



RELEVÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Eduardo Junio Dias Andrade

Cristiano Inácio Martins

Curso: Enfermagem

Período: Décimo

Área de Pesquisa: Ciências da Saúde

Resumo: Os enfermeiros que atuam com funções no serviço de urgência e emergência têm como dever dar respostas a situações incidentes de saúde, necessitando para tal, possuir capacidade ímpar de avaliar, intervir e cuidar. Portanto, visto que a enfermagem é considerada uma profissão de relação humanista, que se mantém em constante contato com pessoas que se encontram na maioria das vezes, emocionalmente vulneráveis pela presença de doenças físicas ou mentais. É de suma relevância que os profissionais de enfermagem possuam capacidade de Inteligência Emocional. Entender e valorizar a inteligência emocional dos enfermeiros como um fator condicionador dos seus comportamentos, reflete uma atitude de responsabilidade na compreensão do desempenho profissional, que por sua vez, permitirá assegurar cuidados de qualidade, por profissionais mais eficazes que dão respostas particularmente diferenciadas aos doentes em estado crítico. Esse estudo possui como objetivo descrever a importância da IE dos profissionais de enfermagem que atuam nos serviços de urgência e seus benefícios na assistência prestada aos pacientes. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, método que reúne e sintetiza o conhecimento produzido por meio da análise dos resultados evidenciados em estudos primários. Pode-se observar, que existem oportunidades de conhecimento sobre os aspectos científicos da IE e sobre os modelos/métodos de aprendizagem socioemocional. Essas lacunas são amplamente compreensíveis, pois percebe-se que o desenvolvimento dessas habilidades na academia ainda é embrionário e que somente 20% dos participantes realizaram alguma capacitação formal a respeito do tema.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Enfermagem. Urgência e emergência.

1. INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional (IE) é um construto, ou seja, algo elaborado pela mente humana que não pode ser diretamente observado, mas inferido a partir de suas manifestações. Aproximadamente há três décadas, possui a proposta de ampliar o conceito tradicional de inteligência, considerando dentro desse domínio aspectos relacionados a emoções, sentimentos e cognição, sendo a relação desses aspectos de suma importância para a produção de comportamentos inteligentes (ALVES, 2022).

O conceito de Inteligência Emocional (IE) foi definido pela primeira vez por Salovey e Mayer (1990) como a capacidade de processar informações emocionais de forma acurada e eficiente a partir de processos mentais de reconhecimento e regulação e uso adaptativo das emoções próprias e alheias.

Estudos têm destacado a importância da IE nas organizações de saúde, favorecendo o desenvolvimento de um trabalho mais flexível e em equipe, uma vez que ela é parte sensível e indispensável na construção de bons relacionamentos. Além das aplicações relacionadas à gestão e trabalho em equipe, observam-se benefícios da IE na assistência prestada ao paciente, tais como na qualidade e na segurança do cuidado ofertado, na construção de vínculos de confiança e de relações empáticas com pacientes e seus familiares, e ganhos para eficácia clínica, tanto na prevenção quanto no tratamento (ALVES, 2022; ISBELL *et al.*, 2019; LOBÃO, 2020; OLIVEIRA, 2018).

Em meio às enfermidades, as emoções imperam, o medo dissipa o raciocínio, contribuindo para que os pacientes se sintam abalados, desamparados e vulneráveis. Esse problema se agrava ainda mais quando os profissionais de saúde não levam em consideração o lado emocional do paciente, ainda que prestado devidamente todos os cuidados clínicos (ALVES, 2022).

Filipe (2017), aponta que como numa organização de saúde onde o papel do enfermeiro é preponderante e onde as interações e relações enfermeiro e pessoa são constantes, o estado emocional do enfermeiro está permanentemente a ser alterado. Em vista disso, a IE é relevante no contexto dos cuidados de saúde, pois agrega para o desempenho de qualidade dos profissionais. Dado que as competências relacionadas com a IE, no contexto da Enfermagem, facilitam o relacionamento, seja com a pessoa doente ou com os profissionais de saúde, e determinam o sucesso social.

Os enfermeiros que atuam com funções no serviço de urgência e emergência têm como dever dar respostas a situações incidentes de saúde, necessitando para tal, possuir capacidade ímpar de avaliar, intervir e cuidar. Portanto, é notória a necessidade de um ambiente de confiança, de escuta, de compreensão e reformulação oportuna daquilo que a pessoa doente e seus familiares verbalizam ou transmitem. A IE dos enfermeiros tem impacto positivo nas atitudes, na adaptabilidade, melhoria nas relações interpessoais e maior orientação para valores positivos, retenção e prevenção do burnout (NAGEL, *et al.*, 2016).

Os profissionais da saúde em geral, principalmente os profissionais que atuam nos serviços de urgências enfrentam diariamente inúmeros desafios relacionados aos aspectos técnicos e as habilidades comportamentais, principalmente em nível de emoções e empatia. Os aspectos técnicos podem ser transpostos com mais facilidade por meio de conhecimentos científicos e habilidades técnicas adquiridas. Entretanto, diante de sua complexidade, os desafios associados ao comportamento humano demandam do profissional um grande esforço emocional, que se torna ainda maior

diante do estado de sofrimento físico e mental dos pacientes e seus familiares (ALVES, 2022, ARAÚJO *et al.*, 2012).

A competência emocional compreende aptidões emocionais e sociais, e consiste na capacidade apreendida com base na inteligência emocional, permitindo obter um desempenho extraordinário no trabalho. Existem cinco competências emocionais e sociais básicas: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e aptidões sociais (GOLEMAN, 2014).

Nessa perspectiva a IE dos enfermeiros tem potencial para a resolução de problemas, com impacto significativo nos resultados das intervenções implementadas nos doentes alvo dos seus cuidados. É uma habilidade treinável devendo ser incluída nos currículos de enfermagem de forma que os futuros profissionais melhorem as suas competências (LEWIS, 2019). A IE pode ser desenvolvida e aprendida em qualquer momento ou idade, e os programas de treinamento devem proporcionar aos profissionais a capacitação e base necessária para tal feito (BENZO, *et al.*, 2016). Nessa perspectiva, como o enfermeiro pode usar da inteligência emocional como instrumento de qualificação no seu âmbito de trabalho?

Portanto, esse estudo possui como objetivo descrever a importância da IE dos profissionais de enfermagem que atuam nos serviços de urgência e seus benefícios na assistência prestada aos pacientes, de modo que na enfermagem, as emoções assumem particular importância, dado que é considerada uma profissão de relação humanista.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Inteligência Emocional: História e Conceito

A inteligência emocional foi definida pela primeira vez pelos psicólogos John Mayer e Peter Salovey, nos anos de 90, como a capacidade de processar informações emocionais de forma acurada e eficiente a partir de processos mentais de reconhecimento e regulação e uso adaptativo das emoções próprias e alheias. (LOBÃO, 2020). Decorrente a isso, Mayer, Caruso e Salovey (2001) aprimoraram o conceito de IE e o apresentaram a partir de quatro fatores, sendo eles: 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, de modo que tenderia a facilitar o pensamento e a tomada de decisão), o conhecimento emocional (conhecer 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).

Outrossim, conforme Roberts, Flores-Mendoza e Nascimento (2002); Primi (2003); e Woyciekoski e Hutz (2009) apontam, a popularização do conceito de IE realmente se consolidou em função da obra “Inteligência Emocional”, publicada em 1995 por Goleman. A partir disso, Goleman estruturou a IE, com cinco domínios, que incluem um conjunto de habilidades afetivas e cognitivas, tornando-o assim mais abrangente, essas habilidades são: autoconsciência, gestão das emoções, automotivação, empatia e gestão de relacionamento em grupos. Desse modo, a inteligência emocional diz respeito a competências intrapessoais que traduzem como o indivíduo gere suas próprias emoções, e interpessoal que determinam a forma como se entende e lida com os outros (AUGUSTO, *et al.*, 2020).

Em 1990 Salovey e Mayer, baseando-se no conceito de IE sugerem o conceito de Compreensão Emocional (CE) (Salovey & Mayer, 1990 cit. por Lopes, 2013). A CE representa a capacidade de identificar os próprios sentimentos e dos outros e, também a capacidade de encarar esse sentimento (Goleman, 1995, 2010 cit. por Lopes, 2013) que de acordo com Salovey e Mayer (1990) cit. por Lopes (2013) está vinculado à capacidade de entender, gerir e manifestar as emoções com intuito de provocar crescimento pessoal. (OLIVEIRA, 2019, p. 27)

Posteriormente, Veiga Branco (2005), compreende que a CE pode ser identificada através dos comportamentos vivenciados pelo indivíduo, visto que na sua visão a CE acontece após uma realização de algum grau almejado de realização. Desse modo, na linha de pensamento da autora a CE se torna mais palpável em comparação a IE, devido a se manifestar visivelmente nas atitudes e modo de agir, de maneira que pode ser percebida pelo próprio indivíduo e por outros (OLIVEIRA, 2019).

Atualmente percebe-se um grande interesse pela inteligência humana, sob duas vertentes: a primeira na lógica de inteligência como capacidade de compreensão e raciocínio e a segunda infere que a inteligência envolve diversas capacidades mentais relativamente independentes umas das outras (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009; ALVES, 2022).

As compreensões sobre inteligência são resultado do produto do pensamento, trabalho e investigações de diversos pesquisadores, que, ao longo da história, definiram o que é ser inteligente. Entretanto, cada vez mais, tem-se percebido a necessidade de repensar o que se entende por inteligência e por comportamento inteligente (ALVES, 2022).

Contudo, estudos nacionais e internacionais têm demonstrado a importância da IE, nas organizações de saúde, favorecendo o desenvolvimento de um trabalho mais flexível e em equipe, uma vez que ela é parte sensível e indispensável na construção dos relacionamentos interpessoais. Além disso, nota-se benefícios da IE na assistência prestada ao paciente, tais como na qualidade e na segurança do cuidado ofertado, na construção de vínculos de confiança e de relações empáticas com pacientes e seus familiares, e ganhos para eficácia clínica, tanto na prevenção quanto no tratamento (ALVES, 2022; LOBÃO, 2020; ISBELL *et al.*, 2019; GOLEMAN, 2012; OLIVEIRA, 2018).

2.2 O serviço de Urgência e Emergência

Os serviços de urgência e emergência representam uma forma de acesso ao sistema de saúde em que parte da população realiza a busca direta na tentativa de resolver problemas de saúde, portanto, Unidades de Urgência e Emergência têm papel determinante no atendimento e, conseqüentemente, uma relevância inegável nos indicadores de morbimortalidade (RESENDE, 2018). Prestam cuidados urgentes e emergentes a pessoas em risco de vida, ou seja, em situação crítica. Como situações urgentes, identificam-se todas as situações clínicas de instalação súbita, desde as não graves até às graves, com risco de se estabelecer falência das funções vitais. As situações emergentes são identificadas como situações clínicas de estabelecimento súbito, em que existe, estabelecido ou iminente, o compromisso de uma ou mais funções vitais (Ministério da Saúde, 2012; 2014). (BRASIL, 2012; 2014).

No âmbito nacional, dentre as Redes de Atenção à Saúde: Rede Cegonha, Rede de Urgência e Emergência, Rede de Atenção Psicossocial, Rede de Cuidados às Pessoas com Deficiências e Rede de Atenção à Saúde das Pessoas com Doenças Crônicas, estabelecidas pela Portaria n°. 4.279/10, a Rede de Urgência e Emergência (RUE) pautada na Portaria GM/MS n°. 1.600/11 se sobressai, tendo em vista a

relevância e premência das situações clínicas envolvidas, além do atual contexto de superlotação dos prontos-socorros (BRASIL, 2013).

A partir da instituição dessa Rede de Atenção às Urgências, ampliou-se o conceito de saúde exigindo a participação multiprofissional no atendimento. Em termo de conceitos, a urgência é caracterizada por uma ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência imediata. Já a emergência é a constatação de risco iminente de vida ou sofrimento intenso, instituída por meio de práticas clínicas (CALDANA *et al.*, 2014).

Entendendo que os serviços de urgência e emergência são destinados a realizar o tratamento de pacientes vítimas de causas externas, pacientes com quadros clínicos agudos ou crônicos agudizados, o MS instituiu a Portaria nº. 2.048/GM, de 2002. Essa busca organizar os atendimentos de urgência por meio de um acolhimento com classificação de risco, de forma humanizada, qualificada e resolutive. Tal estratégia objetiva gerenciar com segurança o fluxo de pacientes e otimizar o manejo clínico desses, estabelecendo prioridades de atendimentos de acordo com as necessidades dos usuários, de forma a não tardar o atendimento aos que apresentem gravidade ou potencial agravamento de seu estado clínico (SILVA *et al.*, 2019; CORDEIRO, 2008).

Em virtude de uma deficiência no sistema de regulação em tempo de espera para procedimentos eletivos de média e alta complexidade, os serviços de Urgência e Emergência acabam por constituírem-se também em porta de entrada dos hospitais, possibilidades de acesso à atenção de maior complexidade e resolutividade sob a ótica dos usuários (COELHO *et al.*, 2010). O impacto da dificuldade do acesso à atenção ambulatorial especializada e à atenção hospitalar gera o aumento dos atendimentos nos serviços de Urgências e Emergência o que acarreta superlotação nesses serviços e consequentemente a sobrecarga de trabalho dos profissionais (O'DWEYER; OLIVEIRA; SETA, 2009).

O serviço de urgência é a principal causa de insatisfação da população que utiliza o sistema de atenção à saúde, afinal, sempre haverá uma demanda por serviços maior que a oferta e o aumento da oferta sempre acarretará um aumento da demanda, criando-se, assim, um sistema de difícil equilíbrio (MENDES, 2011).

O crescimento contínuo dos atendimentos de usuários portadores de agravos crônicos agudizados e agudos nos serviços de urgências, associado às dificuldades de organização das Redes de Atenção à Saúde (RAS), contribuem para a constante superlotação dos serviços de urgências. A superlotação é um problema mundial caracterizado pelo grande número de leitos ocupados, pacientes acomodados em corredores e longo tempo de espera para os atendimentos (SILVA, 2018).

Neste ambiente, os enfermeiros têm adicionalmente que lidar com um amplo espectro de gravidade clínica e problemas sociais diversos. Todos esses motivos contribuem para que o Serviço de Urgência e Emergência seja um ambiente gerador de elevados níveis de stress emocional onde a possibilidade de erro de diagnóstico e os riscos à segurança do doente se encontram particularmente aumentados.

2.3 A importância da inteligência emocional na prática do serviço de urgência.

Visto que a enfermagem é considerada uma profissão de relação humanista, que se mantém em constante contato com pessoas que se encontram na maioria das vezes, emocionalmente vulneráveis pela presença de doenças físicas ou mentais. É de suma relevância que os profissionais de enfermagem possuam capacidade de IE, para assim ter a habilidade de gerir suas emoções e compreender as emoções dos outros (OLIVEIRA, 2019). Além disso, "A IE dos enfermeiros tem impacto positivo nas

atitudes, na adaptabilidade, melhoria nas relações interpessoais e maior inclinação para valores positivos, retenção e prevenção do burnout” (NAGEL *et al.*, 2016, p. 2).

Acerca do cenário do serviço de urgência e emergência é evidente que o profissional de enfermagem que atua nesse setor, sofre um desgaste emocional bastante considerável, visto que, a sobrecarga de trabalho vem aumentando cada vez mais e, as demandas de atividades levam a saturação do estado psicológico do mesmo, sendo importante considerar as diversas variáveis estressoras do meio ambiente que o cerca, a fim de delimitá-las, considerando o limite pessoal de trabalho de cada profissional (PORTELA *et al.*, 2015).

A sobrecarga de trabalho dos profissionais de enfermagem atrelado a uma má administração emocional, bem como as más condições de trabalho acabam afetando o bem-estar físico e mental dos mesmos. Sendo assim a síndrome de burnout um dos problemas mais comuns na profissão de enfermagem, tendo como os principais sintomas psicológicos e físicos enfrentados por esses profissionais, a sensibilidade emotiva excessiva, irritabilidade excessiva, diminuição da libido, perda do senso de humor, vontade de fugir, tensão muscular, insônia, mudança de apetite, excesso de gases e problemas de memória. Estes profissionais desenvolvem atividades que vão além das suas atribuições desencadeando maior estresse, que acabam repercutindo na saúde.

No cenário contemporâneo, trazendo em contexto a pandemia da Covid-19 o enfermeiro teve que se adaptar a uma situação completamente atípica, e por encontrar-se na linha de frente da assistência de combate, esteve suscetível de ser acometida por razões psicoemocionais como a ansiedade, o medo, a insônia e depressão, além, da probabilidade da percepção de esgotamento físico e mental, acrescidos do risco de adoecer, provocando severos problemas de saúde mental e aumentando os casos da Síndrome de Burnout (BRITO, 2021).

Os enfermeiros estão submetidos continuamente a elementos geradores do estresse laboral, que são associados à síndrome, sendo alguns deles: a escassez de pessoal, que supõe acúmulo de tarefas e sobrecarga laboral, o trabalho por turno e ou noturno, o trato com usuários problemáticos, o conflito e ambiguidade de papéis, a baixa participação nas decisões, a inexistência de plano de cargos e salários, o sentimento de injustiça nas relações laborais e os conflitos com colegas e/ou instituição. Na dinâmica organizacional dos serviços de emergência, observa-se sobrecarga de movimento e tensão ocupacional, sendo necessário monitorar periodicamente a saúde mental e física dos trabalhadores, com o propósito de reorganizar o processo de trabalho e reduzir as fontes de estresse (LOPES *et al.*, 2020).

Estudos mostram que um maior nível de IE coincide com a redução do stress e do burnout (BARRIBALL; FITZPATRICK; ROBERTS, 2011). Desse modo a IE não é apenas benéfica aos clientes, mas também aos enfermeiros de várias maneiras. Essa competência acarreta com que os enfermeiros tenham maior habilidade de adaptação, entendimento das necessidades dos pacientes e lidam melhor com o estresse emocional, acarretando assim grandes benefícios a longo prazo para sua saúde (FAGUY, 2012).

Encarnação, Soares e Carvalho (2018, p. 8) concluíram que “IE influencia a forma como os enfermeiros desenvolvem a sua atividade. Esta é afetada pelas próprias características individuais (...) e influencia o enfermeiro a nível pessoal, profissional e no cuidar.” Reforçam ainda que a IE deve ser estimulada em contextos formativos. Desse modo, programas para melhoria da IE em enfermeiros devem ser aplicados nos cursos de graduação de enfermagem, e no ambiente de trabalho, de

modo que os programas educacionais levem em conta o reconhecimento e aceitação de emoções, lidando corretamente com a ansiedade e a expressão emocional (OLIVEIRA, 2019).

Nota-se que faltam estudos na área da IE em nível nacional que envolvam os profissionais de enfermagem, desse modo é relevante o desenvolvimento da investigação nessa área, visto que, na prática do profissional cresce a necessidade de implementar programas que promovam a IE, de maneira que possibilitem os enfermeiros a desenvolverem estratégias de gestão emocional (SOUSA, *et al.*, 2020).

Merkey (2010) discutiu, no seu estudo, o papel da IE no papel de gestão do enfermeiro. O autor enfatiza a necessidade de uma IE elevada quando os gestores de enfermagem estão a interagir com médicos e outros enfermeiros. A falta deste tipo de inteligência pode levar a relações tensas com os médicos, com a organização e com outros enfermeiros. Isso ocorre porque a sua falta indica baixa autoconsciência e sensibilidade às emoções de outras pessoas. O papel da IE é ainda mais importante quando um enfermeiro desempenha um papel de gestor porque precisa de gerir o relacionamento com os clientes, bem como com a equipe de cuidados e demais funcionários da organização (OLIVEIRA, 2019, p. 34).

O reconhecimento de que os estudantes são sobretudo treinados para serem tecnicamente competentes, relegando para segundo plano habilidades na área da IE que também se mostram essenciais ao exercício prático, serve de alerta a comunidade académica para a eventual necessidade de se ter em conta a IE como competência necessária para se trabalhar durante os cursos.

No contexto atual e futuro, de envelhecimento progressivo da população e de predomínio de doenças crónicas, em que a gestão multidisciplinar é fundamental, o desenvolvimento de competências na área da IE parece ser cada vez mais importante.

2.4. Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, método que reúne e sintetiza o conhecimento produzido por meio da análise dos resultados evidenciados em estudos primários. Para o desenvolvimento desta revisão, adotou-se o referencial teórico de Ganong, e foram contempladas as seguintes etapas: a) seleção da pergunta de pesquisa; b) amostragem; c) representação das características da pesquisa; d) análise dos estudos selecionados; e) análise e interpretação dos resultados e relato da revisão (GANONG, 2007).

Como critérios de inclusão foram definidos: artigos e notas técnicas completos, publicados em periódicos científicos indexados nacionais e internacionais que abordassem a temática “inteligência emocional dos profissionais enfermeiros dos serviços de urgência” nas línguas portuguesa, inglesa e espanhol, no período de janeiro de 2010 a dezembro de 2022, localizáveis por intermédio de descritores cadastrados no portal de Descritores das Ciências da Saúde (DeCS), quais sejam Inteligência Emocional; Enfermagem; Urgência e Emergência. A estratégia de busca utilizada propiciou que as palavras “Inteligência Emocional” e “Enfermagem” estivessem sempre entre os descritores, em cujo cruzamento utilizou-se o operador booleano AND.

Os critérios de exclusão utilizados foram: estudos que trataram com foco exclusivo em síndrome de burnout, outros artigos que não abordassem o tema da pesquisa ou que não respondessem à questão norteadora; e as publicações duplicadas.

A coleta de dados foi feita de maio a junho de 2022 e englobou as bases de dados: Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (PubMed), Google Scholar, Base de Dados de Enfermagem (BDENF), Literatura Latina-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Eletronic Library Online (Scielo). Para a organização dos dados e viabilização da análise, um quadro sinóptico (Quadro 1) foi elaborado utilizando-se o programa Microsoft Office Word 2010.

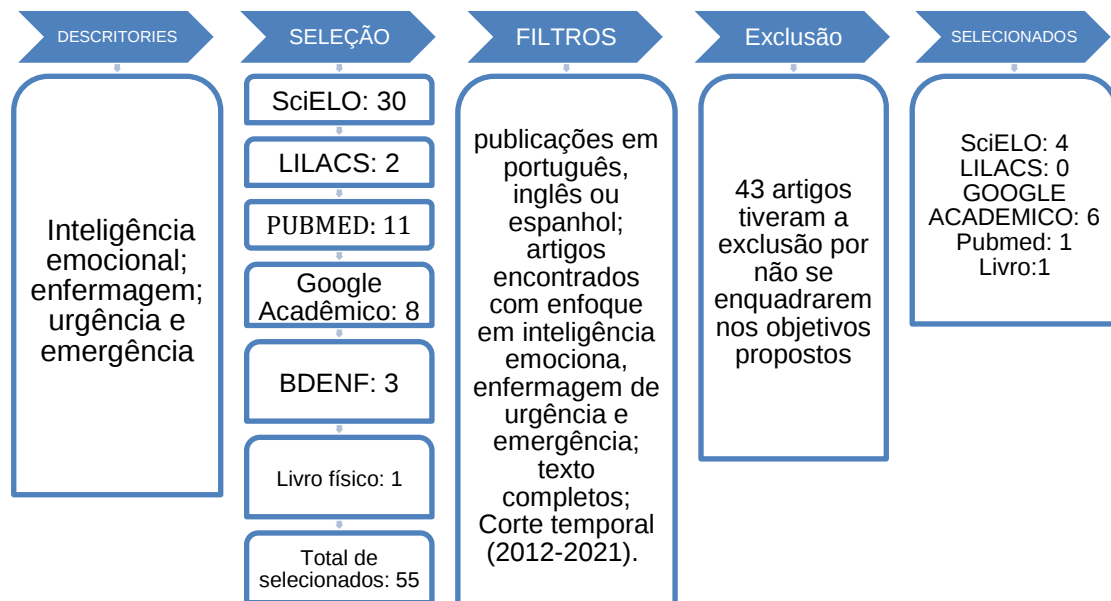
Após a seleção dos estudos, foi realizada leitura criteriosa do título e, posteriormente, do resumo de cada publicação, com o objetivo de verificar a consonância com a pergunta norteadora da investigação. Quando ocorreram dúvidas referentes à inclusão ou exclusão de algum artigo, este foi lido na íntegra de forma a reduzir possíveis perdas de publicações relevantes para a pesquisa.

A priori, foram encontradas 54 referências de trabalhos em suportes eletrônicos, sendo 30 no Scielo, 11 no PubMed, 8 no Google acadêmico, 3 na BDENF, 2 no LILACS. A partir disso todas as 54 referências foram reavaliadas. Destas, excluíram-se aquelas que não cumpriam todos os critérios estabelecidos para RIL: Ano de publicação de janeiro de 2010 a dezembro de 2021 e língua portuguesa, inglesa e espanhol. Após isso foram selecionados 11 artigos, 4 do SCIELO, 6 do Google Acadêmico, 1 do PubMed, 0 do LILACS. Além dos artigos em suportes eletrônicos, foi selecionado um livro físico, clássico da literatura Brasileira.

A última etapa consistiu na análise dos achados. Sendo realizada a leitura dos estudos e definindo também as informações a serem extraídas e interpretadas, de acordo com sua pertinência para inclusão no trabalho.

De acordo com os aspectos éticos respeitados por esta revisão integrativa, foi assegurada a autoria dos estudos pesquisados, de forma que todos estão devidamente referenciados.

FLUXOGRAMA 1: Seleção dos artigos a partir dos descritores e filtros:



Fonte: Elaborado pelo autor

2.5 Resultados

Quadro 1. Síntese dos estudos analisados segundo título, autores, ano e país de publicação, tipo de estudo e objetivo.

Título	Autores	Ano/País	Tipo de Estudo	Objetivo
Compreensão de gestores de saúde sobre a inteligência emocional	ALVES, C.C.S.	2022, Brasil	Dissertação de Mestrado	Descrever a compreensão de gestores de saúde sobre o construto Inteligência Emocional nas práticas profissionais.
A inteligência Emocional em enfermeiros responsáveis por serviços hospitalares	ALVES, J. A. C.; RIBEIRO, C.; CAMPOS, S	2012, Portugal	Quantitativa	Identificar as competências de inteligência emocional que estes evidenciam na gestão dos serviços hospitalares.
Inteligência Emocional Percebida do Enfermeiro e a Pessoa em fim de vida no Serviço de Urgência	FILIPPE, Lúcia.	2017, Brasil	Quantitativo	Avaliar o nível de Inteligência Emocional Percebida (IEP) do enfermeiro no SU; Conhecer as atitudes do enfermeiro face aos cuidados à pessoa em fim de vida (CPFV) no SU; Identificar as variáveis sociodemográficas/profissionais que influenciam a IEP do enfermeiro e as atitudes face aos CPFV no SU; Analisar a relação entre a IEP do

					enfermeiro e as suas atitudes face aos CPFV no SU.
O que os médicos e enfermeiros do departamento de emergência sentem? Um estudo qualitativo de emoções, gatilhos, estratégias de regulação e efeitos no atendimento ao paciente	ISBELL, L. M. BAUDREAUX, D. E., CHIMOWITZ, H., LIU, G., CYR, E., KIMBALL, E. 2019	2019, Estados Unidos	Qualitativo		Desenvolver uma compreensão abrangente das experiências emocionais dos profissionais do departamento de emergência (DE), incluindo o que desencadeia suas emoções, os efeitos percebidos das emoções na tomada de decisões clínicas e no atendimento ao paciente e as estratégias que os profissionais usam para gerenciar suas emoções para reduzir riscos de segurança.
The impact of emotional intelligence on nursing: An overview	Landa, J.M.A. and López-Zafra	2010	Estudo descritivo		Examinar as propriedades psicométricas do Maslach Burnout Questionnaire (MBI-HSS) para validação de uso no Líbano e descrever o burnout e fatores associados entre enfermeiros no Líbano, especialmente o setor de gênero e emprego.
A Importância da Inteligência Emocional para a Prática Médica do Internista no Futuro	Lobão MJ. A	2020, Portugal	Qualitativo		Definir e enquadrar a inteligência emocional como ferramenta importante para a prática clínica futura do internista.
Síndrome de Burnout e os seus efeitos sobre a Vida dos Profissionais de Enfermagem da Urgência e Emergência	LOPES, D. F.; SANTOS, R. B.; GIOTTO, A. C	2020, Brasil	Qualitativo		Analisar a Síndrome de Burnout e seus efeitos apresentados na vida dos profissionais de enfermagem de serviços de urgência e emergência.
A inteligência emocional de enfermeiras registradas iniciando enfermagem de cuidados intensivos	NAGEL, Y., TOWELL, A., NEL, E., & FOXALL, F	2016, África	Qualitativo descritivo		O objetivo deste estudo foi descrever a IE de RNs que iniciam o trabalho em unidades de saúde em um grupo hospitalar privado em Gauteng, África do Sul.
Síndrome de burnout em profissionais de	PORTELA, N. L. C.; PEDROSA, A. O.; CUNHA, J. D. S.;	2015, Brasil	Qualitativo		Analisar como os estudos científicos descrevem a síndrome de Burnout em profissionais de enfermagem

enfermagem de serviços de urgência e emergência.	MONTE, L. R. S.; GOMES, R. N. S.; LAGO, E. C			de serviços de urgência e emergência.
Social and emotional learning: Past, present, and future.	WEISSBERG, R. P.; DURLAK, J. A.; DOMITROVICH, C. E.; GULLOTTA, T. P	2015, Estados Unidos		Fornecer ao leitor uma lógica, uma definição e uma estrutura conceitual para a aprendizagem social e emocional
Liderança: a Inteligência Emocional na formação do líder de sucesso.	GOLEMAN, D.	2015	Bibliográfico	Destacar as habilidades da inteligência emocional para formação do líder de sucesso.
Inteligência emocional: fatores influenciadores e impacto nos enfermeiros em cuidados intensivos	ENCARNAÇÃO, R. M. C., SOARES, E. M. C., CARVALHO, A. L. R. F.	2018, Brasil	Revisão sistemática da literatura.	Analisar as evidências sobre os fatores que influenciam a inteligência emocional dos enfermeiros de cuidados intensivos.

Fonte: Elaborado pelo autor

As investigações que compõe esta revisão apresentam claramente que os enfermeiros lidam com diversos desafios relacionados a exigências acerca das emoções e empatia, além da complexidade de lidar com pacientes em estados críticos de saúde, esses profissionais precisam desenvolver um bom desempenho no trabalho em equipe e muitas vezes estão na liderança dessas equipes. Para Filipe, 2017, a IE é relevante no contexto dos cuidados de saúde, pois reveste-se de grande importância para o desempenho de qualidade dos profissionais. Dado que as competências relacionadas com a IE, no contexto da Enfermagem, facilitam o relacionamento, seja com a pessoa doente, ou com os profissionais de saúde, e determinam o sucesso social.

Os enfermeiros que possuem sentimentos claros sobre as suas emoções e situações que ocorrem, sendo capazes de lidar com essas emoções, têm níveis mais baixos de estresse no seu local de trabalho. Os que mostram capacidade elevada em reduzir os seus estados emocionais negativos e prolongar os positivos, mostram níveis mais elevados de saúde global do que aqueles indivíduos que têm dificuldade em regular as suas emoções (LANDA; ZAFRA, 2010).

Outrossim, o ambiente de trabalho irá impactar diretamente nesse estado emocional, sendo que, num serviço onde existe maior sofrimento ou mais mortes, os enfermeiros tendem a sentir mais emoções negativas, do que em serviços onde o sofrimento das pessoas não é tão visível. Ressalta-se ainda que pessoas inseridas, em um ambiente de trabalho instável e inseguro emocionalmente, tendem a ser menos produtivas, engajadas e com maior risco de adoecimento mental. Situações de estresse são favoráveis e necessárias, entretanto, quando contínuas representam uma ameaça cerebral, ou seja, biologicamente, o cérebro não suporta esse tipo de estímulo frequente e acaba entrando em sofrimento (HBR-AS, 2019).

De forma que o profissional chega ao nível crítico de esgotamento, desgaste de humor e desmotivação, pode acarretar muitas vezes na síndrome de Burnout, que constitui um dos grandes problemas psicossociais da atualidade. Portela *et al.* (2015) enfatizam que essa síndrome afeta principalmente profissionais da área do cuidado quando tem contato direto com os usuários, destacando os profissionais de enfermagem, que estão em frequente exposição à sobrecarga física e mental. Para Lopes *et al.* (2020), esses profissionais encontram-se mais suscetíveis a desenvolver a Síndrome de Burnout por se encontrarem diante de três patamares: as doenças da sociedade, as necessidades dos indivíduos que procuram por estes profissionais e as necessidades de si próprio. Desse modo, exposto os diversos fatores enfrentados por profissionais da enfermagem, se mostra ainda mais a necessidade do controle emocional, de maneira que contribui para o bem estar do próprio, e com isso também irá acarretar em um melhor desempenho profissional, visto que é essencial que indivíduo esteja bem mentalmente e fisicamente para desenvolver suas funções.

A enfermagem como profissão deverá ter como alicerces fundamentais o conhecimento, capacidade, habilidade e atitudes necessárias para compreender, expressar e regular de forma apropriada os eventos emocionais. Contudo, no decorrer do exercício profissional os enfermeiros deparam-se com situações problemáticas, constrangedoras e geradoras de conflitos intrínsecos e extrínsecos. Exemplo representativo desta problemática é a complexidade inerente do cuidado de forma rápida e eficiente ao paciente de emergência (NAGEL *et al.*, 2016).

Encarnação *et al.*, (2018) destacam que, entender e valorizar a inteligência emocional dos enfermeiros como um fator condicionador dos seus comportamentos, reflete uma atitude de responsabilidade na compreensão do desempenho profissional, que por sua vez, permitirá assegurar cuidados de qualidade, por profissionais mais eficazes que dão respostas particularmente diferenciadas aos doentes em estado crítico.

Evidências científicas demonstram, efetivamente, que existem ganhos para a eficácia clínica, tanto no campo preventivo, quanto no tratamento de doenças, quando o estado emocional dos pacientes é levado em consideração. Todavia verifica-se que profissionais de saúde apresentam dificuldades em lidar com suas próprias emoções e com as das pessoas ao seu redor, incluindo o doente. A falta de percepção sobre as emoções por parte dos profissionais de saúde está associada, na maioria das vezes, a um modelo assistencial tecnicista, à ausência de conhecimento e habilidade emocionais e às inúmeras demandas e responsabilidades, tornando-os indiferentes às emoções dos pacientes (ALVES; RIBEIRO; CAMPOS, 2012).

Os estudos analisados fornecem evidência de que a forma como o enfermeiro percebe as emoções do doente e as experiências influenciam a forma como toma decisões. Neste contexto, para Lobão (2020), levanta-se a possibilidade de o reconhecimento e domínio do aspecto emocional da tomada de decisão clínica constituir um aspecto crítico para a melhoria da qualidade dos cuidados prestados e da segurança do doente.

Apesar de saber que a emoção influencia o processamento de informação, a capacidade de decisão e o comportamento, não era claro quais seriam os fatores desencadeantes das emoções e quais as consequências destas no contexto específico do trabalho na urgência, assim como as estratégias utilizadas pelos clínicos para as mitigar. O estudo de Isbell *et al.* (2019), baseado em entrevistas semiestruturadas a 86 profissionais de saúde (45 médicos e 41 enfermeiros) que trabalhavam em departamentos de urgências de hospitais americanos de diferentes tipologias, permitiu responder a estas questões. Os fatores responsáveis pelo

desencadeamento das emoções identificadas pelos profissionais de saúde foram agrupados em três níveis: I) fatores relacionados com o Sistema de Saúde (sobre utilização e má utilização dos serviços de urgência, admissão dos doentes e transição de cuidados, desadequada continuidade de cuidados após a alta do serviço de emergência.); II) fatores relacionados com os hospitais (limitação de recursos humanos e materiais, sobrecarga de trabalho, problemas de comunicação, dificuldade na gestão da consultoria diferenciada solicitada); III) fatores relacionados com os doentes (expectativas não realistas, incompreensão diante às condicionantes de trabalho, comportamentos abusivos, particularidades de populações específicas tais como doentes psiquiátricos, utilizadores abusivos do serviço de urgência e utilizadores de substâncias ilícitas). Apesar das emoções referidas serem variadas, as que mais frequentemente são relatadas pelos participantes do estudo são a frustração, ira e tristeza (LOBÃO, 2020).

É importante salientar, pessoas emocionalmente inteligentes possuem uma mentalidade positiva, são conscientes de seus próprios sentimentos e dos outros, sendo capaz de nomear as emoções e comunicá-las com clareza sempre que preciso (ALVES, 2022). Esse processo de autoconsciência é caracterizado por uma compreensão profunda sobre as próprias emoções, forças, fraquezas e necessidades. Indivíduos que apresentam essa capacidade reconhecem suas emoções e como elas afetam o seu desempenho e as pessoas ao seu redor, o que contribui para uma regulação emocional eficaz dentro de si e dos outros, cooperando para o bem-estar (GOLEMAN, 2015, ALVES, 2022).

Em ambientes de trabalho em equipe, a exemplos dos serviços de urgência e emergência, os comportamentos que denotam autocontrole emocional são facilmente percebidos, pois há uma preferência pela reflexão e ponderação, adaptação às mudanças, integridade, capacidade de escolher assertivamente as palavras a serem utilizadas em um processo de comunicação, de analisar problemas e de propor soluções fundamentadas (GOLEMAN, 2015; ALVES, 2022).

Em contraste, muitos problemas podem se originar a partir da deficiência de IE. Indivíduos que não aprendem a reconhecer e autorregular suas próprias emoções podem se tornar um escravo delas. Pessoas arrebatadas pela raiva não conseguem se concentrar no que é importante, responder com agilidade às situações e ter empatia. (ALVES, 2022).

A empatia é descrita como a capacidade de sentir e compreender os sentimentos e pensamentos dos outros e se interessar ativamente por eles. Por meio da empatia é possível captar as emoções não ditas verbalmente e ouvir com atenção para entender o ponto de vista da outra parte. A empatia é a base para as habilidades mais complexas de gestão de relacionamentos, incluindo: influenciar outras pessoas ou ter um impacto positivo, orientar pessoas, gerenciar conflitos, inspirá-los enquanto líderes e trabalhar em equipe. Vale ressaltar que em se tratando do ambiente de trabalho, empatia significa considerar de forma ponderada os sentimentos e pensamento das outras pessoas no processo de tomada de decisões (GOLEMAN, 2015, ALVES, 2022).

Pessoas inteligentes emocionalmente são hábeis em gerir conflitos, possuem capacidade de tranquilizar as partes envolvidas, de modo que o clima estressante não se sobressaia, impactando na harmonia do grupo. O desenvolvimento da Inteligência Emocional tem demonstrado maior satisfação dos envolvidos, aumento de eficiência e competitividade e melhores resultados financeiros (ALVES, 2022).

Estudos indicam a importância da aprendizagem socioemocional. A aprendizagem socioemocional é definida como os processos pelos quais se adquirem

e cultivam habilidades essenciais para distinguir emoções, estabelecer e alcançar objetivos positivos, admirar as perspectivas dos outros, estabelecer e manter relacionamentos, tomar decisões responsáveis e lidar construtivamente com situações pessoais e interpessoais (OSHER *et al.*, 2016; WEISSBERG *et al.*, 2015).

As habilidades socioemocionais são organizadas em classes interdependentes e complementares, sendo: autocontrole e expressividade emocional, civilidade, empatia, assertividade, fazer amizades, solucionar problemas interpessoais e habilidades sociais acadêmicas. As habilidades socioemocionais são diversas e a IE faz parte desse contexto (ALVES, 2022).

Algumas ações e ferramentas podem ser utilizadas para favorecer o aprendizado socioemocional, em especial a autoconsciência e o autocontrole emocional nos ambientes de trabalho, dentre eles: os programas de autodesenvolvimento, os processos de mentoring e coaching, programas de formação de lideranças, as avaliações de competências 360º com a promoção de feedbacks transparentes, atividades de reavaliação cognitiva e de atenção plena (Mindfulness) (GOLEMAN, 2015).

Pode-se observar, também, que existem oportunidades de conhecimento sobre os aspectos científicos da IE e sobre os modelos/métodos de aprendizagem socioemocional. Essas lacunas são amplamente compreensíveis, pois percebe-se que o desenvolvimento dessas habilidades na academia ainda é embrionário e que somente 20% dos participantes realizaram alguma capacitação formal a respeito do tema. Apesar dos aspectos familiares serem preditivos para a Inteligência Emocional, verifica-se que esse aprimoramento pode ocorrer em outros cenários, inclusive nos ambientes de trabalho (ALVES, 2022).

3. CONCLUSÃO

Diante da pesquisa realizada se evidencia que o número de estudos com a temática inteligência emocional para profissionais de enfermagem é escasso, de modo que dificulta uma discussão mais atual acerca do assunto. Entretanto, apesar da escassez de artigos, entre os estudos analisados se destaca como a Inteligência emocional pode impactar o profissional de enfermagem atuante no setor de Urgência e Emergência. De modo que essa habilidade acarreta em diversos fatores positivos, como o melhor desempenho no cuidar, autocontrole emocional, melhor relacionamento interpessoal, redução de estresse, entre outros.

Como a grande maioria dos profissionais de enfermagem do setor de UE atuam constantemente sob estresse e pressão, sendo necessário tomadas de decisões rápidas. O seu estado emocional e a forma como ele lida com suas emoções, afeta diretamente na sua atuação profissional. O fator emocional tem influência tanto na forma do profissional com o paciente, como no estado de saúde do mesmo, estando susceptível a condições como a síndrome de burnout. Além disso, esses profissionais lidam com situações atípicas diariamente, necessitando habilidade de se adaptarem devido à instabilidade, como por exemplo no cenário pandêmico da COVID-19.

Ressalta-se a importância desse estudo para maior visibilidade em torno do assunto, em consonância com a necessidade de se aprimorar essa habilidade, seja no campo acadêmico com os futuros profissionais, ou no campo de trabalho já com os atuantes. Com o objetivo de melhor qualidade de vida no trabalho, o que consequentemente gera um melhor desempenho.

4. REFERÊNCIAS

ALVES, C.C.S. **Compreensão de gestores de saúde sobre a inteligência emocional**. Tese (Dissertação de Mestrado) – Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022. 106p. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-8KYQLR>. Acesso em: 14 out. 2022.

ALVES, J.A.C; RIBEIRO, C; CAMPOS, S. A inteligência Emocional em enfermeiros responsáveis por serviços hospitalares. **Revista de Enfermagem Referência**, Coimbra, v. 3, n. 7, p. 33-42, jul. 2012. DOI <http://dx.doi.org/10.12707/RIII1199>. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832012000200004. Acesso em: 14 out. 2022.

ARAÚJO, M.MT.; SILVA, M.J.P.; SIMONE, G.G.; TORALES, G.M.G. *Emotional intelligence in the work of palliative cares teams*. **Revista Bioethikos**, São Camilo, v. 6, n. 1, p. 58-65, 2012. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/91/a06.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

AUGUSTO M.C.B.; OLIVEIRA K.S., CARVALHO A.L.R.F.; PINTO C.M.C.B.; TEIXEIRA A.I.C.; TEIXEIRA L.O.L.S.M. Impacto de um modelo de supervisão clínica nas capacidades da inteligência emocional em enfermeiros. **Rev Rene**. 2021 v.22 n.60279. Disponível em: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20212260279>. Acesso em: 10 out. 2022.

BENZO, R.P., KIRSCHK, J.L., Dulohery, M.M, & ABASCAL-BOLADO, B. Inteligência Emocional: Um Novo Resultado Associado ao Bem-Estar e Autogestão na Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica. **Annals of the American Thoracic Society**, p10–16, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1513/AnnalsATS.201508-490OC>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRITO, F.S SOUZA, A.P. O impacto emocional causado pela pandemia do novo coronavírus aos profissionais de enfermagem: Uma revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v.10, n.7, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i7.16934>. Acesso em: 6 set. 2022.

COELHO, M.F. et al. Analysis of the Organizational Aspects of a Clinical Emergency Department: A Study in a General Hospital in Ribeirão Preto, SP, Brazil. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 18, n. 4, p. 770-777, jul./ago. 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692010000400016>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692010000400016. Acesso em: 13 out. 2022.

CORDEIRO JUNIOR, W. **A gestão de risco na urgência**. Belo Horizonte: Grupo Brasileiro de Classificação de Risco, 2008.

ENCARNAÇÃO, R.M.C., SOARES, E.M.C., CARVALHO, A.L.R.F. Inteligência emocional: fatores influenciadores e impacto nos enfermeiros em cuidados intensivos.

Rev. Rene, v.19, 2018. Disponível em: < <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933229>>. Acesso em: 20 out. 2022.

FAGUY, K. **Emotional intelligence in health care**. Radiologic Technology, 83(3), 237- 53, 2012.

FILIPPE, Lúcia. **Inteligência Emocional Percebida do Enfermeiro e a Pessoa em fim de vida no Serviço de Urgência**. 2017. Dissertação - Escola Superior de Enfermagem, Coimbra, 2017

GOLEMAN, D. **Trabalhar com a inteligência emocional**. (Á. A. Fernandes, Trad.) Lisboa: Temas e Debates - Círculo Leitores, 2014. Disponível em: <http://id.bnportugal.gov.pt/bib/bibnacional/1902171>. Acesso em 01 out. 2022.

GOLEMAN, D. **Liderança: a Inteligência Emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

ISELL, L.M. BAUDREAUX, D.E., CHIMOWITZ, H., LIU, G., CYR, E., KIMBALL, E. O que os médicos e enfermeiros do departamento de emergência sentem? Um estudo qualitativo de emoções, gatilhos, estratégias de regulação e efeitos no atendimento ao paciente. **BMJ Quality & Safety**, London, v. 29, n. 10, p. 1-21, 2019. Disponível em: <https://qualitysafety.bmj.com/content/29/10/1.5>. Acesso em: 10 maio. 2022.

LANDA, J. M. A.; LÓPEZ-ZAFRA, E. The impact of emotional intelligence on nursing: An overview. **Psychology**, 1, 50-58. 2010. <http://www.SciRP.org/journal/psych>. Acesso em: 01 out. 2022.

LEWIS S. L. Inteligência Emocional em Enfermeiros de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: Diminuindo o Sofrimento Moral em Cuidados de Fim de Vida e Estabelecendo uma Base para Melhores Resultados. **Journal of hospice and palliative nursing: JHPN.**, v. 21 n. 4, p. 250–256, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1097/NJH.0000000000000561>. Acesso em 01 out. 2022.

LOBÃO M. J. A Importância da Inteligência Emocional para a Prática Médica do Internista no Futuro. **RPMI** [Internet]. 2020, v.27, n.4, p. 328-33. Disponível em: <https://revista.spmi.pt/index.php/rpmi/article/view/105>. Acesso em 22 set. 2022.

LOPES, D. F.; SANTOS, R. B.; GIOTTO, A. C. Síndrome de Burnout e os seus efeitos sobre a Vida dos Profissionais de Enfermagem da Urgência e Emergência. **Rev Inic Cient e Ext**. v3, n1, p.350-359, 2020.

MENDES, E. V. As mudanças na atenção à saúde e a gestão da clínica. In: MENDES, Eugênio Vilaça. **As redes de Atenção à Saúde**. 2. ed. Brasil: Organização Pan-americana de Saúde, 2011. cap. 4, p. 208.

NAGEL, Y., TOWELL, A., NEL, E., & FOXALL, F. A inteligência emocional de enfermeiros que iniciam enfermagem em cuidados intensivos. **Curatiosis** v. 39 n.1, p. 1–7, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.4102/curatiosis.v39i1.160>

O'DWYER, G. O.; OLIVEIRA, S. P. de; SETA, M. H. de. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do programa QualiSUS. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 5, p. 1881-1890, 2009. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232009000500030&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em: 12 out. 2022.

OLIVEIRA, D. S. Competências da Inteligência Emocional: um estudo sobre a influência nos processos de feedback. **Revista Científica Digital**, Porto Alegre, n. 2, p. 18-31, 2018. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistasipa/index.php/folio/article/view/664>. Acesso em: 14 out. 2022.

OLIVEIRA, K. **Inteligência emocional dos enfermeiros**: Contributos da supervisão clínica. 2019. Dissertação - ESEP - Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto, 2019

OLIVEIRA W. A. O.; SILVA L. S.; SAMPAIO J. M. C.; SILVA M. A. I. saúde do escolar: uma revisão integrativa sobre família e bullying. **Ciênc. saúde colet.** 2017 v. 22 n. 5. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017225.09802015>. Acesso em 22 set. 2022.

OSHER, D.; KIDRON, Y.; BRACKETT, M.; DYMNICKI, A.; JONES, S.; WEISSBERG, R. P. Advancing the science and practice of social and emotional learning: looking back and moving forward. **Review of Research in Education**, Itasca, v. 40, n. 1, p. 644-681, dec. 2016. DOI <https://doi.org/10.3102/0091732X16673595>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.3102/0091732X16673595?journalCode=rre>. Acesso em: 13 out. 2022.

PORTELA, N. L. C.; PEDROSA, A. O.; CUNHA, J. D. S.; MONTE, L. R. S.; GOMES, R. N. S.; LAGO, E. C. Síndrome de burnout em profissionais de enfermagem de serviços de urgência e emergência. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**. V. 7, n. 3, p. 2749-2760, 2015.

RESENDE, M. A. **Representações sociais de gestores e trabalhadores sobre a rede de atenção às urgências**. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2018. 106 p. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/6871>. Acesso em: 14 out. 2022.

SILVA, A. D. Co. et al. Caracterização dos atendimentos de um pronto-socorro público segundo o sistema de triagem de Manchester. **Revista Mineira Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 02-08, 2019. DOI: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20190026>. Disponível em: <https://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1321>. Acesso em: 12 out. 2022.

Sousa, L., Pereira, C., Lopes, A., Faísca, M., Fortuna, T., Príncipe, F., & Mota, L. (2020). Inteligência emocional do enfermeiro na abordagem ao doente crítico: estudo qualitativo. **Revista de Investigação & Inovação em Saúde**, v. 3 n. 2. 39-48. Disponível em: <https://doi.org/10.37914/riis.v3i2.97>. Acesso em 01 out. 2022.

WEISSBERG, R. P.; DURLAK, J. A.; DOMITROVICH, C. E.; GULLOTTA, T. P. Social and emotional learning: Past, present, and future. In: DURLAK, J. A.; DOMITROVICH, C. E.; WEISSBERG, R. P.; GULLOTTA, T. P. (ed.). **Handbook for social and emotional learning: research and practice**. New York: The Guilford Press, 2015. p. 3–19.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: reflexão e crítica**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 17 maio. 2022.