode sofrer com isso (SILVA et.al., 2018).

O gerenciamento de conflitos em enfermagem precisa ser feito de maneira competente pois pode levar a danos de diversas naturezas e estender o problema para além do inicial. Sendo necessário que haja capacitação das enfermeiras sobre

gerenciamento de conflitos através de educação permanente promovida pela instituição empregadora.

Os conflitos são oportunidades de aprendizado e devem ser aproveitados para motivar e incentivar a participação e interação entre os envolvidos no trabalho colaborativo (DE DREU et.al., 2013).

Segundo Ciampone et.al. (2011), os efeitos benéficos relacionados ao conflito são o surgimento de diferentes perspectivas para a análise do problema, ocorre mobilização de recursos e energia de ambas as partes em busca de soluções efetivas, proporciona aprendizado com o trabalho em grupo operativo proporcionando crescimento individual e coletivo e o desenvolvimento de habilidades e negociação, em que cada parte envolvida apresenta metas e métodos.

Entretanto antes que exista uma mediação dos possíveis conflitos existentes é necessária a percepção dos seus estágios, sendo eles: conflito latente existência de condições favoráveis ao conflito ou seja a instalação do problema; o conflito concreto este ocorre quando as pessoas percebem a sua existência ;conflito sentido ocorre quando há manifestação de emoções como raiva, hostilidade e desconfiança; o conflito manifesto quando ocorre a ação, que pode ser através do retraimento, competição ,debate ou busca de soluções; resolução do conflito que são as ações dirigidas para o enfrentamento do conflito sendo este tendo influência do gênero, cultura, idade, cargo de poder e educação familiar e por fim o pós-conflito que são as repercussões podendo ser negativas ou positivas a depender a estratégia utilizada para sua resolução (MARQUES; HUSTON, 2010).

Um estudo realizado na Universidade Federal da Bahia, no Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem, o significado de conflito é compreendido pelas enfermeiras como divergências de opiniões, diversidade de posições diante de uma mesma situação, discordância de ideias, dúvida entre o certo e errado, indecisão quanto à solução, sem chegar a um consenso (OLIVEIRA et.al., 2016).

Marta et.al. (2010) apresenta o conceito de conflito como desacordo interno ou externo resultante de diferenças de ideias, valores, culturas ou sentimentos de duas ou mais pessoas. Sendo originados de problemas de comunicação, de estrutura organizacional e comportamento individual.

Um estudo realizado em um hospital pública de Minas Gerais mostra que o conflito está relacionado à divergência de ideias, desacordo, desavença,

desentendimento e discórdia entre duas ou mais pessoas, opiniões contrárias e visões diferentes no ambiente de trabalho (SPAGNOL et.al., 2010).

Diante do exposto, o conflito pode impactar diretamente na qualidade da assistência prestada ao paciente quando percebido remete à percepção de desentendimento da equipe, falta de comunicação, desordem, este fato pode gerar a quebra do vínculo dos profissionais e na instituição.

Na maioria das vezes, o conflito, tanto na vida dos indivíduos quanto nos sistemas familiar, social, político e organizacional é considerado fator favorável a mudanças institucionais, sendo importante para a não estagnação da sociedade. Entretanto, por alguns profissionais o conflito ainda é tratado como vilão, ou seja, uma situação a ser evitada a qualquer custo (BENETTI et.al., 2013).

O conflito não deve ser visto apenas como impulsionador de agressores, disputas ou ataques físicos, mas como um processo que começa na nossa percepção e termina com a adoção de uma ação adequada e positiva (NASCIMENTO et.al., 2002).

Outro estudo identificou que o conflito faz parte do escopo da enfermeira como, por exemplo, no exercício da dimensão gerencial, muitas vezes, é permeado por dilemas, dúvidas, conflitos, incompreensões e contradições, devido ao fato, dele ainda desenvolver atividades administrativas pouco articuladas com as ações assistenciais. Tal fato gera conflitos, frustração e insatisfação em torno da identidade profissional, sobretudo, se relacionado ao saber-fazer no cuidar, visto que as ações gerenciais são frequentemente focalizadas nas atividades (MORORÓ et.al., 2017).

Os conflitos são vistos como parte indissociável do trabalho de enfermagem, tendo em vista que todos os locais onde muitas pessoas trabalham por longos períodos é um campo propício para o surgimento dos conflitos (SPAGNOL et.al.,2010). Segundo Marques et.al., (2015) o conflito é algo comum ao ser humano e pode ser classificado como funcional, quando possibilita a criação de novas ideias e mudanças construtivas; ou disfuncional, quando ao motivar a violência ou estimular o afastamento daqueles que o percebem.

Porém, mediante tantas atribuições é natural que o enfermeiro desenvolva angústia, ansiedade, estresse, esforço físico, exaustão emocional e preocupações que podem desencadear o seu próprio adoecimento, e também, o comprometimento da assistência prestada. Outro aspecto relevante é a excessiva carga horária de trabalho onde este profissional realiza suas funções de maneira ininterrupta, podendo crescer seu tempo de permanência na instituição devido às horas extras, o que acarretará

alterações no seu ritmo biológico e diversos riscos ocupacionais (MANETTI et al., 2016).

Os conflitos são inerentes a interação humana e, conseqüentemente no ambiente de trabalho, portanto, compete ao enfermeiro saber gerenciá-los a fim de não desmotivar sua equipe de colaboradores ou mesmo provocar a baixa produtividade dos profissionais devido aos conflitos relacionados ao ambiente de trabalho.

Para além do trabalho da enfermeira, vive-se em uma sociedade constituída de uma rede de relações, de pessoas com diversidade de opiniões sendo assim conflitos são inerentes à existência humana.

As fontes mais comuns que desencadeiam situações de conflito são: problemas de comunicação, estrutura organizacional, disputa de papéis, escassez de recursos, mal-entendidos, falta de compromisso profissional (LAMPERT et.al., 2013).

Já outro estudo aponta que o enfermeiro não está preparado para lidar com esta problemática, pois há falta de experiência profissional e pouca interação com a equipe, além de demonstrarem ênfase nos aspectos negativos do conflito (LORENZINI et.al., 2015).

Os principais conflitos vivenciados pelas enfermeiras aconteceram intraequipe podendo ter relação com a insatisfação com as condições de trabalho promovidas pelas instituições empregatícias levando ao absenteísmo, baixos salários proporcionando duplo vínculo profissional gerando falta de tempo para capacitações.

A implementação de estratégias são fundamentais para prevenir, identificar e arranjar formas de amenizar o conflito para evitar colocar a segurança do paciente em jogo. As estratégias para resolução de conflitos podem ser implementadas por meio de um canal aberto de comunicação direta, respeito, reconhecimento, intervenção da liderança e desenvolvimento de protocolos de gestão para prevenção do conflito (FERREIRA et.al., 2015).

As estratégias orientadas para as soluções tendem a focalizar o problema em vez dos indivíduos envolvidas sendo as soluções propícias para ambas as partes sem que haja vencedores ou perdedores (colaborativas e adaptativas); estratégias não confrontadas costumam ter como objetivo evitar desentendimento ou fugindo da outra parte ou simplesmente permitindo que ela consiga o que quer sendo empregada para evitar os confrontos (evasiva e conciliativa) e a estratégia do controle inclinam –se a focalizar a consecução ou realização dos nossos objetivos, sem consideração pelas necessidades ou desejos do interlocutor (impositiva) (QUINN et.al., 2003).

É importante considerar que para o enfermeiro poder realizar a mediação dos conflitos, o mesmo deve possuir conhecimento, capacidade de negociação, planejamento e ser dinâmico, pois precisa organizar estratégias viáveis para a resolutividade dos conflitos. Estas estratégias devem ser diversas e individualizadas, pois sabe-se que os conflitos possuem diversas origens então de igual forma, o gestor deve abordar essas situações com métodos de intervenção adequados a cada situação (CARVALHAL et.al., 2009).

As estratégias para lidar com conflitos apresentam duas dimensões, uma relacionada ao grau de cooperação (cooperativo e não cooperativo) o quando se dispõe a trabalhar em prol do outro e a outra relacionada a assertividade (assertivo e não assertivo) o quanto se dispõe a empenhar por satisfazer suas próprias necessidades e a interesses (QUINN et.al.,2003).

As formas de se mediar um conflito são muito amplas e não podemos afirmar que uma estratégia que funcionou em uma situação, funcionará para as demais, porém o importante a se destacar é que o enfermeiro tenha noção da real necessidade de solucionar todos os conflitos que surgem na equipe. O enfermeiro em sua função de gestor precisa perceber e identificar situações que estejam ocasionando os conflitos e posterior à instauração das 31 situações conflitantes, precisa estar disposto e capacitado para enfrentar uma mediação (MARQUIS et.al., 2015).

Existem cinco métodos para a resolução de conflitos, as evasivas onde ocorre o reconhecimento do conflito, porém não há o confronto dos seus motivos, evitando-os não satisfazendo nenhuma das partes envolvidas proporcionando um tempo necessário para que a situação seja esquecida. As conciliativas agem não tendo em vista os próprios propósitos e sim no interesse da outra parte, a fim de sacrificar os próprios interesses em prol do outro. As competitivas agem tendo em vista exclusivamente os interesses próprios. As transigentes preocupam-se tanto nos interesses próprios quanto nos interesses da outra parte envolvida, promovem as negociações onde ambas as partes abdicam de alguma coisa para ganhar outra. As colaborativas partem do princípio da valorização de ambos os interesses tendo como diferencial que não necessariamente haverá abdicção de algum recurso, de uma forma criativa ambas as partes podem sair vencedores (QUINN et.al.,2003).

Desta forma torna-se fundamental a identificação da estratégia adequada para cada tipo de situação tendo em vista que sua utilização equivocada pode causar a aumento do problema e interferir nas relações da equipe.

Desde os primórdios da humanidade o diálogo se faz presente na humanidade, sendo este presente em tudo, quando se fala, faz gestos. É por meio deles que firmamos e confirmamos nossas múltiplas possibilidades de manifestação (CAMPOS, 2010).

Segundo Freire (2011) o diálogo é uma relação horizontal de A com B. Nasce de uma matriz crítica e gera criticidade. Nutre-se do amor, da humildade, da esperança, da fé, da confiança. Por isso, só o diálogo comunica.

Para Phips et.al. (2014) o elemento mais indispensável às interações é o diálogo. Não o diálogo formal e preso a concepções pré-concebidas, mas um diálogo renovado, que coloca emissores e receptores no mesmo nível, sem qualquer relação de hierarquia ou dominação entre eles. Este diálogo, pode assumir as mais variadas formas, desde a conversa advinda do encontro casual nos corredores das universidades até a conversa no formato de seminários, simpósios, conferências ou publicações acadêmicas.

O início do conflito está relacionado a problemas de comunicação, de estrutura organizacional e comportamento individual. Sendo fundamental reconhecer a singularidade entre as pessoas considerando as aptidões, valores, cultura e experiências que o tornam diferente como indivíduo e, por consequência, como profissional. A escolha da estratégia mais adequada depende deste aspecto, mas também de outros que devem ser considerados, tais como: a situação em si, a urgência da decisão, o poder e o status dos envolvidos, a importância da questão e a maturidade dos envolvidos (MARTA et.al., 2010).

Ao analisar os depoimentos dos entrevistados, podemos identificar uma série de estratégias gerenciais utilizadas pelos mesmos que nos ajudam a entender o perfil dos enfermeiros e como eles atuam na resolução dos conflitos. Entre as principais destacamos: coparticipação da equipe na tomada de decisão; mostrar resolutividade no enfrentamento dos conflitos; dialogar com a equipe; ser imparcial e priorizar a qualidade do serviço; postura profissional; manejar as situações individualmente (LIMA et.al., 2014).

O diálogo e o saber ouvir são ferramentas úteis no gerenciamento de conflitos, bem como o aprendizado contínuo, desenvolvimento individual e intergrupal e estar receptivo para as mudanças (LORENZINI et.al., 2015).

O diálogo nos permite a experiência de aproximação com o outro. Quando se entra em situação de diálogo cria-se uma comunhão, criam-se novos encontros humanos onde impera a espontaneidade das perguntas e respostas e o ser humano deixa-se ser e dizer para o outro, enfim revela-se (CÁRDIAS, 2012).

A ciência e a tecnologia tornam-se desumanizantes quando ficamos reduzidos a objetos despersonalizados de nossa própria técnica, de uma investigação fria e objetiva. O diálogo é fundamental na relação entre profissional da saúde e paciente, uma estratégia fundamental na humanização do cuidado (BERTACHINI,2012). Desta forma, ampliar as formas de comunicação buscando a horizontalidade é primordial para o gerenciamento dos conflitos.

A comunicação é a troca de informações, fatos, ideias e significados. O processo comunicativo pode ser utilizado para informar, coordenar e motivar pessoas, competências de comunicação insuficientes acarretam problemas interpessoais e organizacionais, as pessoas a experimentar conflitos resistir a mudanças e evitar contato uma com as outras. Comunicar-se é indispensável para estabelecer metas, identificar e solucionar problemas (QUINN, 2003)

A comunicação possui duas categorias: verbal e não verbal, sempre que duas pessoas percebem umas às outras começa a comunicação. Em toda comunicação há no mínimo um emissor, um receptor e uma mensagem (falada, escrita ou não verbal). Ainda existem as atmosferas da comunicação, a interna e a externa. A atmosfera interna se trata dos valores, sentimento, temperamento e nível de estresse de quem envia e recebe a mensagem. A atmosfera externa é referente a condições do tempo, temperamento, momento certo e clima organizacional. O emissor e receptor precisam ser sensíveis ao clima, pois a percepção da mensagem é alterada dependendo do clima existente (MARQUIS, 2015).

Não há interação sem comunicação e ambas são inerentes ao cuidado, sendo habilidades necessárias de serem desenvolvidas para que o cuidado se efetive. Quando se compreende o processo comunicativo, seus elementos formadores e suas consequências tornam-se mais fácil o enfrentamento dos desafios da comunicação que surgem no trabalho (BROCA et.al., 2015).

Barreiras de comunicação podem se apresentar de diversas formas, entretanto especificamente na relação enfermeiro-paciente foram identificadas a linguagem técnica, o idioma, a cultura e a falta de empatia como principais barreiras descritas nos artigos analisados. Para que o processo de comunicação seja efetivo e assertivo é imprescindível o entendimento entre os envolvidos. As barreiras de comunicação identificadas podem afetar diretamente a assistência de enfermagem e devem ser minimizadas para uma melhor assistência ao paciente (BORBA et.al., 2017).

A comunicação é um importante instrumento para a equipe de enfermagem prestar o cuidado aos clientes, mas precisa ser eficiente entre os membros da equipe de enfermagem para se ter uma relação interpessoal interativa e efetiva e auxiliar na assistência. Evidenciou-se que a comunicação é um importante instrumento no cuidado, servindo como elemento no conjunto de ações que contribuem para a segurança do paciente, especialmente, quando as mensagens são transmitidas de forma completa, sem barreiras e ruídos entre os membros da equipe de enfermagem (BROCA et.al, 2015).

O enfermeiro é agente ativo na comunicação de informações ao paciente e sua família, sendo a habilidade de comunicação competência indispensável e essencial a ser adquirida na formação desse profissional (FONTES,2017).

A “escuta atenta ou ativa” que tem como essência valorizar o outro, torna-se um instrumento fundamental capaz de oferecer prontidão e tempo para valorizar as demandas do paciente, da equipe e das suas particularidades. O ato de escutar atentamente implica em compartilhar um momento, e buscar significados não só à mensagem recebida, mas à pessoa que transmite seu conteúdo fundamentado na relação de ajuda e interesse pelas suas necessidades (BERTACHINI, 2012).

Estudo que analisou a percepção dos pacientes sobre a comunicação interpessoal profissional cliente evidenciou que a escuta atenta e a valorização das falas, das experiências e dúvidas dos clientes fazem com que estes se sintam acolhidos e seguros (MOREIRA et.al., 2016).

A escuta atenta amplia as possibilidades de assertividade no cuidado e na promoção da saúde. Argumenta-se que a valorização da escuta desde os estágios iniciais da assistência à saúde, permite ampliar o campo de intervenção multidisciplinar. Este recurso técnico aprimora a criatividade, tornando o profissional de saúde mais apto e cuidadoso na prevenção de doenças (BERTACHINI, 2012).

Conforme Xavier et.al (2012) as habilidades técnicas consideradas fundamentais para a prática da mediação ressaltam-se a escuta ativa, a empatia e a capacidade de elaboração de perguntas pertinentes para o deslinde das questões trazidas pelos mediados que estão vivenciando o conflito.

A escuta não pode ser pontual nem unilateral (apenas uma das partes escuta ou se escuta apenas uma das partes), devendo revelar uma disponibilidade permanente e multilateral (BERTACHINI, 2012).

Escutar não se limita apenas ao ouvir enquanto captação de sons (sensações), mas se refere à busca de apreensão do sentido do dizer. Sugere aproximação, ouvir de

perto, ouvir o que está dentro do outro. Para escutar é necessário haver uma doação, no sentido de se dispor inteiramente da escuta do que está sendo dito (CARDOSO, 2004).

Pode-se dizer que o ato de escutar não é uma tarefa fácil para as pessoas de um modo geral, não somente para a equipe de Enfermagem, pois precisamos ter disponibilidade para essa ação, que por sua vez, faz-nos refletir sobre a nossa forma de pensar e de suspender nossas ideias pré-definidas (CAMILLO et.al., 2012).

O profissional de enfermagem, formado pelo modelo biomédico, tende a priorizar a tecnologia, as situações de maior complexidade e apresentar uma escuta surda, que consiste em ouvir o outro superficialmente. A escuta sensível, efetivamente, é uma tecnologia leve de cuidado e torna-se terapêutica nas relações, na assistência. É importante lembrar que quanto mais ouvimos mais aprendemos a ouvir o outro. Como seres humanos e profissionais de saúde, devemos exercitar virtudes humanas: ouvir e, concomitantemente, silenciar sem julgar (REIS et.al., 2012).

Diante do exposto é necessário atentar capacitação dos profissionais de saúde para a realização de uma escuta atenta, visto que a falta de habilidades para a condução da escuta pode acarretar prejuízos ao paciente e equipe.

3.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Educação Emocional pode ser entendida como o estudo e a relação que o indivíduo tem sobre as suas emoções, sendo considerada como o crescimento emotivo intelectual do ser humano (WEDDERHOFF, 2017). Entende-se que, as emoções se expressam por intermédio das reações físicas e, essas reações, podem ser agradáveis ou desagradáveis, isso depende do contexto e do ambiente em que estamos inseridos, pois nosso corpo reage aos estímulos e as nossas percepções, adquiridas ao longo de nossas vidas.

A importância da educação emocional foi tratada na pesquisa-ação de Rego, Brunelli e Rocha (2009), que analisou o tema por meio de 15 oficinas envolvendo 14 docentes, um coordenador e uma pesquisadora. As conclusões da pesquisa apontam que as competências que abrangem a inteligência emocional podem contribuir para a qualidade do processo de ensino-aprendizagem, conduzindo o ser humano ao equilíbrio da razão e emoção (GONZAGA et.al, 2011). Mediante a educação emocional a pessoa vai ter oportunidade de conhecer-se melhor e analisar suas emoções, pensamentos, atenção e vontade. Deste modo ajudará no controle da raiva, que está assolando o

mundo inteiro, e será útil para ajudar a construir um mundo melhor, permitindo também que as pessoas possam atuar melhor sobre o medo, a tristeza e a solidão (REGO et.al, 2009).

Portanto, se faz necessário o desenvolvimento de habilidades que permitam aprender novas maneiras de agir, a partir do entendimento com as emoções. Considerar a utilização da Educação Emocional como um processo de desenvolvimento de habilidades nos relacionamentos interpessoais. Desta forma, nota-se a importância de se trabalhar a Educação Emocional nas escolas (WEDDERHOFF, 2017).

Por isso, o objetivo da Educação Emocional não está centrado na mensuração da inteligência, mas sim na sua otimização, pois é um processo complexo de construção permanente que começa no seio da família, passando pela escola e continuando por toda a vida, desta forma não se pode ver a Educação Emocional como um fenômeno exclusivamente escolar. Sendo assim, não pode ser considerada como autoajuda ou uma receita pronta para consertar erros de nossas vidas, mas pode ser tratada como um autoconhecimento. (WEDDERHOFF, 2017).

Complementa-se que a Educação Emocional está diretamente ligada à inteligência emocional. A inteligência emocional é a capacidade da autoconsciência, controle de impulsos, persistência, empatia e habilidade social. Pode-se entender que é a relação que o indivíduo tem com determinadas habilidades, tais como: motivar a si mesmo, persistir diante das frustrações e adversidades na vida; controlar impulsos negativos; canalizar emoções positivas para situações apropriadas; praticar a gratidão e motivar pessoas, entre outras situações vivenciais (GOLEMAN, 2011).

O renomado pesquisador Daniel Goleman em sua obra “Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente” aborda que a mente é composta por dois mecanismos de controle, o controle racional e o controle emocional, quanto mais intenso o sentimento, mais dominante é a mente emocional e mais inoperante a racional. Essas duas mentes, a emocional e a racional, na maior parte do tempo operam em estreita harmonia, entrelaçando seus modos de conhecimento para que nos orientam no mundo. Em geral, há um equilíbrio entre as mentes emocional e racional, com a emoção alimentando e informando as operações da mente emocional, e a mente racional refinando e, às vezes, vetando a entrada das emoções (GOLEMAN, 1995). No quadro 01 são listadas as principais emoções e suas respostas fisiológicas.

Quadro 1 - Emoções x respostas fisiológicas.

Emoções	Respostas fisiológicas
Raiva	O sangue flui para as mãos, tornando mais fácil sacar da arma ou golpear o inimigo; os batimentos cardíacos aceleram-se e uma onda de hormônios, a adrenalina, entre outros, gera uma pulsação, energia suficientemente forte para uma atuação vigorosa.
Medo	O sangue corre para os músculos do esqueleto, como os das pernas, facilitando a fuga; o rosto fica lívido, já que o sangue lhe é subtraído (daí dizer-se que alguém ficou “gélido”). Ao mesmo tempo, o corpo imobiliza-se, ainda que por um breve momento, talvez para permitir que a pessoa considere a possibilidade de, em vez de agir, fugir e se esconder. Circuitos existentes nos centros emocionais do cérebro disparam a torrente de hormônios que põe o corpo em alerta geral, tornando-o inquieto e pronto para agir. A atenção se fixa na ameaça imediata, para melhor calcular a resposta a ser dada.
Sensação de felicidade	A atividade do centro cerebral é incrementada, o que inibe sentimentos negativos e favorece o aumento da energia existente, silenciando aqueles que geram pensamentos de preocupação. Mas não ocorre nenhuma mudança particular na fisiologia, a não ser uma tranquilidade, que faz com que o corpo se recupere rapidamente do estímulo causado por emoções perturbadoras. Essa configuração dá ao corpo um total relaxamento, assim como disposição e entusiasmo para a execução de qualquer tarefa que surja e para seguir em direção a uma grande variedade de metas.
Amor	Os sentimentos de afeição e a satisfação sexual implicam estimulação parassimpática, o que se constitui no oposto fisiológico que mobiliza para “lutar-ou-fugir” que ocorre quando o sentimento é de medo ou ira. O padrão parassimpático, chamado de “resposta de relaxamento”, é um conjunto de reações que percorre todo o corpo, provocando um estado geral de calma e satisfação, facilitando a cooperação.
Surpresa	Proporciona uma varredura visual mais ampla, e também mais luz para a retina. Isso permite que obtenhamos mais informação sobre um acontecimento que se deu de forma inesperada, tornando mais fácil perceber exatamente o que está acontecendo e conceber o melhor plano de ação.
Repugnância	A expressão de repugnância se assemelha e envia a mesma mensagem: alguma coisa desagradou ao gosto ou ao olfato, real ou metaforicamente. A expressão facial de repugnância — o lábio superior se retorcendo para o lado e o nariz se enrugando ligeiramente — sugere, como observou Darwin, uma tentativa primeva de tapar as narinas para evitar um odor nocivo ou cuspir fora uma comida estragada.
Tristeza	Uma das principais funções da tristeza é a de propiciar um ajustamento a uma grande perda, como a morte de alguém ou uma decepção significativa. A tristeza acarreta uma perda de energia e de entusiasmo pelas atividades da vida, em particular por diversões e prazeres. Quando a tristeza é profunda, aproximando-se da depressão, a velocidade metabólica do corpo fica reduzida. Esse retraimento introspectivo cria a oportunidade para que seja lamentada uma perda ou frustração, para captar suas consequências para a vida e para planejar um recomeço quando a energia retorna. É possível que essa perda de energia tenha tido como objetivo manter os seres humanos vulneráveis em estado de tristeza para que permanecessem perto de casa, onde estariam em maior segurança.

Fonte: Adaptado de GOLEMAN, 1995.

Com relação às emoções, estas são muito mais complexas do que inicialmente aparentam ser. As emoções são expressões de afeto acompanhadas de reações intensas e

breves do organismo em resposta a um acontecimento inesperado ou, às vezes, muito aguardado, fantasiado. Nas emoções é possível observar a relação entre os afetos e a expressão corporal. As reações orgânicas presentes na emoção fogem ao controle do indivíduo. Eles ainda expõem que todas as reações orgânicas relativas à emoção são importantes descargas de tensão. Portanto, de acordo com esses autores, a emoção é um momento de tensão em um organismo, e as reações orgânicas são descargas emocionais (CEZAR; JUCA-VASCONCELOS,2016).

Os sentimentos possuem uma característica que vai além do alcance das sensações: possuem uma avaliação pessoal e uma tentativa de encaixe de um acontecimento específico em um esquema mais amplo das próprias experiências do sujeito. Para o sentimento ocorrer é necessário a existência de três componentes processuais eliciados pela emoção: a representação do estímulo emocional, a recuperação de significados associados a esse estímulo e a percepção consciente de estados do corpo. Os sentimentos são emoções conscientes. A conscientização da emoção é, portanto, a condição que distingue o sentimento (CEZAR; JUCA-VASCONCELOS,2016).

É necessário a existência de cinco componentes para que haja um estado emocional: cognição, sintomas físicos (componentes neurológicos), motivação, expressão motora e experiência subjetiva ou sentimento. O componente cognitivo da emoção avalia os objetos e eventos que se manifestam no mundo externo. O componente neurofisiológico surge para a regulação do organismo. A função do componente motivacional é preparar e direcionar ações. A expressão motora manifesta a reação e sua intenção correspondente. A experiência subjetiva monitora o estado do organismo frente à sua interação com os eventos e objetos (SOUZA et.al,2020).

Exposto a definição de cada processo, podem-se observar as seguintes diferenças entre eles: sensações são reações corporais, causadas por um estímulo. São, portanto, fenômenos puramente perceptuais. Os sentimentos são experiências subjetivas, acessíveis apenas à própria pessoa. As emoções, por outro lado, são expressivas, observáveis pelos outros. Outra diferença entre sentimentos e emoções, é a duração. Os sentimentos são mais duradouros, menos explosivos e não vêm acompanhados de reações orgânicas intensas. Já as emoções são fortes, passageiras e mutáveis. Portanto, o que emociona um indivíduo hoje, pode não o emocionar amanhã (SOUZA et.al, 2020).

No que tange o estudo da IE, diversos conceitos foram desenvolvidos, diferentes modelos foram propostos e podem ser divididos em duas categorias: os modelos de habilidades e os mistos. Os modelos de habilidades são aqueles que se centram nas habilidades mentais que permitem utilizar as informações emocionais e raciocinar sobre elas para melhorar o processamento cognitivo (FERNÁNDEZ et.al,2012). Os modelos mistos abrangem definições mais amplas de IE que incluem a capacidade não-cognitiva, competência ou habilidade combinadas a uma mescla de habilidades mentais e variáveis de personalidade tais como, felicidade, adaptabilidade, tolerância ao estresse, por exemplo (MAYER et.al,2008).

Além disso, esses dois modelos também refletem os principais problemas enfrentados na área de IE desmistificando que a IE é um tipo de inteligência e que não é um traço de personalidade apesar de se correlacionar.

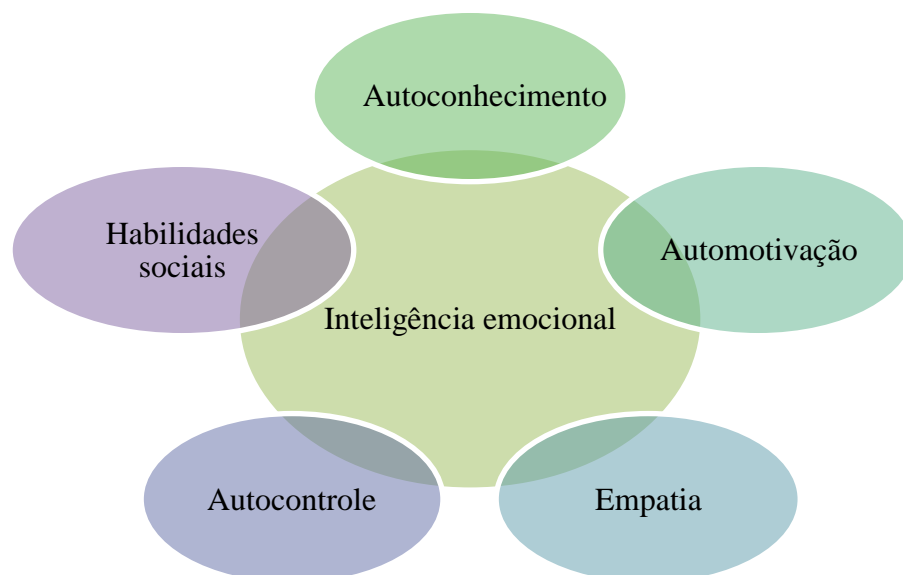
Os autores do modelo da IE como habilidades, Salovey e Mayer (1990), inicialmente a propuseram como habilidade de “monitorar os sentimentos e emoções próprias e dos outros, discriminar entre eles e usar essa informação para guiar pensamentos e ações” e foi definida com base na capacidade para lidar com as informações emocionais que favorece comportamentos adaptativos e a saúde mental das pessoas.

Posteriormente, Mayer, Caruso e Salovey (2001) aprimoraram o conceito de IE e o apresentaram a partir de quatro fatores: a capacidade de perceber as emoções (identificar emoção e conteúdo emocional em si, nos outros, em objetos e situações, bem como expressar adequadamente as emoções), a capacidade de usar as emoções para facilitar o pensamento (acessar, gerar, identificar e refletir sobre emoções que possam auxiliar em determinada resolução de um problema, pois tenderia a facilitar o pensamento e a tomada de decisão), o conhecimento emocional (reconhecer as diversas emoções e saber usar esse conhecimento para melhorar a compreensão das emoções) e a capacidade de regulação emocional (gerenciamento das emoções em si e nos outros, mas para isso precisa saber perceber, conhecer e utilizar as emoções).

Preocupados com a legitimidade científica do conceito de IE, Mayer et al. (2001) analisaram o cumprimento dos seguintes critérios estabelecidos para um padrão de inteligência: operacionalização da IE como um conjunto de habilidades; relação com outras medidas de inteligência existentes; desenvolvimento da inteligência com a idade e a experiência.

A popularização do conceito, porém ocorreu principalmente em função da obra *Emotional Intelligence*, publicada por Goleman em 1995, em que se estruturou o conceito de IE com base em competências, que incluem um conjunto de habilidades afetivas e cognitivas, sendo dividido em cinco dimensões: autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e habilidades sociais, dividindo a IE em duas grandes categorias de competência para lidar consigo e competência para lidar com os demais (Figura 1).

Figura 1: Pilares da Inteligência Emocional



Fonte: Adaptado de Goleman (2011)

Tudo começa com a autoconsciência ou o autoconhecimento, que é a capacidade de reconhecer e compreender suas próprias emoções. Antes de qualquer ação ou reação, ou mesmo tentar exercer empatia sobre as emoções dos outros, o profissional emocionalmente inteligente identifica as suas próprias emoções e os seus efeitos. A autogestão ou autorregulação é a capacidade de gerenciar as emoções, expressá-las com propriedade, usar da forma certa e na hora certa; é o autocontrole das emoções bruscas e impulsivas, bem como exercer tolerância sobre pensamentos, opiniões ou emoções que divirjam dos seus próprios (SANTOS et.al, 2018).

Importante também é a motivação, haja vista que profissionais com alto nível de inteligência emocional são internamente motivados e as causas que movem suas ações e posturas positivas vêm de dentro, não estão condicionadas às circunstâncias ou recompensas externas, ele se motiva pelos próprios valores e princípios. Já a

consciência social, também chamada de habilidades sociais, é a capacidade de interagir com pessoas e socializar com elas de forma eficaz para alcançar o seu objetivo. O gerenciamento de relacionamentos tem a ver com o cérebro social e com o que chamamos de empatia (POSSEBON et.al, 2020).

Conforme De Medeiros et.al. (2020) a neurociência defende que a inteligência emocional estimula a curiosidade é essencial para obter êxito na atenção, aprendizagem e memória. Esse pensamento reforça a ideia de que emocional influencia diretamente no aprendizado do aluno, conforme o interesse mais fácil ao avanço desses alunos, aprendendo a controlar suas emoções se torna mais fácil o uso da razão em momentos extremamente necessários.

Essa compreensão da IE ser uma capacidade de processar informações é o elemento mais importante que a faz equivaler a um tipo de inteligência, mas a diferença com as demais capacidades reside no raciocinar sobre as emoções e na utilização das informações emocionais para auxiliar no pensar e no tomar decisões. Sendo assim, IE pode ser considerada, um tipo, uma capacidade da inteligência (VIEIRA et.al, 2018).

A inteligência emocional almejada pelas pessoas que desejam maior solidez para lidar tanto com as suas emoções, como com as emoções das outras pessoas, pode ser aplicada na vida pessoal de cada ser humano como também no âmbito profissional. As características individuais de um determinado sujeito irão refletir na sua carreira, por isso a importância de buscar um ponto de equilíbrio no qual não haja anulação da pessoa diante dos acontecimentos, mas também que estes não a desestabilizam com facilidade (BARTELE et.al,2020).

As emoções têm influência nas ações de cada pessoa, sejam elas no âmbito pessoal como também na rotina profissional. Diante disso, há a necessidade de encontrar um equilíbrio emocional para lidar com as circunstâncias sociais que todos iremos enfrentar ao longo das nossas vidas (BARTELE et.al,2020).

A enfermagem é hoje vista como uma área onde é necessário formação própria e habilidades especiais. Para poder lidar com o cotidiano em que o comportamento é adaptado à situação (liderança situacional), o enfermeiro precisa estar consciente da sua própria capacidade de inteligência emocional, do sistema (domínio do contexto organizacional) e da tarefa (DA CONCEIÇÃO et.al,2012).

A gestão das emoções pelo enfermeiro-líder, por meio da melhor compreensão sobre os pilares que compõem a inteligência emocional e seus benefícios, poderá servir

como uma ferramenta útil, colaborando com o enfrentamento do desgaste emocional e do sofrimento vivenciado (AMESTOY et.al,2020).

Existe um consenso, entre os autores citados, que a Inteligência Emocional pode ser desenvolvida e refinada através da reflexão sobre a prática, que conduz à estimulação do crescimento pessoal e emocional. Por isto, sugerimos a todos os trabalhadores, independente de qual área atue, que busquem identificar seus pontos fortes e pontos fracos em relação à Inteligência Emocional a fim de lidar positivamente com as emoções (CARVALHO et.al,2014).

A capacidade de Compreensão Emocional (CE) estaria relacionada a três habilidades: (a) capacidade de identificar emoções e codificá-las; (b) entender os seus significados, curso e a maneira como se constituem e se correlacionam; e (c) conhecer suas causas e consequências. Adicionalmente, a CE indicaria o quão bem uma pessoa seria capaz de entender significados e situações emocionais, através da utilização de processos de memória e codificação emocional (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002, 2004a).

Gohm, Corser e Dalsky (2005) e Lyons e Schneider (2005) referiram que a capacidade de entender e prever novas emoções poderia estar associada a sentimentos de previsão e controle. O Gerenciamento Emocional (GE) refletiria a capacidade de regular emoções em si e nos outros, isto é, de gerar emoções positivas e reduzir as negativas, conforme o caso (MAYER; SALOVEY, 1997).

Pessoas hábeis em modificar as emoções de forma a modelar respostas afetivas de acordo com seus objetivos e com o meio, poderiam obter benefícios em variadas situações, como estresse, por exemplo. Igualmente, a possibilidade de reduzir emoções intensas e de gerar experiências emocionais poderia ocasionar sentimentos de autocontrole. A habilidade de regular as emoções nos outros poderia ocasionar sentimentos de controle situacional (LYONS; SCHNEIDER, 2005).

Acredita-se que pessoas com melhor gerenciamento de suas próprias emoções são possivelmente as melhores sucedidas no mercado de trabalho e que acabam também por ter melhor qualidade de vida. Seria então a inteligência emocional um preditor de desempenho profissional. É primordial salientar o que pode ocasionar a ausência da inteligência emocional (IE) em um líder de uma organização, visto que os conflitos interpessoais podem ocorrer de várias formas (DOS SANTOS et.al,2015).

A inteligência emocional pode ser entendida como a capacidade de relacionamentos assertivos e positivos com as pessoas, mesmo nas adversidades.

Caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com os outros ao seu redor, isto implica ter autoconsciência, motivação, empatia e, sobretudo liderança (DOS SANTOS et.al,2015).

Contudo, a IE não é genética, são habilidades e competências que precisam ser aprimoradas e que podem ser alcançadas por meio de treino e muito esforço, mas isso requer identificar o que realmente se deseja alcançar, buscando o equilíbrio emocional tanto de forma profissional quanto pessoal (DOS SANTOS et.al,2015).

A inteligência emocional não é genética, porque as habilidades são aprendidas, mais do que inseridas. Nossa performance na vida é determinada não apenas pelo QI (quociente de inteligência), mas, principalmente, pelo QE (quociente emocional). Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional: ambos são parceiros integrais na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta, assim como também sua capacidade intelectual. Isso derruba o mito de que devemos sobrepor a razão à emoção e instiga à busca do equilíbrio entre ambas (RÊGO et.al,2009).

4 METODOLOGIA

A trajetória metodológica deste estudo compõe-se de sete subitens, sendo eles: caracterização do estudo; local do estudo; participantes do estudo; critérios para a seleção dos participantes; princípios éticos; procedimentos para coleta de dados e análise dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

A pesquisa integrou um estudo intitulado “Gestão das emoções por estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19”, de natureza qualitativa, descritiva e exploratória. Nesse estudo optou-se pela abordagem qualitativa, por ser um método que revela os elementos subjetivos de um determinado problema, favorecendo uma análise detalhada sobre os costumes, atitudes, tendências e condutas (MARCONI; LAKATOS, 2006).

De acordo com Minayo (2014) o método qualitativo permite desvelar processos sociais ainda pouco conhecidos referentes a grupos particulares, permite a construção de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos e categorias durante a investigação. Isto posto, este estudo visa implementar a pulseira de identificação nos usuários da unidade pediátrica a partir de aspectos teóricos e práticos que poderão subsidiar a segurança do paciente.

Considerando que esse estudo possibilitou descrever as características de problemas específicos, a fim de proporcionar maior aproximação e torná-lo mais explícito, envolvendo levantamento científico e entrevistas com pessoas que vivenciam o problema pesquisado, elegeu-se a pesquisa descritivo-exploratória (GIL, 2010).

Segundo Marconi e Lakatos (2003) o estudo exploratório são investigações de pesquisa empírica que tem como objetivo a formulação de questões ou de um problema, com finalidade de desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

4.2 LOCAL DO ESTUDO

O estudo foi realizado em uma Universidade Federal do Estado de Pernambuco, no semiárido nordestino. A Instituição possui a missão de levar o ensino público superior de qualidade ao Semiárido, em uma proposta ousada de estar presente, desde a

sua origem, em três dos nove estados da Região Nordeste. Sua origem remete à luta de homens do sertão que sonhavam com uma Universidade Federal às margens do rio São Francisco para proporcionar aos filhos da terra a oportunidade da formação superior sem que houvesse necessidade da migração para as capitais.

4.3 PARTICIPANTES DO ESTUDO

Foram convidados a participar do estudo, discentes do Curso de Graduação em Enfermagem do segundo, quarto, sexto e oitavo semestre. No entanto, cabe mencionar que os estudantes do décimo semestre não participaram, pois, este semestre corresponde ao estágio curricular e durante o período pandêmico as atividades para estes alunos estavam suspensas. Assim como o ingresso de novos estudantes ocorre anualmente nessa instituição e o período da coleta de dados foi realizado no segundo semestre do ano.

Como critérios de inclusão, foram consideradas discentes regularmente matriculadas no Curso de Graduação em Enfermagem. Como critérios de exclusão: discentes que vieram de transferência de outras Instituições de Ensino.

4.4 COLETAS DE DADOS

Os estudantes foram selecionados mediante sorteio simples, o qual foi realizado a partir das informações coletadas na lista de frequência dos estudantes, em seguida foi realizado convite via e-mail, para participar da pesquisa. As entrevistas ocorreram de modo remoto via Google Meet de acordo com a disponibilidade do participante.

Para guiar a execução da entrevista foi formulado um roteiro semiestruturado (APÊNDICE A) com questionamentos que permitiram expandir as informações sobre o tema e alcançar o objetivo do estudo.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas e de forma individual em ambiente virtual, com data e hora pré-estabelecidas, conforme contato prévio com os participantes. O período da coleta de dados ocorreu entre outubro de 2021 a julho de 2022.

As entrevistas foram realizadas após esclarecimento e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) via *Google forms*, foram utilizadas duas vias do TCLE (APÊNDICE B), ficando uma com o pesquisador e a outra com a

participante. As participantes da pesquisa foram informadas sobre a preservação do anonimato e que a participação nestes no estudo, será de caráter voluntário, deixando claro que não haverá nenhum ganho financeiro, sendo ainda informados de que poderão desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, não existindo nenhum prejuízo para os mesmos. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas e analisadas utilizando aplicativos de gravação do smartphone e notebook, assegurando que nenhum dado fosse perdido em caso de uma eventual falha de um dos aparelhos.

4.5 ANÁLISE DE DADOS

Análise de dados foi realizada por meio da análise de conteúdo, que diz respeito a técnica de pesquisa que permite tornar replicáveis e válidas inferências sobre dados de um determinado contexto por meio de procedimentos especializados e científicos, busca a interpretação cifrada do material de caráter qualitativo (MINAYO, 2014).

Entre as Técnicas de Análise de Conteúdo utilizamos a técnica da Análise Temática, uma vez que, esta busca descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado. Sendo assim, foram seguidas algumas fases mencionadas, como: a primeira etapa que é chamada de pré-análise, em que será realizada uma leitura dos dados brutos para a organização do material; a segunda etapa denominada exploração do material, que consistirá na leitura incessante, enfatizando os tópicos mais relevantes de acordo com os objetivos do estudo; e a terceira etapa será referente à análise final, em que é a confirmação e/ou complementação dos dados pela bibliografia disponível, buscando relacionar os dados obtidos no campo com aqueles presentes na literatura (BARDIN, 2014).

É importante referir que o processo de organização dos dados foi realizado pelo *Software WEBQDA*, ferramenta que facilitará a categorização dos dados. Após esse processo, os dados foram analisados e respaldados através de literaturas sobre a temática. A vantagem do webQDA em relação a outros softwares de análise qualitativa é a compatibilidade com vários sistemas operacionais, fácil acesso ao projeto a partir de qualquer computador com acesso à Internet e a disponibilidade de ferramentas interativas e de compartilhamento de tarefas, proporcionando validação de processos e produtos, permite outros pesquisadores avaliar parcial ou totalmente as categorias codificadas e seu conteúdo. Essas ferramentas computacionais são

especialmente úteis quando você está realizando pesquisas qualitativas com grandes quantidades de dados ou quando precisa cruzar informações de características dos sujeitos em estudo. Neste estudo, foram utilizadas 72 entrevistas, o que exigiu dos pesquisadores o uso de softwares de apoio à pesquisa qualitativa, ferramentas que facilitassem a codificação dos dados, reduzissem o tempo de análise, gerenciassem as fontes de informação e construíssem o conhecimento para uma interferência mais profunda e menos subjetiva do pesquisador (MACHADO; VIEIRA,2020).

4.6 ASPECTOS ÉTICOS

O estudo respeitou os preceitos éticos destacados na Resolução nº 466 de 2012, que discorre sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos do Ministério da Saúde (BRASIL, 2012). O Estudo possui aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa sob número do parecer 4.823.109 (ANEXO A).

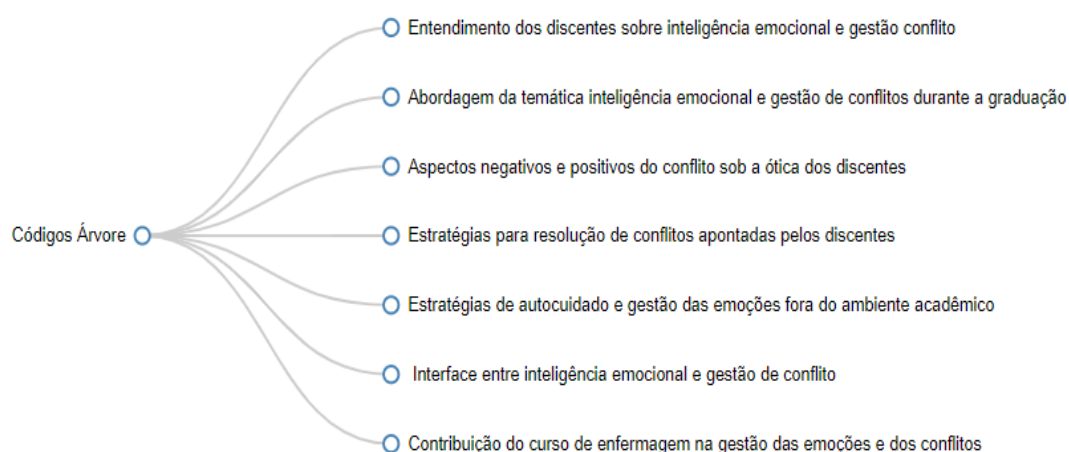
Este estudo não acarretou riscos aos participantes, entretanto métodos que envolvam questionamentos subjetivos poderiam despertar emoções ou desconfortos durante a coleta de dados, entretanto esse risco foi minimizado mediante a interrupção da entrevista sempre que solicitado pelo participante. Como benefício, a pesquisa permitiu ao participante a discussão e reflexão sobre o tema. O estudo respeitou os princípios da bioética: beneficência tendo a obrigação ética de maximizar o benefício e minimizar o prejuízo, a não maleficência evitando causar mal aos participantes e autonomia com respeito a sua capacidade de decisão do participante.

5 RESULTADOS

A partir da análise dos dados emergiram as categorias explanadas na figura abaixo. Como produto desse estudo foram elaborados dois artigos intitulados:

- 1) Interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem
- 2) Estratégias para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem

Figura 03 - Categorias emergentes deste estudo



Fonte: Elaborado pelas autoras

5.1 ARTIGO 01

Artigo normalizado para submissão na Acta Paulista de Enfermagem

Artigo Original

Interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos na formação em enfermagem

Resumo

Objetivo: analisar o conhecimento dos discentes de enfermagem acerca das interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos durante a formação acadêmica.

Método: trata-se de um estudo qualitativo, descritivo e exploratório, realizado em uma Universidade pública no Estado de Pernambuco, Brasil. Participaram 72 discentes do curso de graduação de enfermagem. A coleta de dados foi realizada entre outubro de 2021 a julho de 2022 por meio de entrevistas semiestruturadas. O tratamento dos dados foi realizado com o auxílio do software Webqda e para análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdo.

Resultados: os discentes referiram que a inteligência emocional é capaz de proporcionar ao indivíduo a sensação de completude e bem-estar psíquico auxiliando na resolução de conflitos. Os participantes entendem conflitos como uma interposição de ideias sendo um fato inerente às relações humanas. Também foi evidenciado que a inteligência emocional pode ser combustível para gerenciar uma situação de conflito, como também pode tornar os conflitos positivos ou negativos. Os discentes também revelam a necessidade de ampliar a abordagem da gestão de conflitos e da inteligência emocional na graduação de enfermagem. **Considerações finais:** evidenciou-se a importância do preparo dos discentes para condução de conflitos juntamente com o aprimoramento da inteligência emocional, sendo competências que demonstram resultados positivos sendo trabalhadas em conjunto.

Descritores: Inteligência emocional; Estudantes de enfermagem; Competência profissional; Processos grupais; Relações interpessoais.

Introdução

A enfermagem vivencia de forma intrínseca relações humanas, sendo fundamental a competência da inteligência emocional (IE) para guiar de maneira assertiva as emoções, pensamentos e ações, bem como compreender as emoções dos outros indivíduos (pacientes, familiares e profissionais da equipe multidisciplinar). No cenário mundial, permeado de constantes mudanças e desafios é fundamental que os profissionais tenham não só inteligência cognitiva, mas também IE ⁽¹⁾, desta forma será possível atender as necessidades de saúde dos pacientes, além de favorecer o controlar as emoções.

A inteligência emocional consiste na propriedade do indivíduo de conduzir seus sentimentos, de modo que eles sejam expressos de maneira apropriada e eficaz. Essa capacidade permite uma maior adaptabilidade da pessoa às mudanças no cotidiano e situações de conflitos ⁽²⁾. É definida como a habilidade de compreender processos emocionais, tendo em vista a variedade de perfis de personalidade, o que facilita a identificação das causas potenciais que ativam esses processos e conduzem a um determinado comportamento podendo ter um desfecho benéfico ou prejudicial às relações ⁽³⁾.

As emoções influenciam diretamente nas ações e nas relações sociais, sendo fundamental lidar com as emoções, assim como com os saberes técnicos. A IE contribui para um ambiente de trabalho positivo, pois favorece os vínculos entre os trabalhadores resultando em melhor desempenho. Para o desenvolvimento dessa competência é indispensável análise e observação das situações do cotidiano, sendo exigido diferentes posicionamentos e controle, contribuindo na qualidade de vida, afetando positivamente a esfera física e mental ⁽⁴⁾.

A IE é uma habilidade que favorece o cuidado humano. Tal habilidade promove o bem-estar para os profissionais, permitindo um ajustamento equilibrado aos desafios diários por meio de estratégias eficientes à percepção, autoconsciência, e autorregulação emocional, tornando-se uma ferramenta fundamental na comunicação e gestão de conflitos que torna a resolução de situações adversas mais conscientes e eficazes ⁽⁵⁾.

Dentre as habilidades fundamentais para os enfermeiros está a gestão de conflitos na equipe de enfermagem e multidisciplinar. O desenvolvimento dessa competência é possível por intermédio das vivências práticas e educação permanente favorecendo a sua atuação frente a situações de conflitos. Desta forma, vivenciar situações conflituosas, auxilia no desenvolvimento da escuta e diálogo em situações adversas ⁽⁶⁾, quando os profissionais possuem inteligência emocional para gerenciar tais conflitos.

Os conflitos podem ser compreendidos como reações obtidas da interação entre os diferentes pensamentos, estilos, desejos e ambições, é uma discussão e uma competição que está ligada no processo de junção dessas diferenças. Tendo em vista que processo de trabalho do enfermeiro é necessário lidar com situações adversas e personagens singulares nesse processo é imprescindível o aprimoramento dessa habilidade profissional ⁽⁷⁾.

Estudo revela a existência constante de conflitos no ambiente de urgência e emergência sendo ocasionados pela dificuldade de comunicação, sobrecarga no trabalho e infraestrutura inadequada. Entretanto, os conflitos podem contribuir na melhoria das relações de trabalho e, sobretudo, tornar visível para a gestão a constante ocorrência de conflitos na categoria profissional de enfermagem proporcionando melhorias no processo de trabalho ⁽⁸⁾.

Outra pesquisa aponta a importância de investir na capacitação dos enfermeiros por meio da educação permanente para gerenciar conflitos, dentre outras competências como relacionamento interpessoal e comunicação para o sucesso profissional. Estes

recursos possibilitam o debate no ambiente acadêmico e durante atividades práticas e o preparo dos professores para promoção de aprendizagem através de situações de conflitos e possibilitando aos discentes serem protagonistas da mediação dos conflitos⁽⁹⁾.

A IE deve ser exercida de forma contínua para facilitar o gerenciamento das emoções proporcionando benefícios em momentos de conflitos e situações delicadas. Essa competência é fundamental para profissionais líderes e nas organizações, sendo a base para uma melhor motivação profissional, desempenho, qualidade de vida no trabalho e bem-estar⁽¹⁰⁾. Tendo em vista a importância de aprimorar a IE e estão de conflitos durante todo o ciclo formativo do enfermeiro desde a sua graduação. Conforme o exposto foi traçada a seguinte questão norteadora: Qual a interface entre inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem?

O estudo tem como objetivo analisar o conhecimento dos discentes de enfermagem acerca das interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos durante a formação acadêmica. E como objetivos específicos, identificar o conhecimento dos discentes de enfermagem acerca das interfaces entre inteligência emocional e gestão de conflitos durante a formação acadêmica.

Metodologia

Trata-se de um estudo qualitativo e exploratório que integra o estudo “Gestão das emoções por estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19”, que foi realizado em uma Universidade Federal do Estado de Pernambuco, no semiárido nordestino.

Participaram do estudo discentes do curso de graduação em enfermagem, totalizando 72 participantes distribuídos entre o segundo (16 discentes), quarto (18 discentes), sexto (19 discentes) e oitavo período (19 discentes). Os discentes do curso de enfermagem do local escolhido para o estudo tem ingresso anual no curso de enfermagem, assim como os discentes do décimo semestre, os quais não participaram da pesquisa pois devido a pandemia o estágio supervisionado foi suspenso e não tivemos acesso a esses estudantes.

A coleta de dados foi realizada entre outubro de 2021 a julho de 2022. Foi utilizado o critério de saturação das informações para definir o número final de participantes. Como critérios de inclusão, foram considerados aptos os discentes regularmente matriculados no Curso de Graduação em Enfermagem. Quanto aos

critérios de exclusão, discentes que vieram de transferência de outras Instituições de Ensino, que estivessem afastados ou trancado o curso. Os estudantes foram convidados a participar da pesquisa por meio de um sorteio simples, o qual foi realizado a partir das informações coletadas na lista de frequência, em seguida foi realizado convite via e-mail. As entrevistas ocorreram de modo remoto via Google Meet de acordo com a disponibilidade do participante, a partir de um roteiro semiestruturado, o qual abordava o entendimento sobre conflitos e inteligência emocional, a relação entre estas duas competências e a percepção dos discentes frente a abordagem dessas temáticas durante a graduação. As entrevistas foram realizadas após esclarecimento e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) via *Google forms*, as quais foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra no *Microsoft Word*.

A análise de dados foi realizada por meio da análise de conteúdo do tipo Temática. Inicialmente os dados foram organizados em uma tabela no *Microsoft Word* e em uma planilha *Microsoft Excel* (dados sociodemográficos) e foram analisados de forma dedutiva. Posteriormente, os dados foram analisados com o auxílio do *Software Webqda*, ferramenta que facilitou a categorização das informações obtidas. O estudo respeitou os preceitos éticos destacados na Resolução nº 466 de 2012, obtendo aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, sob nº 4.823.109.

Resultados

Participaram do estudo 72 discentes, em relação à idade verificou-se que a mesma varia entre 18-33 anos, apresentando um número maior de participantes com as idades 22 e 23 anos (19% e 18% participantes, respectivamente). No que refere ao sexo dos discentes, 76% são do sexo feminino e 24% são do sexo masculino. Quanto ao gênero, 72% são do gênero feminino e 22% são do gênero masculino, com menor representatividade aparecem não binário com 3% e 3% optaram por não responder. Sobre a orientação sexual dos participantes, 74% heterossexuais, 11% são homossexuais, 11% são bissexuais, 1% é assexual e 1% preferiu não responder. No que tange a raça dos participantes, 61% se autodeclaram parda, 22% preta e 18% branca. No que está relacionado ao estado civil dos discentes, 92% são solteiros, 6% possuem união estável, 1% é casado e 1% é divorciado. Em termos de renda, 63% dependem dos pais, 6% do próprio trabalho, 1% proveniente de terceiros e 31% outras alternativas. No que está relacionado ao número de filhos, 97% dos participantes não possuem filhos.

Após a análise dos dados emergiram as seguintes categorias: Interface entre inteligência emocional e gestão de conflitos, Entendimento dos discentes sobre conflitos, Abordagem da temática gestão de conflitos na graduação, Aspectos positivos dos conflitos sob a ótica dos discentes e aspectos negativos dos conflitos sob a ótica dos discentes.

Interface entre inteligência emocional e gestão de conflitos

Os discentes referiram que a relação entre inteligência emocional e gestão de conflitos é que a IE proporciona ao indivíduo a sensação de completude e bem-estar psíquico auxiliando na resolução de conflitos. Além disso, a IE auxilia na harmonia entre a razão e a emoção, ter empatia com o outro, saber selecionar melhor as palavras e ações, ter pensamentos positivos no momento. Também foi evidenciado que a IE pode ser o combustível para proporcionar uma situação de conflito, como também pode tornar os conflitos positivos ou negativos.

“Quando você sabe como sua emoção funciona, quando você sabe como agir, de acordo com as emoções que está apresentando, eu acho que você vai saber gerenciar esse conflito. Então se eu estou passando por uma situação que me deixa ansiosa que me deixa nervosa que me deixa às vezes até triste, eu acho que a partir do momento que você sabe lidar com isso sabe lidar com essa emoção, aí você vai saber gerenciar melhor”. (E03)

“Eu acho que para gente resolver um conflito de uma forma assertiva, de uma pessoa ou mais pessoas e que se sintam bem depois de um conflito é necessário que haja de todas essas pessoas a gestão de emoções. Inteligência emocional nem sempre a gente vai ter, mas uma coisa que eu acho que pode auxiliar é mesmo que nem todo mundo tenha, mas se alguém tem já modifica ali a situação, até porque se você responde com raiva o resultado é mais raiva, então se você responde de maneira assertiva a raiva a situação já é outra”. (E07)

“A gestão das emoções, elas auxiliam no método que você vai expressar sua argumentação. Porque a partir do momento que você tem um desequilíbrio nas suas emoções. Você pode falar de maneira raivosa de maneira estressada então, muitas vezes, a pessoa que vai receber aquela mensagem que você vai passar vai receber de forma negativa devido a carga emocional que você jogou em cima dela”. (E21)

“Acho que a pessoa que consegue controlar as emoções, não se deixar levar pelas emoções em alguns momentos, seria mais interessante pra resolver alguns conflitos... Consegue entender o que está sentindo, pensar no sentimento do outro também. Ajuda, acho que se todo mundo fizesse isso ia resolver muita coisa, em muitos lugares”. (E48)

Entendimento dos discentes sobre inteligência emocional e gestão de conflitos

Com a utilização do *software Webqda* para análise das categorias, utilizou-se a opção de palavras mais frequentes para esta categoria resultando na nuvem de palavras a seguir representada pela figura 1. As palavras emoções e inteligência aparecem com maior expressividade, seguidas de sentimentos, gestão, pessoas, capacidade, controle, situação e sentimentos.

Figura 1.



Legenda: Nuvem de palavras referente ao conhecimento dos discentes de enfermagem sobre inteligência emocional.

Os participantes deste estudo referem que inteligência emocional significa gerenciar as emoções em momentos de conflitos e dificuldades, sofre influência dos sentimentos e emoções, uma competência adquirida com o tempo e tem influência do meio familiar, também se relaciona da capacidade de lidar com o outro, melhora a qualidade de vida e demanda de um processo de reflexão e aprimoramento.

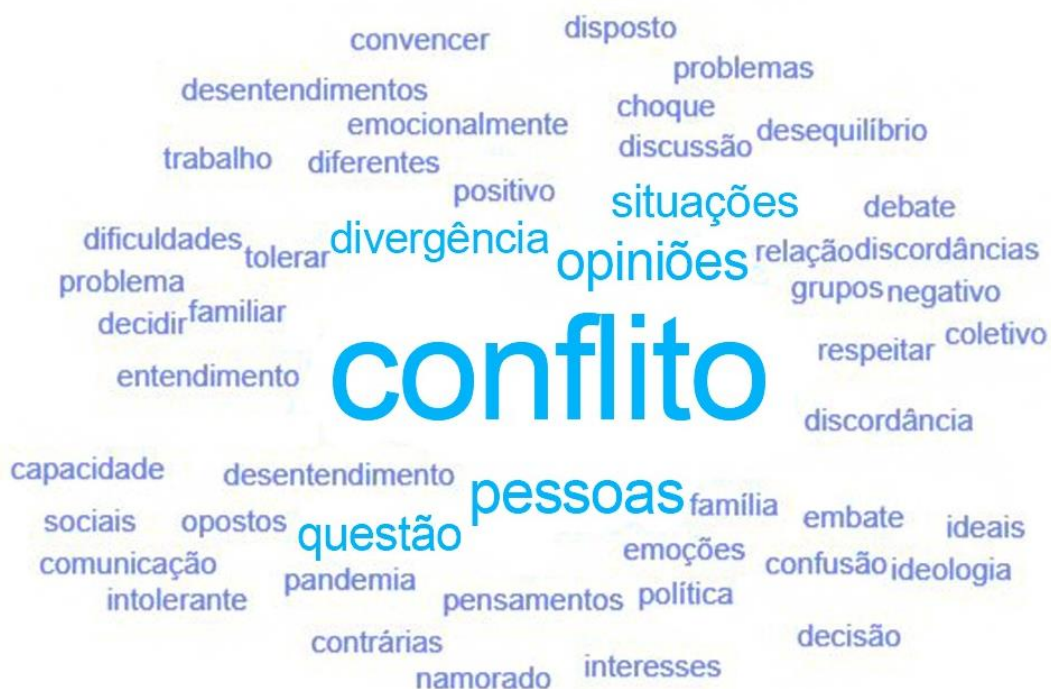
“Eu entendo que é uma forma de você administrar o que você sente. É uma forma de autoconhecimento. E ainda em determinadas situações você vê que está mais propensa. A sente algum sentimento ou fica ansiosa por facilidade ou se estressar. Você sabe que aquela situação

demanda **estresse**. E você tem esse **conhecimento** você pode administrar e encontrar forma de fazer com que não tenha muito sofrimento. Para que você possa lidar com as demandas da vida de uma melhor forma ou da forma mais leve possível.” (E40)

“Eu entendo que a **inteligência** emocional é a **capacidade** de você gerir suas **emoções** e saber agir racionalmente de acordo com o que você sente. Eu acho que **gestão** das emoções tem a ver com você entender o que você sente você conhecer seus **limites** e saber organizar suas emoções de acordo com que você sente como você reage nas situações que elas se expressam.” (E68)

Para análise da gestão de conflitos, também se utilizou da opção de palavras mais frequentes resultando na nuvem de palavras representada pela figura 2. Quanto a gestão de conflitos, os participantes. Esta figura aponta as palavras conflitos e pessoas em maior destaque, seguida de opiniões, situações, divergência, ideia, emoções, briga, desentendimento e resolver.

Figura 2.



Legenda: Nuvem de palavras referente ao entendimento dos discentes sobre conflitos.

Os discentes referem que os conflitos são interposições de ideias e interesses entre partes diferentes ou um desequilíbrio pessoal, sendo um fenômeno natural e inerente às relações humanas. Existem tipos variados de conflitos, dentre os citados: interpessoal, intergrupar, intragrupal e intrapessoal. E entre as suas principais causas

estão a falta de respeito ao outro, ruídos na comunicação, desorganização e falta de entendimento emocional.

*“É quando acontece alguma oposição, alguma **divergência** de ideia de **opiniões, interesses** é isso que eu entendo por conflitos que é quando uma coisa não concorda com a outra.” (E06)*

*“Conflito acho que é quando ocorre o **desequilíbrio**, seja um **desequilíbrio pessoal** entre você mesmo, um **desequilíbrio** entre você e o universo, com as pessoas ao seu redor, com o ambiente ao seu redor, eu acho que é isso.” (E19)*

*“Conflitos são **discordâncias** com algo pode ser entre pessoas ou dentro de você mesma que algo está discordando que não está se encaixando. E acaba surgindo conflito.” (E38)*

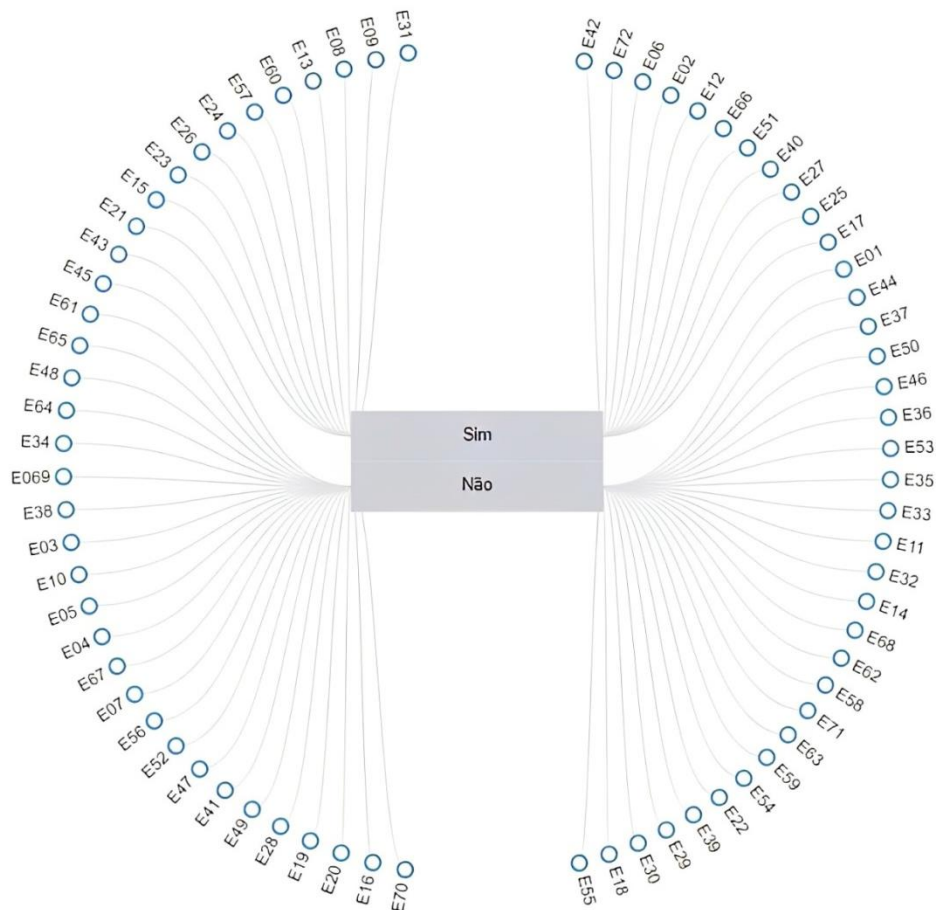
*“Conflitos eu entendo como situações em que há discrepância de **ideias e pensamentos**. Situações que vão colocar dois lados **opostos**, que não conseguem chegar num denominador comum e isso acaba atrapalhando a relação entre pessoas.” (E51)*

Abordagem da inteligência emocional e gestão de conflitos na graduação

Nesta categoria utilizou-se para análise a opção de Matriz, a qual permite a correlação dos dados: discentes que referiram ter sido abordado a temática na graduação com as variações de respostas Sim e Não, representada pela figura 3. Ao observar a figura 3, pode-se destacar que 50 discentes afirmam em sua maioria não ter sido abordada a temática na graduação e em contrapartida 22 discentes referiram que a temática foi abordada.

Os discentes referiram que as temáticas foram abordadas na disciplina de gerenciamento, em disciplinas optativas, participação de pesquisas e momentos pontuais na prática ou em sala de aula quando havia alguma situação de conflito, onde o professor abordava como uma discussão breve e superficial.

Figura 3.



Legenda: Abordagem das temáticas inteligência emocional e gestão de conflitos na graduação.

Em contrapartida, os participantes consideraram essencial a abordagem durante a graduação visto que na profissão de enfermeiro é necessário lidar com pessoas e desenvolver inteligência emocional para gerenciar conflitos da melhor forma possível e profissionais diversos sendo fundamental aprender e discutir essa temática. Outro fato relatado, sob o ponto de vista dos discentes, foi que a enfermagem ainda é uma categoria muito desunida e acaba ocorrendo vários conflitos no ambiente de trabalho.

“Sim, de forma ... teoricamente, na teoria de forma bem rápida, mas a gente vê essa construção nos serviços mesmo na prática, quando a gente está nos estágios. Mas em teoria, eu acho que ainda é bem superficial.”(E02)

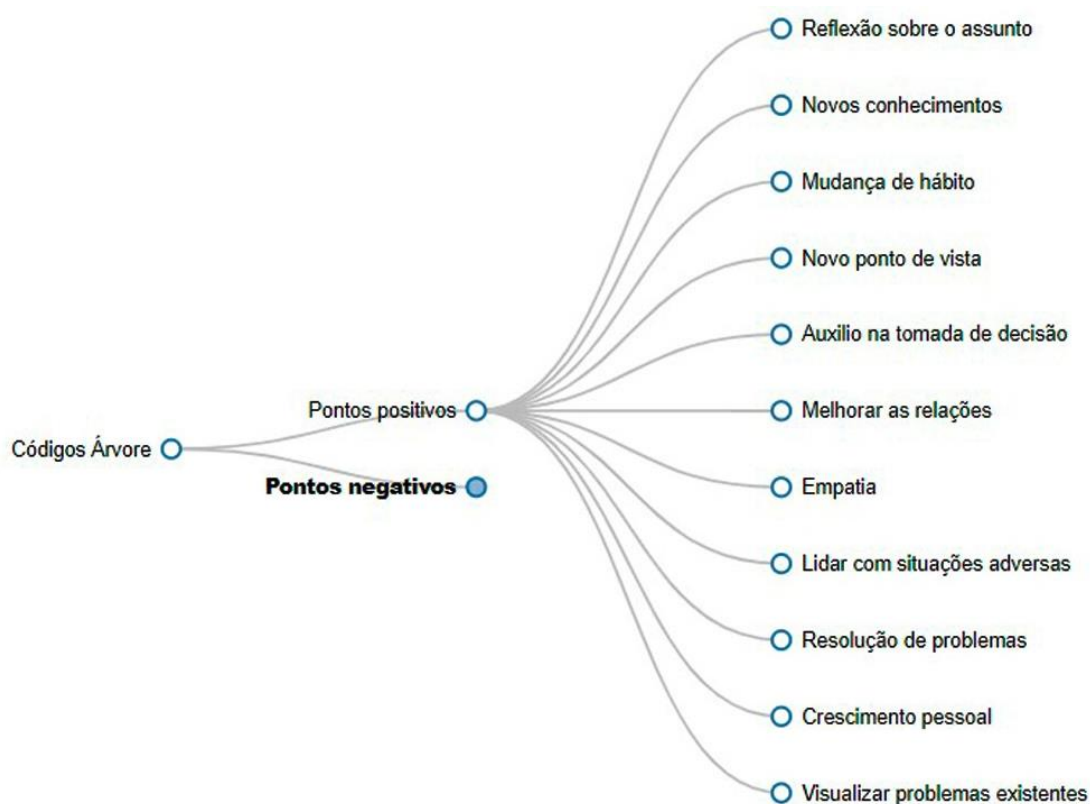
“Não. Acho que seria interessante essa abordagem não só do conflito e das emoções na profissão, mas na vida pessoal também seria bom. Acredito que talvez poderia ter alguma matéria relacionada a isso algum projeto de extensão algo assim.” (E69)

“Não que eu me lembre. Eu acredito que seria algo que ajudaria bastante justamente para a gente lidar com a profissão que requer muitos conflitos diários e gestão das emoções. Então acho que auxiliaria no nosso futuro comum o profissional de enfermagem.” (E36)

Aspectos positivos e negativos dos conflitos sob a ótica dos discentes

No que tange essa categoria foi utilizado como opção de análise o código árvore, que permite a visualização das subcategorias que emergiram. Ao visualizar a imagem, percebe-se que os discentes elencaram como pontos positivos do conflito: a reflexão sobre o assunto, novos conhecimentos, mudanças de hábitos, novo ponto de vista, auxílio na tomada de decisão, melhora nas relações, empatia, lidar com situações adversas, resolução de problemas, crescimento pessoal e visualizar problemas existentes.

Figura 4.



Legenda: Aspectos positivos dos conflitos sob a ótica dos discentes.

“Os aspectos positivos eu acho que é aquela questão da tomada de decisão. Você acaba desenvolvendo a capacidade de tomar decisões, de agir em uma situação turbulenta, em uma situação perturbadora. Eu acho que ponto positivo é isso sua capacidade de resolução”. (E06)

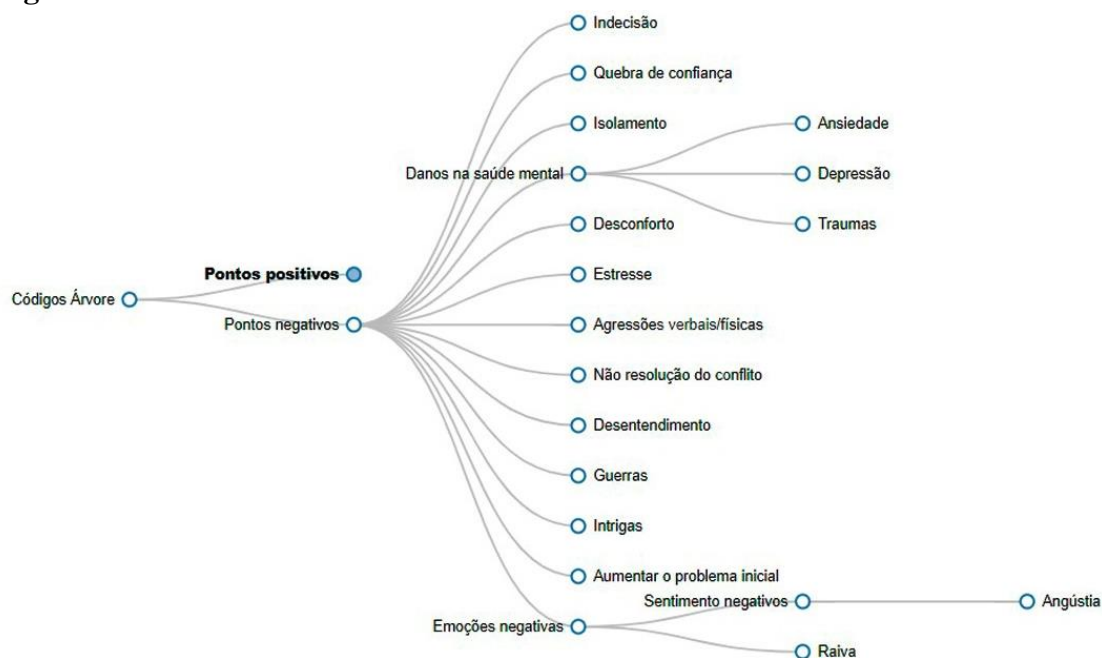
“Positivo, os conflitos servem também para você conversar e dialogar com o que você está sentindo, talvez apareça algumas coisas que determinado momento não faça muito sentido, mas que quando a gente passa por um conflito as coisas meias que vão para a superfície e você consegue enxergar. (E52)”

“O que pode ser positivo é superar esses conflitos, por exemplo, toda vez que existir um problema que houver um conflito em que as pessoas sejam maleáveis o suficiente e abertas o suficiente para entender ambas as partes e pensar em como superar aquilo e como se adequar.” (E72)

Como aspectos negativos dos conflitos os discentes referem a indecisão, quebra de confiança, isolamento, danos à saúde mental (ansiedade, depressão e traumas), desconforto, estresse, agressões verbais e físicas, não resolução do conflito, desentendimento, intrigas, aumentar os problemas inicial e emoções negativas (sendo citados sentimentos negativos como a angústia e a outra emoção negativa citada foi a raiva).

Figura

5.



Legenda: Aspectos negativos dos conflitos sob a ótica dos discentes.

“Acho que na situação de conflito, você acaba gerando um estresse também, às vezes, é muito difícil você lidar com aquela situação. Você tem que parar, você tem que refletir e você tem que pensar sobre aquele

conflito e aprender a lidar com ele, acaba gerando uma situação desconfortável, com a situação de estresse.” (E10

“E negativo a depender do conflito eu acho que quando a pessoa sai do conflito sem resolver. A pessoa não consegue expressar o que está sentindo, por que a outra pessoa não deixa ou porque a própria pessoa não consegue expressar e falar o que está sentindo ele acaba saindo daquele conflito com uma angústia.” (E34)

“O conflito nas relações principalmente faz você se afastar das pessoas, né? E você mantém distância e fica mais na sua também para evitar o conflito muitas vezes. Quando você convive com uma pessoa difícil, você prefere evitar ter contato com elas e conseqüentemente evitar o conflito.”(E63

Discussão

Uma pesquisa demonstrou que quanto maior a idade dos profissionais enfermeiros, maior sua capacidade emocional. A inteligência emocional é uma competência que pode ser aprendida e aprimorada de acordo com as experiências vividas e com a evolução do ciclo vital. Outro fato evidenciado foi que o profissional do sexo masculino possui um maior índice de inteligência emocional, com diferenças significativas em relação ao sexo feminino. Em relação à experiência profissional na inteligência emocional, os enfermeiros relatam que as experiências e conhecimentos vivenciados anteriormente proporcionaram maior confiança e habilidades para lidar com situações difíceis no ambiente de trabalho ⁽¹¹⁾. A partir dos resultados oriundos desse estudo referente ao quantitativo populacional, destaca-se o gênero feminino como mais expressivo nos estudantes do curso de enfermagem sendo contrário aos achados desta pesquisa.

Um estudo realizado na África do Sul mostra a inteligência emocional como benéfica no desempenho dos trabalhadores da saúde proporcionando a capacidade de dominar situações desfavoráveis. Foi evidenciado a importância dos gerentes em investir no desenvolvimento da inteligência emocional para proporcionar e aumentar a capacidade dos trabalhadores se adaptarem em situações de estresse, resultando em melhor engajamento no ambiente de trabalho. Deste modo, as instituições empregadoras devem investir no desenvolvimento da inteligência emocional dos trabalhadores gerando resultados organizacionais benéficos para ambas as partes ⁽¹²⁾. Sendo

importante ressaltar que a inteligência emocional possibilita aos trabalhadores da saúde ter um desempenho exitoso durante a resolução de um conflito.

Trabalhar a inteligência emocional consiste em um processo de treino constante. A condução desse processo de aprendizagem permite a análise e reflexão das ações, tornando a competência consciente, na competência inconsciente tornando um processo automático. Quando se analisa a profissão do enfermeiro é possível perceber que a IE é uma competência trabalhada de forma superficial ou não trabalhada quando comparadas a outras competências fundamentais na profissão ⁽¹³⁾.

Outro fato importante a se considerar é que as competências técnicas não determinam a qualidade do profissional enfermeiro, partindo do princípio que o mundo passa constantemente por inovações tecnológicas, as competências não técnicas serão o diferencial destes profissionais. Incluir a IE na formação dos discentes de enfermagem proporciona a capacidade de gerir situações adversas, lidar com os próprios sentimentos e melhorar as relações sociais e gerir conflitos ⁽¹³⁾. Sendo assim, a IE não é uma competência inata e pode ser desenvolvida ao longo da vida e no percurso profissional desde a sua graduação ⁽¹⁴⁾, aspecto que também foi considerado pelos discentes de enfermagem, os quais valorizaram a importância da abordagem na graduação da inteligência emocional, com vistas a facilitar a gestão de conflitos.

As competências socioemocionais quando implementadas na grade curricular proporcionam aos estudantes maiores possibilidades de serem profissionais realizados com as atividades do seu escopo, comprovando a relação entre habilidades emocionais e satisfação intrínseca com o trabalho. No âmbito da gestão, investir na competência IE possibilita a construção de um ambiente de trabalho harmônico com profissionais satisfeitos com a realização das atividades, como também melhorar a interação dentro e fora dos grupos de trabalho ⁽¹⁵⁾.

Problemas psicológicos como ansiedade, depressão e distúrbios de interação pessoal são cada vez mais comum no cenário acadêmico, assim como os discentes referem dificuldade em lidar com tais problemas. Uma estratégia utilizada que trouxe resultados positivos para esse enfrentamento foi a prática de atividades esportivas atenuaram os problemas emocionais dos discentes como também auxilia na comunicação e no controle de emoções negativas⁽¹⁶⁾. A inteligência emocional quando trabalha durante todo o processo formativo do discente pode auxiliar no enfrentamento patologias psíquicas e estratégias de enfrentamento positivas.

Estudo realizado no Peru comprova que a falta de inteligência emocional afeta diretamente as dimensões intrapessoais e adaptabilidade. A falta dos cinco pilares da IE está relacionada a episódios de estresse em estudantes que já vivenciaram situações adversas. Desta forma é importante fortalecer a qualidade da educação durante a graduação de enfermagem, tendo como prioridade não apenas a dimensão intelectual, mas também desenvolver competências emocionais nos discentes a partir dos primeiros anos de formação contemplando um processo de ensino aprendizagem integral. Tendo em vista que o não desenvolvimento de IE adequada em seus distintos pilares restringe a quantidade e qualidade das redes interpessoais e de apoio social, além de dificuldade de lidar com situações de conflitos ⁽¹⁷⁾.

Assim como é importante a abordagem da IE e da gestão de conflitos na formação dos discentes também se faz necessário implementar essa competência na formação dos docentes, tendo a dimensão emocional durante todo o processo formativo, considerando conscientemente a estreita relação que existe entre o processo formativo e os afetos. Estudo demonstra os efeitos positivos que a IE traz para enfrentar o estresse, aumentar a resiliência, melhorar a autoestima, prevenir o esgotamento e aumentar a felicidade subjetiva dos professores ⁽¹⁸⁾. No estudo em questão, os discentes reconhecem a importância de estudar inteligência emocional e gestão das emoções, ao passo que mencionam a necessidade de aprofundamento das temáticas na graduação.

Os estudantes que apresentam bom nível de IE, sendo capazes de reconhecer as próprias emoções e as emoções de outras pessoas conseguem manifestar suas emoções e sentimentos de forma positiva e assertiva, sendo capazes de dominar ambos em suas atividades de aprendizado e sociais. Deste modo é possível obter êxito dos estudantes nas relações interpessoal e em diferentes áreas da vida ⁽¹⁹⁾, além de favorecer a adaptação, resiliência, trabalho em equipe, e habilidades de comunicação ⁽²⁰⁾.

Outro estudo aponta que a inteligência emocional possui função significativa nos aspectos emocionais e psicológicos. Também mencionaram atividades lúdicas e dinâmicas que podem auxiliar no desenvolvimento das habilidades referentes à inteligência emocional, de modo a abordar a consciência e estratégias ⁽²¹⁾.

Outro estudo realizado com professores demonstra a relação entre o nível de inteligência emocional destes profissionais e as estratégias para resolução de conflitos. Por meio deste estudo foi possível evidenciar que quanto mais elevado o nível de IE dos professores eram utilizadas estratégias de integração e compromisso, e pouco se utilizava estratégias de anuência, dominação e evitação. Desta forma quanto maior o

nível de IE dos professores situações de conflitos é gerenciado de forma positiva e construtiva⁽²²⁾.

Características como profissionalismo e boa relação interpessoal apresentam relação com o desenvolvimento da gestão emocional. Assim como gerir o tempo e atividades de trabalho diminuem o estresse favorecendo a gestão da IE. Outro fato importante são as condições de trabalho impostas pelas instituições empregadoras como a organização do serviço, segurança no trabalho, a partilha de emoções entre os pares e a possibilidade de discutir situações adversas no horário laboral⁽²³⁾.

Os profissionais da área da saúde são mais vulneráveis ao estresse, a insatisfação com o trabalho, carga horária excessiva causando um dano psicológico negativo para saúde mental e desgaste emocional. A IE favorece a condução de situações de conflito tornando o profissional mais racional e a melhora na comunicação. Desta forma é fundamental o desenvolvimento da IE para manutenção da saúde mental dos trabalhadores garantindo um processo de cuidar mais acessível e humanizado⁽²⁴⁾. A dificuldade de gerir conflitos com base no entendimento dos discentes está relacionado com danos à saúde mental (ansiedade, depressão e traumas), estresse, agressões verbais e físicas e emoções negativas.

São utilizadas comunicação, trabalho em equipe e liderança como habilidades facilitadoras da gestão de conflitos. Assim como, atividades em grupo com pessoas distintas, como grupos interdisciplinares, no processo formativo do enfermeiro permitem o aprimoramento dessa habilidade. Proporcionando ao profissional a considerar o processo dinâmico do relacionamento como uma troca de experiência, que será positiva quando o conflito for resolvido⁽²⁵⁾.

Este estudo mostra que os enfermeiros sobre as estratégias colaborativas na gestão de conflitos. No entanto, as estratégias de aplicação dominam o cotidiano e as estratégias colaborativas são mais ocasionais. Portanto, para melhor gerenciar conflitos, são necessários investimentos para desenvolver a liderança transformacional entre os gestores, utilizando comunicações e comportamentos que mais frequentemente promovam o confronto e reduzam o conflito nos serviços de saúde. Bem como ressaltar que a variedade e complexidade das atribuições e responsabilidades dos gerentes de enfermagem exigem um esforço total no campo da formação desde a graduação até a pós-graduação, prestando serviços em longo prazo para atender a esses profissionais, o que terá impacto sobre a atuação dos demais profissionais da equipe e a qualidade do serviço prestado pela unidade de saúde⁽²⁶⁾.

Os enfermeiros que utilizam inteligência no seu cotidiano são profissionais com maior tempo de atuação sendo capazes de equilibrar os níveis de razão e emoção. Um destaque importante para os pilares de autopercepção e autocontrole foram evidenciados no desenvolvimento do enfermeiro possibilitando a análise de pontos negativos e positivos favorecendo a evolução da IE e confiança para resolução de situações de conflito. Estratégias de comunicação efetiva, princípios de justiça e igualdade, foram utilizadas pelos enfermeiros para permanência de um ambiente de trabalho harmonioso ⁽²⁷⁾. Comparando com este estudo, os conflitos proporcionam aspectos positivos como a reflexão sobre o assunto auxilia na tomada de decisão, melhora nas relações, desenvolvimento de empatia.

É fundamental intervenções eficazes que ajudem os alunos a aprimorar habilidades para enfrentar situações avaliativas, reduzindo a carga de ansiedade para aproveitar a emoção produzida pela avaliação em busca de melhores resultados nos níveis de desempenho acadêmico ⁽²⁸⁾. Por intermédio deste estudo foi possível evidenciar a importância atribuída pelos discentes à abordagem da inteligência emocional e gestão de conflitos na graduação de enfermagem, pois durante o andamento do Curso e o exercício profissional, este indivíduo será exposto a diversas situações que vão exigir tais habilidades. Ao longo da graduação seria benéfico a inclusão de simulação realística não apenas de situações relacionadas ao quadro clínico do paciente, mas situações que envolvam habilidades de cunho social e emocional.

Mediante os resultados, também foi possível evidenciar a interrelação entre inteligência emocional e gestão de conflitos. Com o desenvolvimento da IE indivíduo a sensação de contentamento e satisfação repercutindo na saúde mental auxiliando na resolução de conflitos. Além disso, o indivíduo é capaz de discernir qual esfera poderá se sobressair no momento do conflito (a razão ou a emoção) ter empatia com o outro, saber selecionar melhor as palavras e ações, ter pensamentos positivos no momento. A falta de IE pode ocasionar uma situação de conflito, como também pode subsidiar a utilização de estratégias que repercutem de forma positiva ou negativa na situação de conflito.

Considerações finais

Com base nesta pesquisa, foi possível analisar as interfaces da inteligência emocional e da gestão de conflitos, habilidades essas que podem proporcionar ao indivíduo uma sensação de plenitude e bem-estar psicológico, o que auxilia na resolução de conflitos.

Também foi comprovado que a IE pode atuar como um combustível na melhor gestão possível de uma situação de conflito, podendo também tornar os conflitos positivos ou negativos. Os estudantes de enfermagem entendem a inteligência emocional como a capacidade de administrar as emoções e o conflito como uma interação de ideias, fato intrínseco às relações humanas.

Os discentes também apontam a fragilidade do gerenciamento de conflitos na graduação em enfermagem, mas veem a necessidade e a importância de incluí-lo na formação, e os participantes apontaram os aspectos positivos e negativos das situações de conflito, enfatizando a importância da preparação para a formação. Esses profissionais podem resolver conflitos com o aprimoramento da IE, que são habilidades que apresentam resultados positivos quando trabalham em conjunto.

Este estudo teve como limitação a abrangência dos discente, visto que não foram realizadas entrevistas com os estudantes do último semestre porque suas atividades práticas foram suspensas devido à pandemia. Outro aspecto que deve ser mencionado foi a escassez de pesquisas sobre a relação entre gestão de conflitos e inteligência emocional. Recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas que examinem estratégias que possam aprimorar o desenvolvimento da inteligência emocional e mitigar conflitos.

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

Colaborações

Boaventura VR e Amestoy SC contribuíram com a concepção e projeto, análise e interpretação dos dados, redação do artigo, revisão crítica relevante do conteúdo intelectual e aprovação final da versão a ser publicada.

Referências

- 1.Oliveira KS.Inteligência Emocional dos Enfermeiros: contributos da supervisão clínica.Tese de Mestrado: Escola Superior de Saúde do Porto.2019.
2. Goleman, D.Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente [recurso eletrônico] Rio de Janeiro : Objetiva, 2011
3. Romanos BVM, Souza EV, Paro JA, Bonini LM de M. IE como ferramenta na prevenção e resolução de conflitos. Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educaçã.2022;8(5): 577–588. <https://doi.org/10.51891/rease.v8i5.5251>

4. Nonato BT, Souza ECP. Revisitando Estudos Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito do Secretariado Brasileiro. *Connection Scientific Journal*.2021;4(3):043-061.
5. Silva-Pereira AF, Santos-Prior AI, Ferreira M, Fonte C. Cuidar a los que se preocupan: efectividad de un programa de inteligencia emocional para enfermeros. *Investig Enferm Imagen Desarr*. 2020;22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie22.cpep>
6. Perim L, Ventura J, Corrêa L, Minasi AS, Brum A, Scarton J. O gerenciamento de conflitos da equipe de enfermagem, uma reflexão acerca da atuação do Enfermeiro. *Conjecturas*.2022; 22(14):208–220.DOI: <https://doi.org/10.53660/CONJ-1766-2K02B>
7. Chiavenato, Idalberto. *Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações*. 2. Ed. Rio de janeiro: Elsevier, 2010.
8. Lima LN de, França EG de, Mola R, Lacerda LCA de, Neto LB de L, Góis AR da S. Conflitos na prática profissional em ambientes de urgência e emergência. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*.2021; 13(8): e8273. DOI:<https://doi.org/10.25248/reas.e8273.2021>
9. Sbordoni E, Madaloni PN, Oliveira GS, Fogliano RRF, Neves VR, Balsanelli AP. Strategies used by nurses for conflict mediation. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(Suppl 5):e20190894. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0894>
10. Lima, LFG de , Assafrão VC de L, Kumanaya DRG, Paro JA, Bonini LM de M. Inteligência emocional nas organizações: uma revisão de literatura. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*.2022;8(8):502–513. <https://doi.org/10.51891/rease.v8i8.6523>
11. Encarnação, RMC, Soares EM da C, Carvalho ALRF de. Emotional intelligence: influencing factors and impact on nurses in intensive care. *Rev Rene*.2018;(19):33229. DOI:<https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933229>
12. Chikobvu P, Harunavamwe M. The influence of emotional intelligence and resilience on work engagement amongst nurses in public hospitals.SA Journal of Industrial Psychology.2022;48(1):1-10.Available from: http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-07632022000100001&lng=en&nrm=iso>. DOI: <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v48i0.1919>. Access on 26 Dec. 2022.
13. Marcelino T, Pontifice PS, Marques R. Estratégias promotoras da inteligência emocional nos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*.2021; (25):39-48.Disponível em:http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602021000100039&lng=pt&nrm=iso>.DOI:<https://doi.org/10.19131/rpesm.0296>.Acessos em 26 dez. 2022.
14. Lobão, MJ. A Importância da Inteligência Emocional para a Prática Médica do Internista no Futuro. *Medicina Interna*.2020;27(4): 328-333.

15. Batista J, Gondim S, Magalhães M. Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho. RAM: Revista de Administração Mackenzie.2022;23(2):1-26.DOI: <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220152.p>
16. Du X, Liu Z. Influência da educação física na saúde mental de estudantes universitários. Revista Brasileira de Medicina do Esporte.2022; 28(4).
17. Quiliano MN, Quiliano MN. Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. Cienc. enferm., Concepción.2020,26(3).Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100203&lng=es&nrm=iso.DOI:<http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>. Accedido en 26 dic. 2022.
18. Valenzuela B, Álvarez M, Salgado E. Estudio sobre la inteligencia emocional de profesores/as de la provincia de Concepción, Chile. Revista de estudios y experiencias en educación.2021; 20(44): 29-42.DOI: <https://doi.org/10.21703/0718-5162.v20.n43.2021.002>
19. Yu, ML, Brown, T., Hewitt, A., Cousland, R., Licciardi, L., Lyons, C. (2021) Desenvolvimento de competências sociais e emocionais em estudantes de graduação em terapia ocupacional. Nurse Educ Today, 105, 105032. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.105032>
20. Barragán AB, Pérez-Fuentes MC, Molero MM, Martos Á., Simón MM, Sisto M., Gázquez, JJ. Inteligência Emocional e Engajamento Acadêmico em Adolescentes: O Papel Mediador da Autoestima. Psychol Res Behav Manag.2021;(14):307-316.DOI:<https://doi.org/10.2147/PRBM.S302697>.
21. Tessaro F, Lampert CDT. Desenvolvimento da inteligência emocional na escola: relato de experiência. Psicologia Escolar e Educacional.2019;(23).
22. Valente S. Influência da inteligência emocional na gestão de conflito na relação professor-aluno (s). Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación.2019;6(2):101-113.
23. Sousa, L, Pereira C, Lopes A, Faísca M, Fortuna T, Príncipe F, Mota, L. Inteligência emocional do enfermeiro na abordagem ao doente crítico: estudo qualitativo. Revista De Investigação & Inovação Em Saúde.2020;3(2):39-48. DOI:<https://doi.org/10.37914/riis.v3i2.97>
24. Prior AIS, Ferreira M, Pereira AF, Fonte CA. Avaliação de um programa de promoção da inteligência emocional em profissionais de saúde do contexto hospitalar. Brazilian Journal of Health Review.2021;4(2): 8801-8818.
25. Beserra, EP et al. Gerenciamento de conflitos na formação do enfermeiro. Rev. enferm. UFPE on line.2018: 2891-2896.
26. Martins MM, Trindade LL, Vandresen L, Amestoy SC, Prata AP, Vilela C. Conflict management strategies used by Portuguese nurse managers. Rev Bras Enferm. 2020;73(Suppl 6):e20190336. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0336>
27. Rodrigues FP. Inteligência emocional no cotidiano do enfermeiro. Revista Científica UMC.2018;3(3).

28. Ávila TJH, Rambal RL, Oquendo GK, Vargas DL. Ansiedad ante exámenes en universitarios: papel de engagement, inteligencia emocional y factores asociados con pruebas académicas: Test anxiety university students: role of engagement, emotional intelligence and factors associated to academic test solving. *Psicogente*.2021;24(46): 1–24. <https://doi.org/10.17081/psico.24.46.4338>

5.2 ARTIGO 02

Artigo normalizado para a submissão na Revista da Escola de Enfermagem da USP

ARTIGO ORIGINAL

Estratégias para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem

RESUMO

Objetivo: analisar as estratégias para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem. **Método:** trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, descritiva e exploratória, realizada em uma Universidade pública no Estado de Pernambuco, Brasil. Participaram desta pesquisa 72 discentes do curso de graduação de enfermagem. A coleta de dados foi realizada entre outubro de 2021 a julho de 2022, por meio de entrevistas semiestruturadas. Para o tratamento dos dados foi utilizada a análise de conteúdo, com o auxílio do software Webqda. **Resultados:** os discentes de enfermagem costumam utilizar estratégias de compromisso para solucionar conflitos. Referente às estratégias de autocuidado os estudantes trabalham as emoções, fazem terapia, determinam uma rotina e frequentam a igreja. Os estudantes referem que existe uma relação integrada e construtiva entre gestão das emoções e resolução de conflitos, bem como referem que o curso de enfermagem está caminhando para o desenvolvimento de gestão das emoções e conflitos. **Conclusão:** as estratégias sinalizadas pelos discentes promovem uma melhor condução dos conflitos, por intermédio da gestão das emoções.

DESCRITORES: Inteligência emocional; Estudantes de enfermagem; Competência profissional; Processos grupais; Relações interpessoais.

INTRODUÇÃO

A gestão de conflitos de forma construtiva apresenta grande relevância na oferta da qualidade do cuidado em saúde a partir de estratégias preventivas que auxiliam

líderes na melhor condução do trabalho, contribuindo para a valorização de práticas de aprendizagem, empatia no ambiente de trabalho, autoconhecimento, a participação e a cooperação nos processos decisórios e de gestão das atividades, liderança e a comunicação. Essas estratégias auxiliam na efetividade dos serviços de saúde, possibilitando a melhor capacidade de acolher, identificar riscos, ofertar cuidados em saúde e gerar soluções para organizações de saúde ⁽¹⁾.

O método de ensino de gestão de conflitos precisa incluir não só a teoria, mas também a abordagem prática trazendo a proximidade das situações vivenciadas pelos enfermeiros no seu ambiente de trabalho. Algumas competências são fundamentais no auxílio da gestão de conflitos, tais como: diálogo, comunicação e observação da linguagem corporal ⁽²⁾. O gerenciamento de conflitos é considerado uma competência gerencial necessária para o enfermeiro. Durante as atividades cotidianas do enfermeiro nota-se que a maior parte do tempo é dedicada a processos de trabalho e com a falta de habilidades necessárias ocorre a redução da assistência direta ao usuário, dificultando a assistência integral. Cabe mencionar que o enfermeiro é o profissional da área da saúde considerado mais capacitado para cargos de gestão, tal fato se justifica pela abordagem de disciplinas que abordem gestão durante a formação acadêmica. Em contrapartida os discentes de enfermagem não se sentem preparados para vivenciar o cuidado, a gestão e a educação permanente exigidas no cotidiano de trabalho na saúde ⁽³⁾.

Estudo destaca que a gestão dos conflitos consiste em um grande desafio no trabalho da enfermagem. Assim é fundamental a capacitação profissional para superar esse desafio durante o exercício da sua profissão, considerada uma atividade árdua e de contínuo aprendizado ⁽⁴⁾.

A gestão de conflitos e o trabalho em equipe possibilitam uma melhora nas relações interpessoais e proporcionam uma visão ampliada do ambiente de trabalho. Trata-se de uma competência imprescindível para os enfermeiros, sendo essencial uma maior visibilidade ao ensino do processo de gestão em saúde na formação do enfermeiro para o preparo no desempenho de atividades gerenciais ⁽⁵⁾. Frente ao exposto, emerge a gestão das emoções como uma competência estratégica para mitigar e solucionar conflitos, que consiste na capacidade do indivíduo gerir seus sentimentos de maneira apropriada e eficaz ⁽⁶⁾.

Estudo realizado no Peru sinaliza que a falta de inteligência emocional afeta diretamente as dimensões intrapessoais e adaptabilidade bem como a falta dos cinco

pilares da IE estão relacionados a episódios de estresse em estudantes que já vivenciaram situações adversas ⁽⁷⁾.

Goleman (2011) estruturou o conceito de IE com base em competências, que incluem um conjunto de habilidades afetivas e cognitivas, sendo dividido em cinco dimensões: autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e habilidades sociais ⁽⁶⁾.

Desta forma é importante fortalecer a qualidade da educação durante a graduação de enfermagem, tendo como prioridade não apenas a dimensão intelectual, mas também desenvolver competências emocionais nos discentes a partir dos primeiros anos de formação contemplando um processo de ensino aprendizagem integrais. Tendo em vista que o não desenvolvimento de IE adequada em seus distintos pilares restringe a quantidade e qualidade das redes interpessoais e de apoio social, além de dificuldade de lidar com situações de conflitos ⁽⁷⁾. Conforme o exposto, a pesquisa será norteadada pela seguinte questão norteadora: Quais estratégias são utilizadas para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem?

Para tanto, o estudo tem por objetivo analisar as estratégias utilizadas para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem.

METODOLOGIA

Tipo do estudo

Trata-se de um estudo que compõe a pesquisa intitulada “Gestão das emoções por estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19”, de natureza qualitativa, descritiva e exploratória.

Local do estudo

A investigação foi realizada em uma universidade pública no estado de Pernambuco com discentes do curso de graduação em enfermagem.

População do estudo

A população do estudo foi constituída por 72 discentes de enfermagem que cursaram o segundo, quarto, sexto e oitavo período.

Crítérios de seleção

Para seleção dos participantes, utilizou-se a lista de presença disponibilizada pela coordenação do curso. Os critérios de inclusão foram: estudantes de enfermagem devidamente matriculados no curso. Foram excluídos os estudantes que vieram de transferência de outras Instituições de Ensino.

Coleta de dados

A coleta de dados ocorreu durante os meses outubro de 2021 a julho de 2022, por meio de entrevista em ambiente virtual (Google Meet), com horário pré-estabelecido de acordo com a disponibilidade dos participantes. Foram utilizados roteiro para guiar a entrevista elaborada pelos autores do estudo contendo informações sociodemográficas e questões abertas relacionadas à temática do estudo.

Análise e tratamento dos dados

Para tratamento dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo do tipo temática. Os dados foram organizados em uma tabela no *Microsoft Word* e em uma planilha *Microsoft Excel* (dados sociodemográficos) e foram analisados de forma dedutiva. Posteriormente, os dados foram organizados com o auxílio do *software Webqda*, ferramenta que facilitou a categorização dos dados.

Aspectos éticos

O estudo respeitou os preceitos éticos destacados na Resolução nº 466 de 2012 e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob nº 4.823.109.

RESULTADOS:

Quanto aos dados sociodemográficos verificou-se que dentre os 72 estudantes a idade variou entre 18-33 anos, apresentando um número maior de participantes com as idades 23 e 22 anos (18% e 19% participantes respectivamente) e em menor número as idades 18, 30 e 33 anos (ambos representando 1% dos participantes). No que refere ao sexo dos discentes, 76% são do sexo feminino e 24% são do sexo masculino. Quanto ao gênero dos participantes, 72% são do gênero feminino e 22% são do gênero masculino, com menor representatividade aparecem não binário com 3% e 3% optaram por não responder. Sobre a orientação sexual dos participantes, 74% heterossexuais, 11% são homossexuais, 11% são bissexuais, 1% assexuais e 1% preferiu não responder. No que tange a raça dos participantes, 61% se autodeclaram parda, 22% preta e 18% branca. Referente ao estado civil dos discentes, 92% são solteiros, 6% possuem união estável, 1% casados e 1% divorciados. Com relação a renda dos discentes, 63% provêm dos pais, 6% próprio trabalho, 1% proveniente de terceiros e 31% alternativas. No que está relacionado ao número de filhos, 97% dos participantes não possuem filhos e 3% possuem filhos.

Diante da análise das falas dos discentes de enfermagem com a utilização do *software Webqda*. Para análise dos dados emergiram as seguintes categorias: estratégias

para resolução de conflitos apontadas pelos discentes, estratégias de autocuidado e gestão das emoções fora do ambiente acadêmico, relação entre gestão das emoções e resolução de conflito, contribuição do curso de enfermagem na gestão das emoções e dos conflitos.

ESTRATÉGIAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APONTADAS PELOS DISCENTES

Após a análise dos resultados emergiram as estratégias apontadas pelos discentes: estratégias de competição (21%), estratégias de acomodação (17,7%), estratégias de afastamento (12,9%), estratégias de compromisso (40,3%) e estratégias colaborativas (8,1%).

“Eu acho que parar pensar e refletir sobre como é que ele vai repercutir na minha vida sobre como eu vou me sentir. Independente de qual seja resolução eu acho que seria mais isso, então assim tentar sempre agir com sabedoria em todos os aspectos antes de tomar qualquer decisão, de falar qualquer coisa, de agir e não agir por impulso.” (E03)

“Se eu estivesse em uma situação de conflito e eu estivesse em uma situação superior. De cargo eu chamaria as duas pessoas. E Colocaria a questão em Pauta e conversaria com os dois lados primeiro eu conversaria individualmente com cada pessoa e depois conversaria com os dois para chegar a uma conclusão.” (E16)

“Primeiramente eu tentaria ser mais racional possível, eu acho que eu já passei por algumas situações de fortes emoções. E vi que às vezes querendo ou não a pessoa se deixa ser dominada pelas emoções. Então tem que respirar fundo e pensar um pouco para agir com calma e ver todos os elementos daquela situação e os olhos da melhor forma.” (E51)

ESTRATÉGIAS DE AUTOUIDADO E GESTÃO DAS EMOÇÕES FORA DO AMBIENTE ACADÊMICO

Os discentes referem como estratégias de autocuidado a comunicação, conversar com pessoas próximas, frequentar a igreja, a prática regular de atividade física, fazer terapia psicológica, sair com os amigos, manter uma rotina bem estabelecida, meditação, práticas integrativas, apoio familiar, assistir filmes/series e escutar músicas.

“No comecinho da pandemia, eu aproveitei que estava com mais tempo e mais ansioso e procurei fazer terapia cognitiva e foi muito bom. A psicologia usou várias técnicas e me ajudou bastante.” (E29)

“Sim, costume. Atividades de lazer, consultas com psicólogo, exercendo minha religião também, costume estar ocupado com as diversas

atividades como atividades sociais ajudando outras pessoas. É uma forma que eu vou trabalhando minhas emoções.” (E37)

“Geralmente eu faço meditação. Isso me acalma e coloca minha cabeça no lugar. Porque uma mente ansiosa é acelerada e isso me faz desacelerar um pouco das minhas emoções e dos meus pensamentos.” (E39)

“Sim, como eu falei, né? Eu gosto de ir pra igreja, vou para o grupo de jovens. Eu acho que isso de alguma forma me ajuda também na minha gestão das emoções. É porque o momento de lazer é o momento de espairar a mente.” (E61)

RELAÇÃO ENTRE GESTÃO DAS EMOÇÕES E DE CONFLITOS

Para essa categoria foi utilizada a opção de matriz, formada por 15 subcategorias, que possibilitou a correlação das subcategorias mais expressivas citadas pelos discentes entre a relação de gestão das emoções e resolução de conflitos e quais discentes referiram tais subcategorias, tendo em vista que alguns discentes referiram mais de uma subcategoria.

1. Empatia, com a utilização das emoções para solucionar conflitos os participantes envolvidos têm a possibilidade de se colocar no lugar do outro e aprimorar a empatia.
2. Estar bem consigo, com a utilização da gestão das emoções para resolução de conflitos, os indivíduos podem ter a sensação de bem-estar e com as emoções equilibradas se torna uma pessoa bem resolvida.
3. Equilíbrio entre a razão e a emoção com a competência gestão das emoções discentes têm o domínio desse equilíbrio sem permitir que a emoção sobressaia a razão e vice-versa.
4. Ser racional com ações e o discurso, a gestão das emoções possibilita o indivíduo a ser seletivo com ações e falas no momento do conflito evitando consequências negativas físicas e psicológicas.
5. Autocontrole, uma forma mais saudável de lidar com as emoções sem suprimi-las, mas dominar os impulsos e emoções em momentos não propícios.
6. Pensamento positivo, com a gestão das emoções é possível canalizar pensamentos positivos no momento de situações adversas e auxilia na sua resolução de forma positiva.

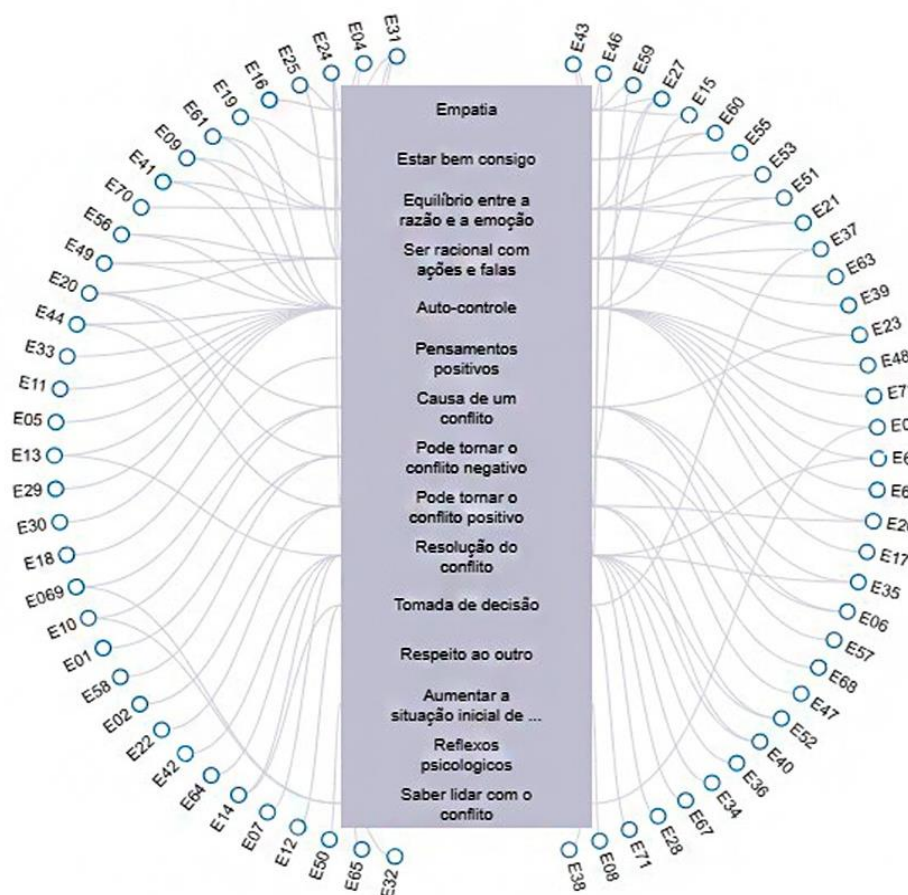
7. Causar conflitos, a ausência da gestão das emoções pode proporcionar o surgimento de conflitos.
8. A oitava e a nona relação foi que pode tornar o conflito positivo e negativo, com a presença da gestão das emoções os conflitos têm a tendência de se tornar uma experiência positiva, entretanto sua ausência leva a experiências negativas.
9. Resolução de conflitos, onde a gestão das emoções aparece como ferramenta que proporciona a resolução de conflitos.
10. Tomada de decisão, a gestão das emoções possibilita os indivíduos a terem mais facilidade na tomada de decisão.
11. Respeito ao outro, a gestão das emoções favorece os sujeitos respeitar as opiniões, individualidades e pensamentos do outro no momento do conflito.
12. Aumentar a situação inicial dos conflitos, a ausência de tal competência pode favorecer a não resolução efetiva de conflitos proporcionando que o problema tome repercussões maiores e negativas.
13. Reflexos psicológicos, as situações de conflito podem causar danos psicológicos negativos aos indivíduos que não conseguem gerenciar suas emoções.
14. Saber lidar com os conflitos, onde a gestão das emoções possibilita os indivíduos a dominar tais situações de forma positiva.

“Com certeza, se eu estiver muito eufórica e ansiosa com alguma coisa ou até agressiva, digamos assim, provavelmente a resolução do problema não vai ser boa ou não vai se resolver, eu posso só agravar o problema.” (E01)

“Acredito que quando a gente consegue administrar nossas emoções e resolver uma situação conflituosa não é que se torne mais fácil, mas você consegue ter estratégias mais racionais, que em momentos de emoção intensa, sejam mais boas ou ruins, a gente precisa ponderar um pouco para tomar as melhores decisões.” (E14)

“Quando você trabalha emoções você passa a ter um olhar mais amplo sobre aquela situação, a tem uma visão mais direcionada. Não vê apenas um lado, mas é ver todo o contexto, tomar decisões mais assertivas e não decisões que são baseadas naquilo que eu estou sentindo agora.” (E37)

Figura 1 Matriz relação entre gestão das emoções e resolução de conflitos

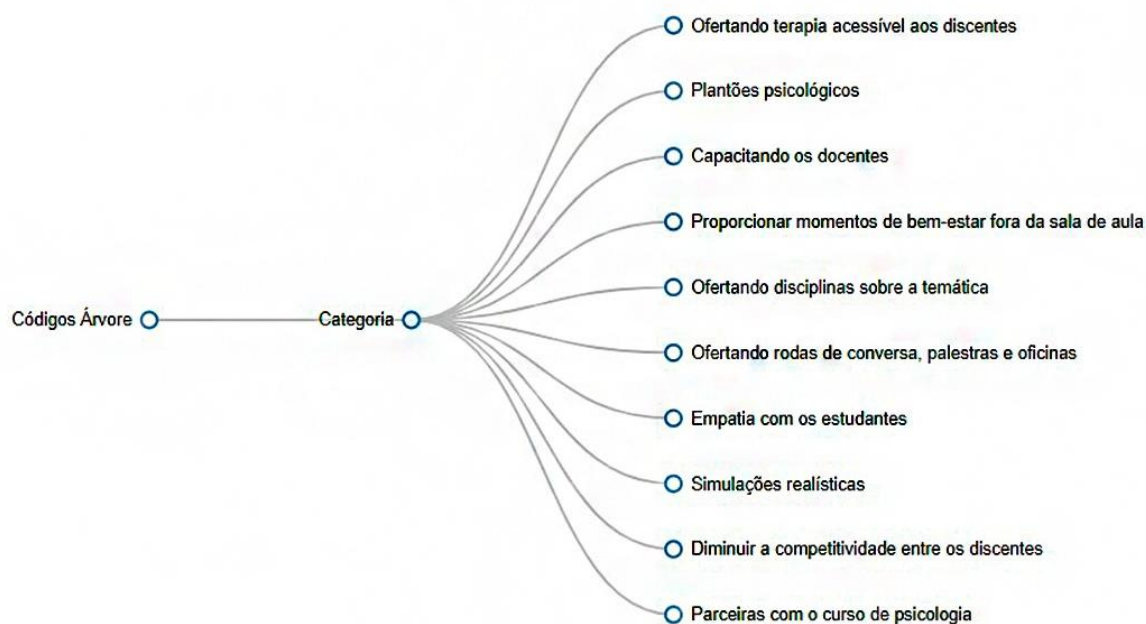


Fonte: Elaborada pelas autoras.

CONTRIBUIÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM NA GESTÃO DAS EMOÇÕES E DOS CONFLITOS

Nesta categoria foi utilizado o código de árvores que possibilita a visualização das subcategorias mais frequentes citadas. Dentre elas os discentes mencionaram a necessidade de oferecer serviço de terapia aos discentes de forma acessível a todos, plantões psicológicos, capacitando os docentes, proporcionando momentos de bem-estar fora da sala de aula, oferecer uma disciplina ou disciplina eletiva sobre a temática, ofertando rodas de conversa, palestras e oficinas, ter empatia com o estudante, adoção de recursos metodológicos como simulações realísticas, auxiliar na diminuição da competitividade entre os estudantes e fazendo parcerias com o curso de Psicologia para discutir o assunto.

Figura 2 Código árvore participação do Curso de Enfermagem na gestão das emoções e dos conflitos



Fonte: Elaborada pelas autoras.

“Eu acho que inclui apoio psicológico mesmo. Eu acho que já existe um trabalho sobre isso, mas eu acho que é uma coisa muito particular, deveria trabalhar isso de uma forma muito constante, não algo pontual.” (E23)

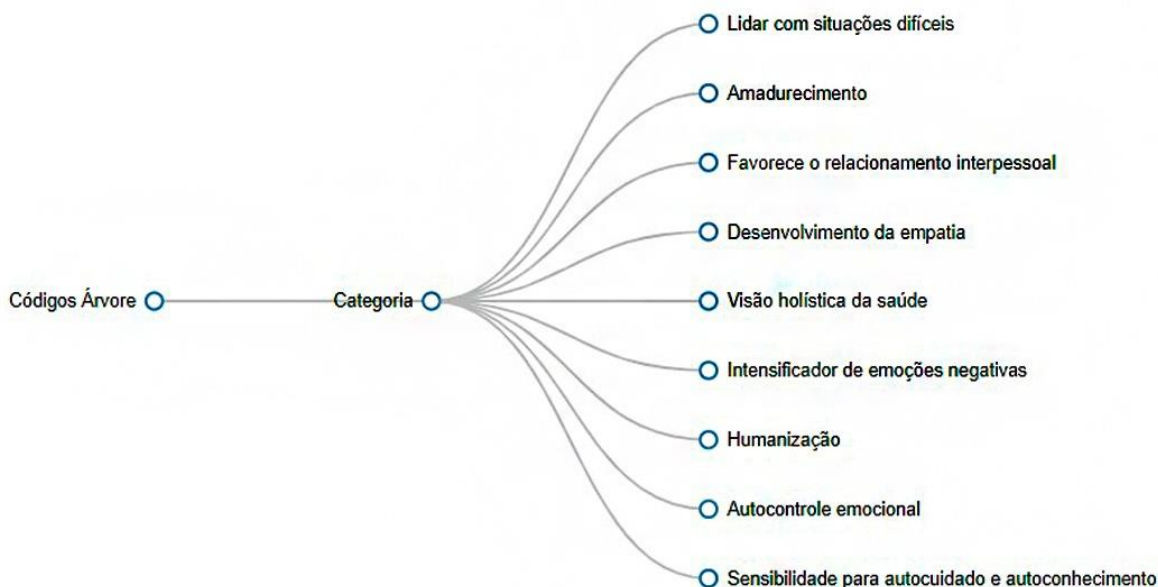
“Através de aulas, oferta de ações extensionistas com alunos das áreas de saúde de psicologia, envolvendo também outros alunos da área de saúde, ofertar plantões psicológicos, atividades educativas nesse cunho psicológico. Oferta demais projetos de lazer, nós temos o colegiado de educação física, por exemplo.” (E37)

“Eu acho que se a gente aprender esse sobre emoções e gerenciar os conflitos, eu acho que muitas coisas da Universidade poderiam ser sanadas. Muitos conflitos de grupo, muitos conflitos entre colegas de sala, até mesmo com professor e seria muito útil se a gente soubesse aprender sobre isso e também ajudaria em casa no trabalho. Na sua família, enfim em vários outros ambientes.” (E52)

O Curso de Enfermagem, sob a perspectiva dos discentes, ensina a lidar com algumas situações difíceis, proporciona amadurecimento, auxilia a se relacionar melhor com as pessoas, ter empatia, compreender melhor o outro, proporciona a compreensão holística da saúde envolvendo o psicológico, humanização, auxilia a lidar melhor com os sentimentos e controlar a emoções, melhora as relações interpessoais e proporcionou

maior sensibilidade para o autoconhecimento e autocuidado. Contudo, alguns estudantes destacaram que em alguns momentos, o Curso também pode ser um intensificador de emoções negativas devido a cobranças excessivas e competições entre os estudantes.

Figura 3 Código árvore contribuição da graduação em enfermagem para o desenvolvimento de gestão de emoções e conflitos.



Fonte: Elaborada pelo autor.

“Eu acho que me ajudou sim, até porque quando você está inserida no processo de saúde o processo de saúde ele. Ele é muito amplo e muito holístico. Até na questão psicológica a enfermeira está inserida. Então quando você estuda, quando você tem contato com os tipos de conhecimento com essa vivência. Você acaba captando coisas para si mesmo, enfermagem não pouco de tudo, inclusive psicologia.” (E06)

“Eu acho que quando você compreende a dor do outro quando você se coloca no lugar da outra questão da empatia. Às vezes, você vê o filme da vida da outra pessoa. Então esse eu tenho impacto. Que ali poderia ser seu avô seu pai seu irmão.” (E16)

“Durante a graduação passamos por muitas situações. Tanto situações em sala de aula como em campo prático que são decisivas para gente então ali nós temos que treinar assim a nossa visão a forma que vamos reagir diante de uma situação o nosso curso. a nossa futura profissão de enfermeiro vai exigir de nós uma atitude assertiva, atitude que seja rápido, que seja efetiva, então para você trabalhar isso você precisa realmente trabalhar essa questão emocional no curso de enfermagem a todo momento, nós estamos trabalhando emoções. Seja dentro da sala de aula, seja fora da sala de aula, nós estamos trabalhando isso.” (E37)

Em contrapartida alguns estudantes referiram que a graduação de enfermagem não contribui para o desenvolvimento da inteligência emocional. Tornando o ambiente de aprendizado competitivo, além do excesso de demanda acadêmica, a falta de empatia dos professores com os discentes, além da necessidade da temática ser mais abordada na graduação.

“Eu acredito que na verdade a graduação em enfermagem no curso não contribui tanto assim... no projeto pedagógico, nas disciplinas, em você ter Inteligência Emocional e gestão de conflitos. Eu acho que eles ensinam você a lidar com algumas situações em certa forma, mas não diretamente nesse ehh, mas de forma subjetiva.” (E01)

“Então, eu acho que tem mais me prejudicado (risos)... parece que tenho... repete a mesma coisa que eu lembrava da época de escola sabe... de que, tipo, parece que os professores, eles demoram para entender de que ao longo da ... assim nos períodos iniciais mais isso que agora nos finais, mas parece eles têm dificuldade de entender que a vida da gente não é só a faculdade, é uma demanda contínua... aí por fim eu acho muito pesado na cobrança, que não deveria ser assim.” (E04)

E07 “Sinceramente não, o desenvolvimento da minha inteligência emocional e da gestão de conflitos se dá por mim primeiramente pelas relações que eu tenho e também desenvolvo, pela minha psicoterapia, pela minha espiritualidade, mas a graduação serve como um intensificador dessas emoções negativas.” (E07)

DISCUSSÃO

Após a análise utilizou-se o aporte teórico sobre o assunto para relacionar embasar os resultados desta pesquisa. Um estudo mostrou a predominância do sexo feminino na área clínica hospitalar apresentando idades entre 51-60 anos. Apresentando Pós-Graduação em administração e gestão ⁽⁸⁾. Correlacionando com este estudo que mostrou predominância maior da população feminina entre os estudantes de enfermagem.

Um estudo refere que estudantes universitários do sexo feminino apresentaram a estratégia de gestão de conflitos de acomodação, vale ressaltar que a maioria dos participantes deste estudo eram mulheres, que ao utilizar essa estratégia apontam uma tendência de deixar de lado seus interesses em prol do outro, fazendo auto sacrifício. Os estudantes universitários que apresentaram maior nível de inteligência emocional são mais propícios a perceber, compreender e gerenciar as emoções dos outros bem como as suas próprias emoções. Assim como apresentam um alto índice de motivação, desta

forma são capazes de despertar emoções positivas, humores positivos e otimismo ⁽⁹⁾. Em contrapartida nesse estudo a estratégia que predominou para resolução de conflitos foi a estratégia de compromisso.

Outra investigação mostra que os enfermeiros utilizam as estratégias colaborativas na gestão de conflitos. No entanto, as estratégias de aplicação dominam o cotidiano e as estratégias colaborativas são mais ocasionais. Portanto, para melhor gerenciar conflitos, são necessários investimentos para desenvolver a liderança transformacional entre os gestores, utilizando comunicações e comportamentos que mais frequentemente promovam o confronto e reduzam o conflito nos serviços de saúde. Ressalta-se que a variedade e complexidade das atribuições e responsabilidades dos gerentes de enfermagem exigem um esforço total no campo da formação desde a graduação até a Pós-Graduação, prestando serviços a longo prazo para atender a esses profissionais, o que terá impacto sobre a atuação dos demais profissionais da equipe e a qualidade do serviço prestado pela unidade de saúde ⁽¹⁰⁾.

Outro estudo evidencia que o estilo adotado para gestão de conflitos pelas enfermeiras é o da colaboração. Sendo tal estratégia capaz de proporcionar retornos positivos à organização, além do retorno da harmonia ao ambiente de trabalho e a integração das partes na busca pela solução do problema em questão ⁽¹¹⁾. A estratégia de colaboração e a de compromisso são estratégias que possibilitam estimular a criação de vínculos e aumentar a cooperação entre as partes. O foco será no problema e não nas pessoas e que as partes possam compartilhar do mesmo entendimento sobre a situação adversa e trabalhar em conjunto.

Também são imprescindíveis habilidades relacionais como a comunicação, trabalho em equipe e liderança como estratégias facilitadoras da gestão de conflitos. Assim como, atividades em grupo com pessoas distintas, como grupos interdisciplinares, no processo formativo do enfermeiro permitem o aprimoramento dessa habilidade. Tais recursos proporcionam ao profissional a considerar o processo dinâmico do relacionamento como uma troca de experiência, que será positiva quando o conflito for resolvido ⁽¹¹⁾.

Pesquisa realizada em Puebla, com o objetivo analisar as práticas de ensino que favorecem o desenvolvimento da inteligência emocional em universitários aborda as estratégias utilizadas para facilitar o desenvolvimento emocional de forma positiva, como: estimular a escuta ativa, promover o trabalho em equipe, respeito e confiança. Em contrapartida, estratégias mais complicadas, como avaliação flexíveis, promoção da

coesão do grupo, aumentar o suporte acadêmico e emocional ou atividades planejadas que auxiliem a análise das emoções, são pouco utilizadas pelos docentes ⁽¹²⁾.

Características como profissionalismo e boa relação interpessoal apresentam relação com o desenvolvimento da gestão emocional. Assim como gerir o tempo e atividades de trabalho diminuem o estresse favorecendo a gestão da IE. Outro fato importante são as condições de trabalho impostas pelas instituições empregadoras, problemas psicológicos como ansiedade, depressão e distúrbios de interação pessoal são cada vez mais comuns no cenário acadêmico, bem como os discentes referem dificuldade em lidar com tais problemas. Uma estratégia utilizada que trouxe resultados positivos para esse enfrentamento foi a prática de atividades esportivas que atenuaram os problemas emocionais dos discentes, como também auxilia na comunicação e no controle de emoções negativas ⁽¹³⁾. Esse resultado é semelhante ao estudo em questão, haja vista que os discentes também mencionaram a prática de atividades físicas como estratégia de autocuidado.

Uma estratégia utilizada para o desenvolvimento de habilidades gerenciais são as cenas simuladas, essa estratégia é capaz de aprimorar competências gerenciais podem modificar o ensino da gestão de conflitos no curso e no currículo de enfermagem e também são capazes de indicar a expressão de pensamentos dos envolvidos nas cenas simuladas ⁽¹⁴⁾. Corroborando com este estudo em que os estudantes também referem a importância de simulações realísticas para o desenvolvimento de inteligência emocional e gestão de conflitos.

Um ambiente de trabalho harmonioso e prazeroso é uma forma de evitar situações de conflitos entre os trabalhadores de enfermagem preservando a saúde física e mental, um ambiente de trabalho saudável e uma melhor qualidade da assistência. Na equipe de saúde, geralmente, o enfermeiro ocupa um lugar de liderança, desenvolvendo atividades gerenciais e assistenciais, o enfermeiro tem por ser o organizador dos serviços, e como tal, cabe a ele ser o mediador de conflitos. As habilidades de liderança e gerenciamento de equipes se refletem na percepção das enfermeiras sobre a importância do relacionamento interpessoal ⁽¹⁵⁾.

A gestão de conflitos faz parte da rotina da equipe de enfermagem sendo de fundamental importância o aprimoramento da liderança e implementar o *feedback* na rotina profissional, sendo consideradas ferramentas inovadoras para o desenvolvimento dos enfermeiros ⁽¹⁶⁾. No ambiente acadêmico é fundamental a utilização de *feedback*,

sendo realizado de forma positiva com intuito de gerar mudanças construtivas e estimulando o desenvolvimento de inteligência emocional.

A experiência profissional está associada à melhor condução de conflitos. Já os profissionais menos experientes apresentam maior utilização de estratégias de evitamento ⁽¹⁶⁾. Por este motivo, gestão das emoções e dos conflitos precisam ser abordadas de forma transversal durante o Curso de Enfermagem, a fim de preparar os estudantes para o enfrentamento de situações desafiadoras ao longo da graduação e auxiliando-os a obter maturidade para tomar decisões mais assertivas.

Os estudantes que apresentam bom nível de IE, sendo capazes de reconhecer as próprias emoções e as emoções de outras pessoas conseguem manifestar suas emoções e sentimentos de forma positiva e assertiva, sendo capazes de dominar ambos em suas atividades de aprendizado e sociais. Desta forma é possível obter êxito dos estudantes nas relações interpessoal e em diferentes áreas da vida ⁽¹⁷⁾. Este resultado, favorece a adaptação, resiliência, trabalho em equipe, e habilidades de comunicação ⁽¹⁸⁾, além de mitigar o aparecimento de conflitos.

Uma pesquisa realizada no Chile comprova que estudantes com bom nível de autoestima global (autoavaliação e avaliação, positiva ou negativa que o indivíduo faz em relação a suas qualidades, habilidades e características percebidas) utilizam menos a estratégia de supressão expressiva como forma de regulação emocional que é uma estratégia comportamental, focada na inibição de expressões faciais, verbais e gestos para não expressar uma emoção ou disfarçar para não revelar a mesma ⁽¹⁹⁾.

Outro estudo aponta que a inteligência emocional possui função significativa nos aspectos emocionais e psicológicos. Desta forma, atividades lúdicas e dinâmicas podem auxiliar no desenvolvimento das habilidades referentes à inteligência emocional, de modo a abordar a consciência e estratégias ⁽²⁰⁾.

É fundamental intervenções eficazes que ajudem os alunos a aprimorar habilidades para enfrentar situações avaliativas, reduzindo a carga de ansiedade para aproveitar a emoção produzida pela avaliação em busca de melhores resultados nos níveis de desempenho acadêmico ⁽²¹⁾.

Assim como é importante acrescentar a IE na formação dos discentes também se faz necessário implementar essa competência na formação dos docentes, tendo a dimensão emocional durante todo o processo formativo, considerando conscientemente a estreita relação que existe entre o processo formativo e os afetos. Desta forma foram demonstrados efeitos positivos que a IE traz para enfrentar o estresse, aumentar a

resiliência, melhorar a autoestima, prevenir o esgotamento e aumentar a felicidade subjetiva dos professores ⁽¹¹⁾. As estratégias para gestão das emoções e conflitos na percepção dos discentes de enfermagem foram positivas e possibilitam a construção de futuros profissionais capacitados não apenas de forma técnica, mas também com o domínio de habilidades e competências socioemocionais. Como também foi possível visualizar a relação integrada e construtiva entre gestão das emoções e resolução de conflitos.

CONCLUSÃO

Essa pesquisa possibilitou a análise das estratégias para solucionar conflitos referidos pelos estudantes de enfermagem, onde emergiram as estratégias de colaboração.

Assim como emergiram estratégias de autocuidado utilizadas pelos estudantes de enfermagem, tais como: trabalhar as emoções, fazer terapia, conversar com pessoas próximas, determinar uma rotina, frequentar a igreja e a universidade e trabalhar. Foi possível também verificar que na visão dos estudantes existe uma relação integrada e construtiva entre gestão das emoções e resolução de conflitos. Bem como referem que o curso de enfermagem e a enfermagem contribuem para o desenvolvimento de inteligência emocional e gestão de conflitos.

O presente estudo teve como limitações a amostra de estudantes para a pesquisa, que não pode abranger estudantes do décimo semestre, em virtude de estar suspenso o estágio supervisionado, a escassez de dados na literatura que tragam a relação entre a gestão de conflitos e a inteligência emocional. Para próximos estudos recomenda-se analisar a percepção dos docentes, com o intuito de angariar novas estratégias que possam colaborar ainda mais com o processo de ensino-aprendizagem destas temáticas tão sensíveis e que carecem de investimentos na formação.

REFERÊNCIAS

1. Mauro S, Mauro MYC. Gestão de conflitos no setor da saúde diante do estresse ocupacional e choque de gerações. *Teoria & Prática: Revista De Humanidades, Ciências Sociais E Cultura*.2021; 3(1): 41-50. Recuperado de <http://isca.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/53>

2. Silva PS. Simulated scenes: a pedagogical experiment to reflect about conflict management in nursing care. *Rev Bras Enferm.* 2020;73(Suppl 5):e20200025. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0025>
3. Madrid BP, Kotekewis K, Glanzner CH. Trabalho da enfermagem no centro cirúrgico e os riscos psicossociais relacionados aos modos de gestão. *Rev Gaúcha Enferm.* 2020;41:e20190447. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190447>.
4. Ferreira, VHS et al. Contribuições e desafios do gerenciamento de enfermagem hospitalar: evidências científicas. *Rev. Gaúcha Enferm., Porto Alegre.* 2019;40:e20180291. Epub Aug 05, 2019. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180291>.
5. Costa DE, Elias LS. Gerenciamento hospitalar e o impacto nas ações de enfermagem Hospital management and the impact on nursing actions. *Brazilian Journal of Health Review.* 2021 4(6):25050-25060.
6. Goleman, Daniel. *Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente* [recurso eletrônico] Rio de Janeiro : Objetiva 2011.
7. Quiliano MN, Quiliano MN. Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. *Cienc. enferm., Concepción.* 2020,26(3). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100203&lng=es&nrm=iso. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>. Accedido en 26 dic. 2022.
8. Freitas C, Martins MM. Gestão em enfermagem numa ULS – estudo de caso. *Revista ROL de Enfermería.* 2019; 42:(11-12).
9. Valenzuela B, Álvarez M, Salgado E. Estudio sobre la inteligencia emocional de profesores/as de la provincia de Concepción, Chile. *Revista de estudios y experiencias en educación.* 2021; 20(44): 29-42. DOI: <https://doi.org/10.21703/0718-5162.v20.n43.2021.002>
10. Costa JO, Sousa MNA, Feitosa ANA, Feitosa MO, Assis EV, Custódio PP. [Conflict management: strategies adopted in a primary health center]. *Rev Adm Saúde Desenvolvimento de competências sociais e emocionais em estudantes de graduação em terapia ocupacional. Nurse Educ Today,* 105, 105032. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.105032> [Internet]. 2018 Jun 1;15(61):134-40. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/286084430>.
11. Beserra, EP et al. Gerenciamento de conflitos na formação do enfermeiro. *Rev. enferm. UFPE on line.* 2018: 2891-2896.
12. Fragoso RL. Inteligencia Emocional en las aulas universitarias: prácticas docentes que promueven su desarrollo. 2022; (36):49-75. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-

94442022000100049&lng=en&nrm=iso>.

DOI:<https://doi.org/10.14482/zp.36.152.4>. Access on 26 Dec.4

13. Du X, Liu Z. Influência da educação física na saúde mental de estudantes universitários. *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*.2022; 28(4).
14. Silva-Pereira AF, Santos-Prior AI, Ferreira M, Fonte C. Cuidar a los que se preocupan: efectividad de un programa de inteligencia emocional para enfermeros. *InvestigEnfermImagenDesarr*. 2020;22.<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie22.cpep>
15. Rocha GSDA, Andrade MSD, Silva DMRD, Terra M G, Medeiros SEG, Aquino JMD. Sentimentos de prazer no trabalho das enfermeiras na atenção básica. *Revista Brasileira de Enfermagem*.2019; 72: 1036-1043.
16. Zucatti APN, Silveira LMDOB, Abbad GDS, Flores CD. Criação de uma Simulação para o Desenvolvimento de Competências em um Hospital. *Psicologia: Ciência e Profissão*.2019: 39.
17. Yu ML, Brown T, Hewitt A, Cousland R, Licciardi L, Lyons C. Baccalaureate occupational therapy students' development of social and emotional competencies. *Nurse Educ Today*. 2021 Oct;105:105032. doi: 10.1016/j.nedt.2021.105032. Epub 2021 Jun 19. PMID: 34198159.
18. Barragán AB, Pérez-Fuentes MC, Molero MM, Martos Á., Simón MM, Sisto M., Gázquez, JJ. Inteligência Emocional e Engajamento Acadêmico em Adolescentes: O Papel Mediador da Autoestima. *Psychol Res Behav Manag*.2021;(14):307-316.DOI:<https://doi.org/10.2147/PRBM.S302697>.
19. Nonato BT, Souza ECP. Revisitando Estudos Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito do Secretariado Brasileiro. *Connection Scientific Journal*.2021;4(3):043-061.
20. Tessaro F, Lampert CDT. Desenvolvimento da inteligência emocional na escola: relato de experiência. *Psicologia Escolar e Educacional*.2019;(23).
21. Ávila TJH, Rambal RL, Oquendo GK, Vargas DL. Ansiedad ante exámenes universitarios: papel de engagement, inteligencia emocional y factores asociados con pruebas académicas: Test anxiety university students: role of engagement, emotional intelligence and factors associated to academic test solving. *Psicogente*.2021;24(46): 1–24.<https://doi.org/10.17081/psico.24.46.4338>

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do estudo possibilitou analisar as interfaces da inteligência emocional e da gestão de conflitos, tais habilidades estão interligadas e podem disponibilizar ao indivíduo uma sensação de plenitude e bem-estar psicológico, contribuindo para a resolução de conflitos.

Também foi evidenciado que a IE pode atuar como um combustível na melhor gestão possível de uma situação de conflito, podendo também tornar os conflitos positivos ou negativos. Os estudantes de enfermagem entendem a inteligência emocional como a capacidade de administrar as emoções e o conflito como uma interação de ideias, fato intrínseco às relações humanas.

Os participantes também apontam a fragilidade da abordagem da inteligência emocional e gestão de conflitos no final da formação em enfermagem, mas veem a necessidade e importância de incluí-las na formação. Além disso, os participantes apontaram os aspectos positivos e negativos das situações de conflito, enfatizando a importância da preparação para a formação. Esses profissionais podem resolver conflitos com o aprimoramento da IE, que são habilidades que apresentam resultados positivos quando trabalham em conjunto.

Este estudo identificou as estratégias de resolução de conflitos apresentadas pelos estudantes de enfermagem, que predominaram as estratégias colaborativas. Também emergiram estratégias de autocuidado utilizadas pelos estudantes de enfermagem, como trabalhar com as emoções, fazer terapia, conversar com pessoas queridas, criar rotinas, frequentar a igreja e a universidade e trabalhar. Os estudantes consideram que existe uma relação integral e construtiva entre a gestão emocional e a resolução de conflitos. Afirmando, ainda, que o curso de enfermagem e o trabalho do enfermeiro promovem o desenvolvimento da inteligência emocional e o gerenciamento de conflitos.

As limitações do estudo estão relacionadas a não abrangência de estudantes de todos os semestres, haja vista que o ingresso no curso é anual e os estudantes do décimo semestre estavam com as atividades suspensas por conta da pandemia. Outro aspecto importante foi a escassez de literatura destacando a relação entre gerenciamento de conflitos e inteligência emocional. Para pesquisas futuras, recomenda-se analisar as percepções dos professores para encontrar novas estratégias que possam funcionar ainda

melhor no ensino e aprendizagem desses assuntos sensíveis que requerem investimento educacional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. P. DE M.; FERREIRA, M. C. DA S.; FONSECA, C. S.; SÁ, E. M. DE; SANTOS, G. C. DOS. Inteligência emocional (IE) como fator conciliador na gestão de conflitos: o papel do gestor. XII SEGet – Simpósio de Excelência em Gestão de Tecnologia, AEBD – Associação Educacional Dom Bosco, Resende, 1-16.2015.
- AMESTOY, S.C. Inteligência emocional: habilidade relacional para o enfermeiro-líder na linha de frente contra o novo Coronavírus/Emotionalintelligence: relationship skill for the nurse-leader on the front line against the new Coronavirus. **Journal of Nursing and Health**, v. 10, n. 4, 2020.
- AMESTOY, S.C; BACKES, V.M.S; THOFEHRN, M.B; MARTINI, J.G; MEIRELLES, B.H.S; TRINDADE, L.L. Gerenciamento de conflitos: desafios vivenciados pelos enfermeiros-líderes no ambiente hospitalar. **Rev Gaúcha Enferm.** v.35,n.2,p.79-85,2014.
- ASSIS, D. S. ; OLIVEIRA, M. A. N. ; FONTOURA, Elaine Guedes ; FREITAS, K. S. ; LIMA, A. B. ; SERVO, M. L. S. ; SANTOS, L. A. S. Vivencia da ética no cuidado de enfermagem no centro cirúrgico. **Convibra : gestão, educação e promoção da saúde** , v. 01, p. 16411-16423, 2019.
- BADDAR,F; SALEM,O.A; VILLAGRACIA,H.N. Conflict resolution strategies of nurses in a selected government tertiary hospital in the Kingdom of Saudi Arabia.**Journal of Nursing Education and Practice**, v. 6,n 5,2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo (Análisis de Contenido)**. Lisboa, Portugal: Edições, v. 70, 2014.
- BARTELE, L.B. Inteligência emocional nos educadores do ensino superior. **Revista Contemporânea de Educação**, v. 15, n. 32, p. 26-43,2020.
- BENETTI, E.R.R et al. O conflito na atividade gerencial do enfermeiro. **Revista Contexto & Saúde**, v. 11,n. 20, p. 1099-1102, 2013.
- BERTACHINI,L. A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. **Mundo Saúde**, v.36, n.3,p.507-20,2012.
- BISQUERRA, R. **Psicopedagogia de lãs emociones**. Espanha: Editorial Sintesis, 2009.
- BRASIL. **Lei n. 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 7 fev. 2020.
- BRASIL. **RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012** DOU nº 12, **Seção 1** Conselho Nacional de Saúde, 2012.
- BROCA, P.V; FERREIRA,M.A. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**,v. 19,n.3,2015.
- CAMILLO,S.O; MAIORINO,F.T. A importância da escuta no cuidado de enfermagem. **Cogitare Enferm.**v.17,n.3,p.549-55, 2012.

CAMPOS, T. C. C. **A importância do diálogo na gestão de pessoas**. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.2010.

CÁRDIAS, C.M. O Diálogo Como Elemento Mediador de Práticas Educativas Reflexivas. 2012.

CARDOSO, C.; ELLENBOGEN, M. A.; LINNEN, A. M. The effect of intranasal oxytocin on perceiving and understanding emotion on the Mayer-Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). **Emotion**, v.14,n.1,p.43-50. (2014). doi:10.1037/a0034314

CARÍCIO, M.R et al. A educação emocional pode influenciar na qualidade das competências e habilidades da Enfermagem?. **Enfermagem em Foco**, v. 12, n. 7 Supl. 1, 2021.

CARVALHAL, E. do et al. *Negociação e administração de conflitos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, p-183 ,2009.

CARVALHO, C.G; MAGALHÃES, S.R. Inteligência emocional como estratégia de prevenção contra a síndrome de burnout. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 11, n. 2, p. 540-550, 2014.

CEZAR, Adieliton Tavares; JUCA-VASCONCELOS, Helena Pinheiro. Diferenciando sensações, sentimentos e emoções:: uma articulação com a abordagem gestáltica. **IGT rede**, Rio de Janeiro , v. 13, n. 24, p. 04-14, 2016 . Disponível <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-25262016000100002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 fev. 2023.

CIAMPONE, M.H.T.; KURGANT, P. Gerenciamento de conflitos e negociação. In: KURGANT P (org.) **Gerenciamento em Enfermagem**. 2 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan,p.35-50, 2010.

DA CONCEIÇÃO, J.A.A; RIBEIRO, C; CAMPOS, S. A inteligência emocional em enfermeiros responsáveis por serviços hospitalares. **Revista de Enfermagem Referência**, v. 3,n. 7,p. 33-42, 2012.

DA SILVA, M.M. Educação Emocional, Nova Maneira de Ensinar e de Aprender. **ID online REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 11, n. 36, p. 200-208, 2017.

DA SILVA, P.S. Cenas simuladas: uma experimentação pedagógica para pensar o gerenciamento de conflitos nos cuidados de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, 2020.

DE DREU, C. K. W.; GELFAND, M. J. (Eds.). *The Psychology of Conflict and Conflict Management Organizations*. SIOP OrganizationalFrontiers Series. **Psychology Press**, 2013.

DE MEDEIROS, K.Á.S; DE FREITAS MOURA, K.KC. Contribuições da educação emocional para o desenvolvimento do estudante. **BrazilianJournal of Development**, v. 6, n. 6, p. 34842-34849, 2020.

DOS SANTOS SILVA, E., SARMENTO, M. A. M., DE SOUSA, M. A. T.; MACÊDO, M. E. C. Inteligência emocional e liderança: fatores preponderantes nas relações interpessoais das organizações. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, v. 3, n. 8, 2015.

ERDENK,N ; ALTUNTAS,S. Do personalitytraits of nurses have an effect on conflict management strategies? **JournalofNursing Management**,2017.

FERNANDES, D.; RODRIGUES, P.; NUNES, C. **Uma investigação em ensino, avaliação e aprendizagens no ensino superior**. In: LEITE, C.; ZABALZA, M. (Cords.). Ensino superior: inovação e qualidade na docência. Porto: Centro de Investigação e Intervenção Educativas da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, p. 932-944. 2012.

FERREIRA, C.A.V; NETO, M.T.R. Gestão de conflitos nas organizações: um olhar para a saúde. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**,v.06, n.03, p.2799-18, 2015 .

FONTES,C.M.B, et al. Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem.**RevBras Enferm**,v.70,n .5,p:1148-54,2017.

FREIRE, P. **Educação como prática de liberdade**. 14 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra; 2011.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOHM, C. L., CORSER, G. C; DALSKY, D. J. Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? **Personality and Individual Differences**, v.39, p.1017-1028, 2005.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GONZAGA, A.R; MONTEIRO, J.K. Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 27, p. 225-232, 2011.

JORDAN, P.J; TROTH, A.C.Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution. **HumanPerformance**, v.17, n(2), p.195-218,2004.

JORDAN, P.J;ASHKANASY, N.M; HÄRTEL, C.E.J; HOOPER, G.S. Workgroup emotional intelligence scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. **HumanResource Management Review**.v.12,n (2), p.195-214.2002.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M.de.A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed.São Paulo: Atlas, 2003.

LAMPERT, A. do N; KINALSKI, D.D.F; MACHADO, B.P; LIMA, S.B.S.Conflitos gerenciais: dificuldades para o enfermeiro gerente.**Rev. enferm. atenção saúde**, v.2,n.3,p. 96-105, 2013.

- LEAL, J.A.L.; MELO, C.M.M. The nurses' work process in different countries: an integrative review. **RevBrasEnferm (Internet)**, vol.71,n.2,p.413-23,2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0468>.
- LIMA, S. B. S. DE et al. Conflitos gerenciais e estratégias de resolução pelos enfermeiros gerentes. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 4, n. 2, p. 419–428, 27 ago. 2014
- LORENZINI, E; MIENTKEWIC, G.A; DECKMANN, L.R; BAZZO, K.O; DA SILVA, E.F .Conflitos na equipe de enfermagem: revisão interativa. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**,v.06, n. 02, p.1764-73,2015.
- LYONS, J. B; SCHNEIDER, T. R. The influence of emotional intelligence on performance. **Personality and Individual Differences**,v. 39,p. 693-703,2005.
- MACHADO A.L.G; VIEIRA, N.F.C. Use of webQDA software on qualitative nursing research: an experience report. **Rev Bras Enferm**,v.73,n.3,p:e2018041, 2020.doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0411>
- MARINHO, F. P. et al. Relacionamento interpessoal de docentes de enfermagem: conflitos e desafios.**Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 8,n. 3,p. 4609– 4615, 15 jul. 2016
- MARQUIS, B.; HUSTON, C. I. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática**. Tradução de Regina Machado Garcez. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- MARQUIS, B.L.; HUSTON, C.J. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática**. 8. ed. Porto Alegre: Artmed, p.653,2015.
- MARTA,C.B; LACERDA,A.C; CARVALHO,A.C; STIPP,M.A.C; LEITE,J.L.Gestão de conflitos: competência gerencial do enfermeiro. **R. pesq.: cuid. fundam. Online**, v 2(Ed. Supl.);p:604-608,2010.
- MARTINS, M.M; TRINDADE, L.L;VANDRESEN, L; AMESTOY, S.C; PRATA, A.P; VILELA, C. Estratégias de gestão de conflitos utilizadas por enfermeiros gestores portugueses. **RevBrasEnferm**. 2020.
- MATOS, J. D. V.; CRUZ, J. R.; RIBEIRO, A. F. S.; GOMES, R. M. M.; FERREIRA, J.C.; MATOS, F. B. Aprendizagem Significativa por meio do Uso de TICs: Levantamento das Produções da Área de Ensino de 2016 a 2018.**RENOTE -Revista Novas Tecnologias na Educação**,v.1,n.17, p. 466-475. 2019.
- MAYER, J. D., CARUSO, D. R., & SALOVEY, P. Emotional intelligence meets traditional standarts for an intelligence. **Intelligence**,v. 27, p.267-298,2000.
- MAYER, J. D.; ROBERTS, S. D.; BARSADE, S. D. Human abilities: Emotional Intelligence. **Annual Review of Psychology**, v.59, p.507-536,2008.
- MAYER, J. D; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: **Implications for educators (pp. 3-31)**. New York: Basic Books.1997.
- MINAYO M.C.S. O desafio do conhecimento. **Pesquisa qualitativa em saúde**. 14ª edição. São Paulo: Hucitec; 2014.

MOREIRA,M.D; GAIVA, M.A.M. Comunicação do enfermeiro com a mãe/família na consulta de enfermagem à criança .**CiencCuidSaud**, v.15,n.4,p: 677-68,2016.

MORORÓ,D.D; ENDERS, B.C; LIRA, A.L; BRAZ DA SILVA, C.M; MENEZES R.M.Análise conceitual da gestão do cuidado em enfermagem no âmbito hospitalar.**Acta Paul Enferm**, v.3,n.3,p:323-32.2017.

MOURA,K.S, ARAÚJO,L.M, ARAÚJO,L.M, VALENÇA,C.N, GERMANO,R.M. A vivência do enfermeiro em terapia intensiva: estudo fenomenológico.**RevRene**,v.1,n. 2,p.316-23, 2011.

MUNARI,D.B; PADILHA,G.C; MOTTA,K.AM.B; MEDEIROS,M. Contribuições para a abordagem da dimensão psicológica dos grupos. **R Enferm UERJ**. v.2,n.15 p. 107-12,2007.

NASCIMENTO, E.M; EL SAYED; K.M. **Administração de Conflitos**. Volume V - Gestão do Capital Humano, Coleção Gestão Empresarial - FAE Business School, Curitiba, Editora Gazeta do Povo, Cap. 4, p.47-56,2002.

OLIVEIRA,M.A.N; ROSA,D.O.S.Conflitos e dilemas éticos: vivências e enfermeiras no centro cirúrgico. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 30,n. 1,p. 344-355, jan./mar. 2016.

PHIPS, A.;BARNETT, R.Academichospitality.**Arts and humanities in higher education**. London: SAGE Publications, v. 6, n. 3,p. 237-254, 2007.

PINHATTI,E.D.G;VANNUCHI,M.T.O; SARDINHA,D.S.S ;HADDAD,M.CL. Rodízio de profissionais de enfermagem entre setores de um hospital: ferramenta gerencial na resolução de conflitos. **TextoContextoEnferm**,v.26, n.2,2017.

PORTO, A. R.; DALL'AGNOL, C. M. Análise da proatividade da enfermagem em um hospital universitário público. **Acta Paulista de Enfermagem**.v.29, p.603-609.2016.

POSSEBON, E.P. G; POSSEBON, F. DESCOBRIR O AFETO: Uma Proposta de Educação Emocional na Escola. **RevistaContexto&Educação**, v. 35, n. 110,p. 163-186, 2020.

QUINN, R.E.; FAERMAN, S.R.; THOMPSON,M; Mc GRATH, M.**Competências gerenciais princípios e aplicações**. 3º ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2003.

R. KAUSHAL; C.T. KWANTES .The role of culture and personality in choice of conflict management strategy.International.**Journal of Intercultural Relations**.v 30, p. 579–603,2006.

RÊGO, C. C. D. A. B. ; ROCHA, N. M. F. Avaliando a educação emocional: subsídios para um repensar da sala de aula. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 17, p. 135-152, 2009.

REIS, A.T; ARAÚJO, G.F; PASCHOAL, J.A; SANTOS, R.S.A escuta atenta: reflexões para a enfermagem no uso do método história de vida.**REME rev. min. enferm**;v.6 ,nº4,p:617-622,2012.

SAGITÁRIO, M.F; COELHO, P.M.F. A inteligência emocional nas práticas educativas: uma abordagem sobre educação emocional e sua contribuição para o desenvolvimento integral do aluno. **Cadernos de Educação**, v. 20, n. 40, p. 1-21, 2020.

SAKAI, A.M; ROSSANEIS, M.A; HADDAD, M.C.F; SARDINHA, D.S.S. Sentimentos de enfermeiros no acolhimento e na avaliação da classificação de risco em pronto-socorro. **Rev Rene [Internet]**, v.17,n.2, p.:233-4,2016.

SALOVEY, P; MAYER, J. D. **Emotional intelligence**. Imagination, Cognition and Personality, . 9,p:185-221. (1990).

SANTOS, B.F. Educação emocional: uma breve discussão. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 18, n. 204, p. 37-50, 2018.

SILVA, M.M; TEIXEIRA, N.L; DRAGANOV, P.B. Desafios do Enfermeiro no gerenciamento de conflitos entre a equipe de Enfermagem. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 73, 2018.

SOUZA, F.A; FERREIRA, S.K. Gerenciamento de conflitos na equipe de enfermagem: o papel da liderança. **Voos Revista Polidisciplinar**, v. 8,n. 1, p. 4-26, 2021.

SOUZA, G.C; PEDUZZI ,M; SILVA,J.A.M, CARVALHO, B.G. Teamwork in nursing: restricted to nursing professionals or an interprofessional collaboration. **RevEscEnfermUSP**.vol.50,n.4,p.640-647.2016.

SOUZA, Joelson Carvalho et al. A influência das emoções no aprendizado de escolares. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 101, p. 382-403, 2020.

SPAGNOL C.A, SANTIAGO G.R , CAMPOS B.M.O, BADARÓ M.T.M , VIEIRA J.S, SILVEIRA A.P.O. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. **RevEscEnfermUSP**,v.44,n3,p.803,2010.

SPORTSMAN, S; HAMILTON,P . Conflict management styles in the Health professions. **Journal of Professional Nursing**, v. 23,n .3, 2007.

VIEIRA-SANTOS, J; LIMA, D. C; SARTORI, R. M; SCHELINI, P. W; MUNIZ, M. Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, v. 9,n. 2,p. 78-99, 2018.

WEDDERHOFF, E. Educação emocional: Um novo paradigma pedagógico?. **Revista Linhas**, v. 2, n. 1, 2017.

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**Dados de identificação:**

Identificação (Iniciais do nome):

Data:...../...../2021 Sexo: () Feminino () Masculino

Idade: _____ anos

Estado civil:_____

Naturalidade _____ UF _____

Possui graduação anterior? Se sim, qual?

Qual período do curso?

Realiza atividades extracurriculares? Se sim, quais?

Questões:

- 1- Qual o seu entendimento sobre conflitos?
- 2- Em sua opinião quais aspectos negativos e positivos os conflitos podem trazer?
- 3- Quais estratégias você utilizaria para resolução de um conflitos?
- 4- Durante a graduação, já foi abordada a temática de gestão de conflitos? Se sim, conte como foi essa abordagem?
- 5- Qual sua percepção sobre inteligência emocional?
- 6- Você costuma trabalhar suas emoções fora do ambiente acadêmico? De que forma?
- 7- Qual os reflexos da gestão das emoções para a resolução de um conflito?
- 8- Como a universidade poderia auxiliar no processo de gerir as emoções para resolver conflitos?
- 9- De que forma a Graduação em Enfermagem vem contribuindo para o desenvolvimento da educação emocional?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ENFERMAGEM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

Pesquisa: “INTERFACES ENTRE A EDUCAÇÃO EMOCIONAL E GESTÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO DE DISCENTES DE ENFERMAGEM”

Pesquisadores:

Mestranda: Vanessa Rocha Boaventura, tel.: (87) 999072183, e-mail: vanessarochaboaventura@hotmail.com.

Orientador: Prof^oDr^a Simone Coelho Amestoy, tel.: (71)93420004, e-mail:simoneamestoy@hotmail.com.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Venho, por meio deste convidá-lo (a) a participar da pesquisa, intitulada “INTERFACES ENTRE A EDUCAÇÃO EMOCIONAL E GESTÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO DE DISCENTES DE ENFERMAGEM”, tendo como objetivo geral: Analisar as interfaces entre a inteligência emocional e gestão de conflitos na formação de discentes de enfermagem.

Esse projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da(o) _____, situado _____, cujo horário e dia de funcionamento discorre das _____. Tel. para contato: (____)_____.

A coleta de dados da pesquisa será realizada por meio de um questionário e entrevista semi-estruturada. Essas informações serão armazenadas juntamente com a dos (as) outros (as) participantes e os resultados obtidos serão colocados a disposição dos participantes e usados apenas para fins científicos. Aos participantes do estudo serão garantidos a privacidade e o anonimato.

Compreende-se que toda pesquisa que envolve seres humanos abarca riscos. O dano poderá ser imediato, por envolver perguntas subjetivas que provoque lembranças emotivas de diferentes vivências, este risco se justifica pela acuidade de lembrar aspectos do dia-a-dia. O risco de desconforto por ventura gerado nos questionamentos poderá ser minimizado considerando que a entrevista poderá ser interrompida, sempre que solicitado pelo participante. A pesquisa trará benefícios aos participantes envolvidos no estudo, oportunizando refletir a temática e suas implicações. Caso se sintam prejudicados, e haja comprovação do dano gerado, o participante tem direito a indenização, por parte dos pesquisadores nas diferentes fases da pesquisa

O questionário será disponibilizado após assinatura do TCLE, por meio do Google Forms. Cabe informar que os estudantes serão selecionados mediante sorteio simples, o qual será realizado a partir das informações coletadas na lista de frequência dos estudantes. As entrevistas ocorreram de modo remoto via Google Meet de acordo com a disponibilidade do participante e está acontecerá em período previamente acordado entre as participantes e a pesquisadora, sendo que essa entrevista será gravada.

Pelo presente consentimento informado, declaro que fui esclarecido, de forma clara e detalhada, livre de qualquer constrangimento e coerção, dos objetivos, da justificativa e benefícios da presente pesquisa. Fui igualmente informado:

- da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento referente à pesquisa;
- de que o estudo será publicado em âmbito acadêmico e que serão respeitados os preceitos éticos;
- da liberdade de retirar meu consentimento, a qualquer momento, deixar de participar do estudo, sem que isto me traga prejuízo algum;
- da segurança de que não serei identificado, garantindo meu anonimato e confidencialidade.
- de que este documento é elaborado em duas vias, ficando uma em meu poder e outra com os pesquisadores.

Eu, _____, aceito participar da pesquisa, emitindo meu parecer quando solicitado e permitindo o uso de gravador de áudio.

Salvador, ____ de _____ 2022.

ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO - IF SERTÃO
-PE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: GESTÃO DAS EMOÇÕES ENTRE ESTUDANTES DE ENFERMAGEM NA PANDEMIA DE COVID-19

Pesquisador: SIMONE COELHO AMESTOY

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 46989021.9.0000.8052

Instituição Proponente: Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.823.109

Apresentação do Projeto:

1.1 O projeto de pesquisa intitulado "Gestão das emoções entre estudantes de enfermagem na pandemia de Covid-19" está sob responsabilidade da pesquisadora Simone Coelho Amestoy e tem como membro da equipe Mariane Valesca de Menezes Laerda.

Todas da equipe estão inscritas na Plataforma Brasil.

1.2 Este estudo é caracterizado como métodos mistos e desenho do tipo explanatório sequencial que será realizado com estudantes de enfermagem da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), totalizando aproximadamente 179 indivíduos. "O processo de obtenção dos dados ocorrerá em duas fases, a primeira de abordagem quantitativa, com utilização do instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) por meio do Google Forms, e a segunda de abordagem qualitativa, em entrevista semiestruturada via contato telefônico orientada por roteiro elaborado pelas pesquisadoras". Para a segunda etapa, os participantes serão incluídos a partir de sorteio simples.

1.3 O projeto submetido é para elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso.

Endereço: Rua Valério Pereira, 72 - Anexo da Reitoria

Bairro: CENTRO

CEP: 56.304-060

UF: PE

Município: PETROLINA

Telefone: (87)2101-2359

E-mail: ednaido.gomes@ifsertao-pe.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO - IF SERTÃO
-PE



Continuação do Parecer: 4.823.109

1.4 A pesquisadora responsável e estudante que integra a equipe assinam o Termo de Compromisso e Sigilo. O TCLE está em conformidade.

Objetivo da Pesquisa:

2.1 Objetivo Primário:

Analisar e compreender a gestão das emoções entre estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19.

2.2 Objetivos Secundários:

- Descrever as características sociodemográficas dos estudantes de Enfermagem;
- Descrever os escores de atenção emocional, clareza emocional e reparação emocional na gestão das emoções dos estudantes de enfermagem de acordo com o TESTE TRAIT META-MOOD SCALE (TMMS-24);
- Verificar se existe associação entre as características sociodemográficas e as propriedades psicométricas da TMMS-24;
- Identificar os fatores intervenientes da gestão das emoções pelos discentes de enfermagem durante a pandemia;
- Identificar estratégias adotados por estudantes de enfermagem para gerir emoções na pandemia de COVID-19;
- Conhecer os desafios vivenciados pelos estudantes de enfermagem que interferem na gestão de emoções e as implicações para sua saúde biopsicossocial.

2.3 Os objetivos de pesquisa estão claros e em acordo com a metodologia proposta. O cronograma, após ajustes feitos por orientação da Secretaria do CEP, está em conformidade, sendo a previsão inicial da coleta corrigida para o período de junho a setembro/21.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Este estudo não implica riscos físicos aos participantes, mas, apesar disso, é salutar pontuar que pesquisas com aplicação de questionários e entrevistas podem gerar cansaço ou aborrecimento nos entrevistados, além de desconforto, constrangimento ou modificações de comportamento durante gravações de áudio e até mesmo alterações da autoestima desencadeada pela evocação de memórias e reflexões acerca do objeto de estudo. Ainda, os estudos imbuídos de questionamentos

Endereço: Rua Valério Pereira, 72 - Anexo da Reitoria
Bairro: CENTRO CEP: 56.304-060
UF: PE Município: PETROLINA
Telefone: (87)2101-2359 E-mail: ednaldo.gomes@ifsertao-pe.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO - IF SERTÃO
-PE



Continuação do Parecer: 4.623.109

subjetivos são capazes de gerar acanhamento, constrangimento ou desconfortos durante a coleta de dados. Para tanto, com intuito de minimizar esses riscos será feita a qualificação da pesquisadora colaboradora para a condução da entrevista, sob supervisão da pesquisadora responsável, a qual explicará o estudo, se manterá atenta aos sinais verbais e não verbais de desconforto, bem como orientará sobre a interrupção da realização da entrevista, via contato telefônico, sempre que desejado pelo participante. Ainda, será mantido completo sigilo das informações coletadas, as quais serão utilizadas exclusivamente para andamento da pesquisa. Da mesma forma, é garantido o direito à atenção integral e à indenização a todos os participantes da pesquisa que vierem a sofrer qualquer tipo de dano previsto ou não no termo de consentimento e decorrente de sua participação. Ademais, se identificado algum dano que viole a Resolução n° 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde, será procedida a suspensão imediata da pesquisa”.

Benefícios:

“Como benefícios da pesquisa, pretende-se contribuir com o conhecimento científico acerca da gestão de emoções entre os estudantes, em especial no contexto atípico de pandemia. Tais informações podem subsidiar o aperfeiçoamento da formação em Enfermagem a partir da análise da capacidade dos participantes em gerir emoções, bem como apoiar ações que permitam melhorar à saúde do público-alvo”.

3.1 A análise dos riscos e benefícios está em conformidade.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

4. O projeto apresenta adequadamente todos os itens necessários para a análise ética: tema, objeto da pesquisa, relevância social, população a ser estudada, método a ser utilizado, orçamento, critérios de inclusão e exclusão. Foi solicitado pela Secretaria do CEP que se informasse o produto decorrente da pesquisa, ao que as pesquisadoras responderam em carta-resposta e que está inserido no projeto (seção Metodologia no subtópico Resultados esperados), como se segue: “A partir da execução desta pesquisa, espera-se enquanto desfecho que seja despertada a reflexão entre os estudantes acerca do tema em estudo. Ainda, espera-se que os resultados obtidos consigam expressar de maneira fidedigna a realidade da Gestão de Emoções entre os estudantes de enfermagem, sobretudo considerando as repercussões da pandemia de

Endereço: Rua Valério Pereira, 72 - Anexo da Reitoria
Bairro: CENTRO CEP: 56.304-060
UF: PE Município: PETROLINA
Telefone: (87)2101-2359 E-mail: edraldo.gomes@ifsertao-pe.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO - IF SERTÃO
-PE



Continuação do Parecer: 4.823.109

COVID-19. Estas informações terão potencial para embasar adequações no currículo da graduação de enfermagem e implementação de estratégias de ensino-aprendizagem voltadas ao aperfeiçoamento da Inteligência Emocional. Porém, na contracapa do projeto e junto com o cronograma está informado que o projeto resultará na elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso e um artigo.

A coleta de dados será on-line, e/ou via chamada por celular (tempo de duração estimado em 20 minutos). O projeto apresenta garantias éticas aos participantes da pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

5.1 O projeto apresenta adequadamente o TCLE.

5.2 A Folha de rosto foi assinada e carimbada pelo vice-reitor pró-tempore da UNIVASF (prof. Daniel Salgado) e pela pesquisadora responsável.

5.3 O Termo de Compromisso e Sigilo é assinado pelas pesquisadoras.

Recomendações:

- Recomenda-se atenção para situações que apontem alterações do quadro emocional do estudante durante a realização das entrevistas, para encaminhamentos, se necessário.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

7.1 - No que concerne aos aspectos éticos o projeto foi APROVADO por estar apto e adequado para sua execução.

- A pesquisadora deve atentar-se ao prazo para o envio do relatório parcial e/ou final das atividades desenvolvidas (12 meses a partir da data de aprovação do parecer consubstanciado do CEP), quando deverá anexar na Plataforma Brasil um exemplar preenchido digitalizado de cada termo (TCLE, TCLE para Pais/Responsáveis e/ou TALE, conforme o caso), além de uma declaração que afirma que todos os demais termos foram encaminhados. (Ver modelo no site do CEP IF Sertão-PE);

- Deve-se informar ao CEP, a qualquer tempo, a existência de mudanças no projeto (metodologia, cronograma, dentre outros aspectos), caso tenha implicação ética em sua execução.

- Recomenda-se procurar o CEP para tirar quaisquer dúvidas em relação aos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos ou demais informações que necessite.

Considerações Finais a critério do CEP:

Endereço: Rua Valério Pereira, 72 - Anexo da Reitoria

Bairro: CENTRO

CEP: 56.304-000

UF: PE

Município: PETROLINA

Telefone: (87)2101-2359

E-mail: ednaido.gomes@ifsertao-pe.edu.br

**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO - IF SERTÃO
-PE**



Continuação do Parecer: 4.823.109

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1711367.pdf	09/05/2021 23:02:33		Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_de_Confidencialidade_Simone.pdf	09/05/2021 23:01:06	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_confidencialidade_Mariane.pdf	09/05/2021 23:00:34	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Outros	Carta_resposta.doc	09/05/2021 22:57:59	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.docx	09/05/2021 22:55:36	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	09/05/2021 22:51:52	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Outros	DOU.pdf	10/03/2021 22:46:30	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Outros	Carta.pdf	10/03/2021 22:45:17	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito
Folha de Rosto	Folha.pdf	10/03/2021 22:33:20	SIMONE COELHO AMESTOY	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PETROLINA, 02 de Julho de 2021

Assinado por:
Ednaldo Gomes da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Valério Pereira, 72 - Anexo da Reitoria
Bairro: CENTRO CEP: 56.304-000
UF: PE Município: PETROLINA
Telefone: (87)2101-2359 E-mail: ednaldo.gomes@ifsertao-pe.edu.br