

## Estratégias promotoras da inteligência emocional nos enfermeiros

### Emotional intelligence promotion strategies in nurses

### Estrategias que promocionan la inteligencia emocional en enfermeros

Tânia Marcelino\*, Patrícia Pontífice-Sousa\*\*, & Rita Marques\*\*\*

\*Enfermeira no Hospital Cuf Santarém, Rua Zeferino Silva, 39-51, 2005-321 Santarém, Portugal. E-mail: [tania.marcelino@jmellosaude.pt](mailto:tania.marcelino@jmellosaude.pt)

\*\*Doutora; Professora Auxiliar na Universidade Católica Portuguesa, 1649-023 Lisboa, Portugal. E-mail: [patriciaps@ics.lisboa.ucp.pt](mailto:patriciaps@ics.lisboa.ucp.pt)

\*\*\*Doutora; Professora Adjunta na Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa, 1300-125 Lisboa, Portugal. E-mail: [rmarques@esscvp.eu](mailto:rmarques@esscvp.eu)

#### RESUMO

**CONTEXTO:** Os relacionamentos interpessoais influenciam a qualidade dos cuidados de enfermagem, sendo o enfermeiro um dos protagonistas desta relação. Comprovado o impacto da inteligência emocional no aprimoramento de competências que melhoram a dinâmica interpessoal, torna-se emergente, numa profissão de relação, que sejam identificadas as estratégias facilitadoras da inteligência emocional dos enfermeiros.

**OBJETIVO:** Identificar estratégias promotoras da inteligência emocional dos enfermeiros.

---

#### CITAÇÃO:

Marcelino, T., Pontífice-Sousa, P., & Marques, R. (2021). Estratégias promotoras da inteligência emocional nos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* (25), xx-xx.

**MÉTODOS:** Revisão integrativa da literatura. Pesquisa através da ferramenta de pesquisa bibliográfica on-line *EBSCOhost*® considerando todas as suas bases de dados, e através da plataforma de pesquisa B-ON®, realizada em Novembro de 2019. Aplicado um conjunto de descritores em inglês: Strategies; Techniques; Emotional Intelligence; Nursing; Nurses; e em Português: Estratégias; Técnicas; Inteligência Emocional; Enfermagem; Enfermeiros ou Enfermeiras, validados no Medical Subject Headings (MeSH) e nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS). Obteve-se uma amostra final de 4 artigos, publicados entre 2014 e 2019.

**RESULTADOS:** Foram identificadas diversas estratégias promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e sociais tais como: a aprendizagem reflexiva; as atividades reflexivas em grupo; as atividades experienciais; o aprofundamento de competências de inteligência emocional.

**CONCLUSÕES:** A utilização das estratégias identificadas promove a inteligência emocional, no entanto este processo não é estanque requerendo o treino e análise constante da prática do enfermeiro e melhorando o seu comportamento através do aperfeiçoamento das suas competências pessoais e sociais.

**Palavras-Chave:** Estratégias; Inteligência emocional; Enfermagem

## ABSTRACT

**BACKGROUND:** Interpersonal relationships have influence in the quality of the nursing care, being the nurse one of the leading figures within this relationship. Proven the impact of emotional intelligence in the enhancement of skills that improve the interpersonal dynamics, it becomes emergent, in a relations based profession, to identify the strategies that facilitate the emotional intelligence in nurses.

**AIM:** To identify strategies that promote the emotional intelligence in nurses.

**METHODS:** Integrative literature review. Research on international data bases integrated into *EBSCOhost*® and B-ON® online platforms, carried out in November 2019. It was applied a set of descriptors in english: Strategies; Techniques; Emotional Intelligence; Nursing; Nurses, validated in Medical Subject Heading (Mesh) and Descritores em Ciências da Saúde (DeCs). Four articles were published between 2014 and 2019.

**RESULTS:** Identification of multiple promoting strategies for the development of personal and social skills, such as: reflective learning, reflective group activities, experiential activities, deepening of emotional intelligence competence.

**CONCLUSIONS:** The use of the identified strategies promotes the emotional intelligence. However, this process is not hermetic, it requires training and constant analysis of the nurse's practice, as well as, improving behaviors through the enhancement of personal and social skills.

**Keywords:** Strategies; Emotional intelligence; Nursing

## RESUMEN

**CONTEXTO:** Las relaciones interpersonales tienen repercusión en la calidad de los cuidados de enfermería en qué o enfermero es uno de los principales de esta relación. Comprobado el impacto de la inteligencia emocional en la mejoría de competencias que favorecen la dinámica interpersonal, es emergente y muy importante que las estrategias de inteligencia emocional de los enfermeros sean identificadas, porqué es una profesión de relación.

**OBJETIVO:** Identificar las estrategias para promover la inteligencia emocional de los enfermeros.

**METODOLOGÍA:** Revisión de literatura hecha en noviembre de 2019 con la herramienta de búsqueda bibliográfica en línea *EBSCOhost*® considerando todas sus bases de datos, y mediante la plataforma de búsqueda B-ON®. Se ha aplicado un conjunto de descriptores en inglés: Strategies; Techniques; Emotional Intelligence; Nursing; Nurses, validados en Medical Subject Headings (MeSH) y en Descriptores em Ciências da Saúde (DeCS). La muestra final fue de 4 artículos publicados entre 2014 y 2019.

**RESULTADOS:** Han sido identificadas diferentes estrategias para promover el desarrollo de las competencias personales y sociales, como se sigue: el aprendizaje reflexivo; las actividades reflexivas en grupo; las actividades experimentales y la profundización de las competencias de inteligencia emocional.

**CONCLUSIONES:** La utilización de las estrategias que han sido identificadas fomenta la inteligencia emocional, pero no se puede cerrar este proceso. Es necesario entrenamiento y análisis constante de la práctica de los enfermeros, mejorando así su comportamiento mediante la mejoría de sus competencias personales y sociales.

**Palavras Clave:** Estrategias; Inteligencia emocional; Enfermería

## Introdução

O cuidar em enfermagem surge conectado a uma dimensão emocional, inerente ao processo relacional. A situação problemática vivenciada pela pessoa no processo saúde-doença expressa-se através da emoção, sendo o enfermeiro o recetor dessa experiência emocionalmente intensa. No entanto, as consequências psicológicas e fisiológicas que afetam o profissional de saúde são normalmente desvalorizadas, sendo consideradas secundárias aos cuidados de enfermagem (Diogo, 2017).

O trabalho emocional é essencial para que o enfermeiro possa mostrar sensibilidade afetiva e compreensão pelo outro, enquanto lida simultaneamente com a influência das emoções em si mesmo (Diogo, 2012). Contudo, este conceito envolve a indução e supressão da emoção, cujo objetivo é manter a aparência externa do enfermeiro para que a pessoa se sinta cuidada e segura (Diogo, 2017; Foster, McCloughen, Delgado, Kefalas & Harkness, 2014). A supressão emocional pode afetar a saúde do enfermeiro pelo que o desenvolvimento de inteligência emocional (IE) permite que o profissional se autoperceione e autorregule evitando possíveis situações de esgotamento (Mcqueen, 2004).

O impacto positivo da IE nos cuidados de enfermagem surge evidenciada em diversos estudos e nas mais diversas temáticas, como: na tomada de decisão clínica (Kozlowski, Hutchinson, Hurley, Rowley & Sutherland, 2017); na satisfação profissional (Phillips & Harris, 2017); na gestão de conflito (Başoğul & Özgür, 2016); no desempenho profissional (Al-Hamdan, Oweidat, Al-Faouri & Codier, 2016); e na liderança (Beydler, 2017).

A competência emocional é definida por Alzina (2009, p. 146) como um “(...) conjunto de conhecimentos, capacidades, habilidades e atitudes necessárias para compreender, expressar e regular de forma apropriada os fenómenos emocionais.”. Assim, a aquisição de competência emocional implica a aplicação dos conceitos da IE na prática diária para liderar e influenciar efetivamente o indivíduo e o grupo.

Em 1990, surge pela primeira vez o conceito de IE por Mayer e Salovey, contudo, o conceito é alargado à restante comunidade por Daniel Goleman em 1995, através da apresentação de estudos que provam que o desempenho dos colaboradores se devia ao domínio das suas aptidões sociais e emocionais em vez do domínio técnico e conhecimento da sua função (Moreira, 2019).

Goleman (1995, p. 54) define IE como “(...) a capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir a despeito das frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo

subjugue a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança.” Moreira (2019, p. 20) corrobora e simplifica a definição considerando que IE é “(...) a forma como conhecemos e gerimos as nossas emoções, como formulamos os pensamentos com base nelas, e como conseguimos melhorar o nosso comportamento.” A IE pode ser medida, aprendida e desenvolvida ao longo do tempo, sendo essa habilidade que diferencia resultados excepcionais, dos comuns (Freshwater & Sticklely, 2004).

A aquisição de competência emocional tem impacto nos cuidados de enfermagem, pois permite o desenvolvimento intelectual e emocional do enfermeiro, bem como a estabilidade e segurança que o mesmo reflete no seu agir. O enfermeiro reconhece e compreende emoções em si mesmo e nos outros, usando essa consciência na gestão do seu comportamento e das suas relações, fomentando a literacia emocional no cliente e consequentemente o seu conforto (Xavier, Nunes e Bastos, 2014). Na dupla centralidade, enfermeiro e cliente, associada à emoção surge o presente estudo com o objetivo de identificar estratégias que promovam a inteligência emocional dos enfermeiros.

### **Métodos**

O método utilizado foi a revisão integrativa da literatura. Para a elaboração da questão de investigação foi utilizada a estratégia PICO (acrónimo para *patient, intervention, comparison, outcomes*). Dessa forma procurou-se reunir a melhor evidência que responda à seguinte questão de investigação: quais as estratégias promotoras de inteligência emocional dos enfermeiros?

O primeiro elemento da estratégia (P) consiste nos enfermeiros; o segundo (I) nas estratégias; e o quarto elemento (O) na inteligência emocional. De acordo com o método da revisão nem sempre se aplica a utilização de todos os elementos do PICO. Nesta revisão integrativa, o terceiro elemento, ou seja, a comparação, não foi utilizado. A resposta a esta pergunta permite atingir o objetivo de identificar estratégias promotoras da IE dos enfermeiros.

A pesquisa foi efetuada nos dias 23 e 24 de Novembro de 2019, através da ferramenta de pesquisa bibliográfica on-line *EBSCOhost®*, considerando todas as suas bases de dados, (nomeadamente a *CINAHL Complete; MEDLINE Complete; Nursing & Allied Health Collection: Comprehensive; Cochrane Central Register of Controlled Trials; Cochrane Database of Systematic Reviews; Cochrane Methodology Register; Library, Information Science & Technology Abstracts; MedicLatina*) e através da plataforma de

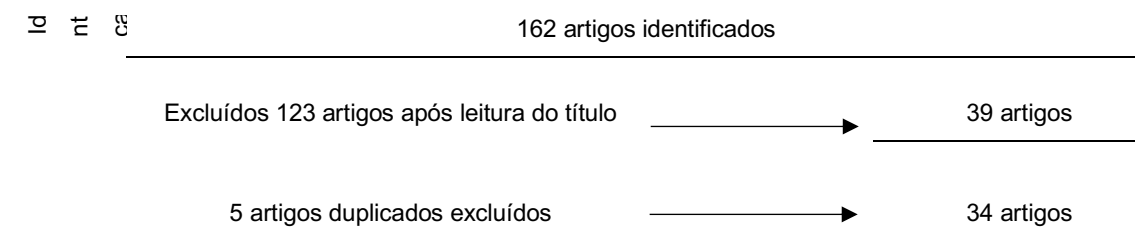
pesquisa B-ON® considerando os provedores de conteúdo (nomeadamente a *Complementary Index, Academic Search Complete, ScienceDirect, Business Source Complete, Literature Resource Center, Gale in Context: Science, Supplemental Index, Directory of Open Access Journals, Research Starters, RCAAP, Scielo, ERIC*).

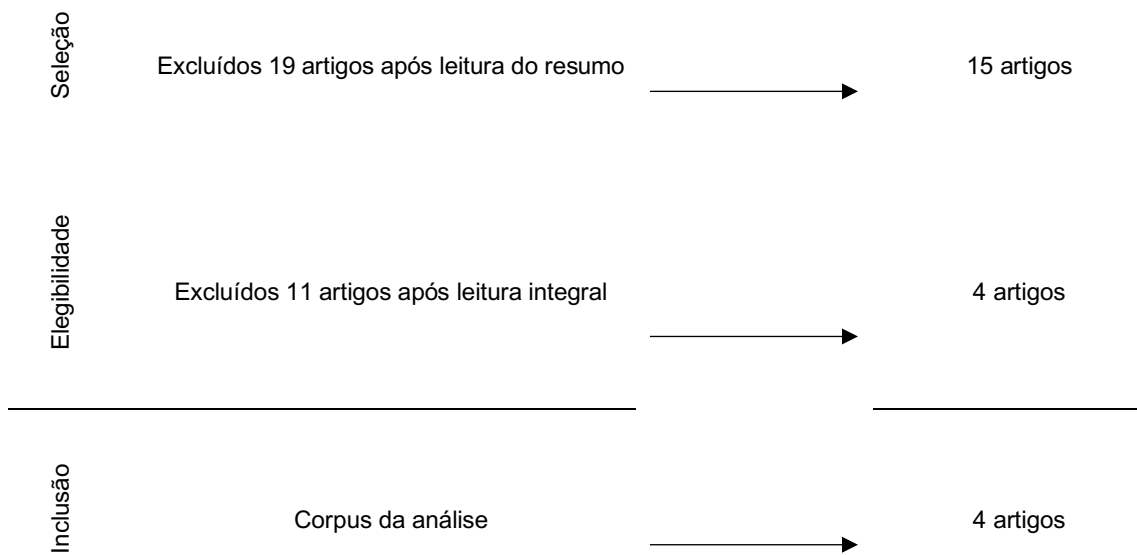
Foram utilizados os descritores em inglês: Strategies; Techniques; Emotional Intelligence; Nursing; Nurses; e em português: Estratégias; Técnicas; Inteligência Emocional; Enfermagem; Enfermeiros ou Enfermeiras, validados no MeSH e no DeCS. Para operacionalizar a pesquisa foram utilizados operadores booleanos, efetuando-se a busca ao nível do resumo com a seguinte expressão booleana: Strategies OR Techniques AND Emotional Intelligence AND Nursing OR Nurses

Foram considerados alguns limitadores de pesquisa, entre eles a disponibilização do documento em texto completo, em português e inglês e, janela temporal de 2014 a 2019.

Foram estabelecidas as normas de seleção dos estudos, sendo definidos os respetivos critérios de inclusão e exclusão. Foram definidos como critérios de inclusão: artigos que evidenciassem Estratégias de Inteligência Emocional e Técnicas de Inteligência Emocional; artigos cuja população fosse Enfermeiros ou Enfermeiros Gestores. Como critérios de exclusão definiram-se: artigos cuja população fosse outros grupos profissionais; Artigos de Opinião; Artigos não disponíveis na íntegra.

Inicialmente extraíram-se 162 artigos, pela leitura do título foram excluídos 123 artigos; dos quais cinco eram duplicados tendo sido desconsiderados; pela leitura do resumo exclui-se nove artigos. Procede-se à leitura integral dos remanescentes 15 artigos, dos quais se excluem onze, sendo considerados para esta revisão quatro artigos.





Esquema 1

*Processo de seleção dos artigos*

## Resultados

Quadro 1

Resultados dos estudos selecionados

Estudo/Título/ Base de Dados	Autores/Ano	Métodos	Amostra	Objetivos	Estratégias Identificadas
E1 - Emotional intelligence and coping styles: An intervention in geriatric nurses/ ScienceDirect	Sarabia- Cobo, Suárez, Crispín, Cobo, Pérez, Lorena, Rodríguez & Gross (2017)	Metodologia Quantitativa  Desenho controlado Medir IE: pré-workshop, pós workshop e 1 ano de follow up	92 enfermeiros	Testar o impacto do treino de componentes de inteligência emocional e de estilos de coping numa amostra de enfermeiros	Workshop focado na escuta e expressão de sentimentos.  Através de:  - Palestras curtas; - Role-playing; - Discussão de grupo; - Leituras.
E2 - Development Opportunities of Emotional Intelligence with reflective strategies using video-based training/ Directory of Open Access Journal	Pokorná & Knight (2015)	Metodologia Qualitativa  Estudo exploratório  Entrevistas semiestruturadas e fichas reflexivas	46 enfermeiros (estudantes da Pós graduação de Cuidados Intensivos)	Avaliar as percepções e visões dos estudantes com base na visualização de um vídeo como treino de oportunidade desenvolver inteligência emocional	Visualização de vídeo focado no desenvolvimento de competências comunicacionais e sociais (empatia).  Através de:  - Discussão em grupo; - Reflexão por escrito.
E3 - Nurse managers' strategies for feeling less drained by their work: an action research and reflection	Taylor, Roberts, Smyth & Tulloch (2014)	Metodologia Qualitativa  Focus Grupo	3 enfermeiros gestores experientes	Aumentar a consciência crítica dos enfermeiros gestores de problemas da prática; Descobrir restrições práticas e melhorar	Pesquisa na ação e reflexão  Através de:  - Escrever e partilhar uma situação/problema/preo



Project for developing emotional intelligence/ MEDLINE		Metodologia Pesquisa-ação; Reflexão sobre a prática		a eficácia do trabalho desenvolvendo IE	cupação (jornais reflexivos); - Planear um conjunto de estratégias que integram um plano; - Executar o plano: - Observar e refletir sobre o plano. - Discussão em grupo;
E4 - Acting techniques on the emotional intelligence of health professionals. Transformational learning/ SciELO	Serna et al. (2014)	Metodologia Qualitativa (ensaios reflexivos) e Quantitativa (questionário de satisfação)	231 profissionais de saúde	Conhecer a experiência dos profissionais que receberam uma intervenção educativa para potenciar a inteligência emocional	Formação de atores: construção de conhecimento através da experimentação de vivências (prática e reflexão)  Através de: - Escuta ativa e empatia; - Construção de conhecimento, feedback (reflexão partilhada com grupo); - Intenção, concentração e atenção ao processo assistencial; - Comunicação verbal e não verbal; - Dramatização (role-playing); - Liderança; - Consciência corporal.

### Discussão

A tipologia de estudos dos artigos selecionados abarca um conjunto de fatores que, de forma direta ou indireta, permite delinear um conjunto de estratégias que promovem inteligência emocional dos enfermeiros.

Ao contrário do quociente de inteligência e da personalidade, o quociente emocional é flexível podendo ser desenvolvido, alterado e aumentado através de várias estratégias que permitem a aquisição de quatro competências:

autoconsciência e autogestão (aptidões pessoais) e consciência social e gestão de relações (aptidões sociais) (Goleman, 1995).

No quadro 2, estão reconhecidas quatro estratégias utilizadas para o desenvolvimento das competências de IE.

Quadro 2

Estratégias para aplicação das componentes de IE

Estudos / Estratégias	Aprendizag em reflexiva	Atividades reflexivas em grupo	Atividades experienciais	Aprofundamento de competências de IE
E1 – Workshop focado na escuta e expressão de sentimentos		√	√	√
E2 – Visualização de vídeo focado no desenvolvimento de competências comunicacionais e sociais	√	√	√	
E3 - Pesquisa na ação e reflexão	√	√		
E4 – Formação de atores	√	√	√	

A reflexão (E2, E3, E4) sobre a experiência permite desenvolver enfermeiros emocionalmente competentes, que usam a reflexão para desenvolver habilidades de IE. Diogo (2012) atesta a reflexão como essencial para o desenvolvimento e desempenho do trabalho emocional, permitindo a consciencialização e integração do conceito e a sua orientação para a prática clínica. No estudo E2 a reflexão sobre uma experiência real através da visualização de um vídeo, melhora a autoconsciência e a consciência social, tendo também impacto na competência gestão de relações. A aplicabilidade escrita (E3) do processo de reflexão tem impacto, não só na regulação emocional, como também na construção de autoconhecimento permitindo estruturar ideias, experiências e sentimentos (Moreira, 2019). Por fim no E4, a vivência pessoal experimentada durante o exercício prático e a posterior reflexão centrada na análise das decisões tomadas são basilares no aumento da IE (Serna et al., 2014). A prática reflexiva é essencial para criar um senso profundo de identidade pessoal, como pessoa e como profissional, sendo preponderante no processo de aquisição de autoconsciência. No entanto, a reflexão não é uma aprendizagem mecanicista da educação que possa ser ensinada por meio de um modelo prescritivo, mas sim uma abordagem experienciada que depende de um

encontro único e individual de aspetos interpessoais e intrapessoais (Freshwater & Stickler, 2004).

As atividades de reflexão em grupo sobre situações da prática é a estratégia mais referida nos estudos (E1, E2, E3, E4). Nos quatros estudos torna-se evidente que a análise em conjunto permite reconhecer as situações problemáticas, mas também entender diferentes opiniões e pontos de vista, sendo que esta reflexão auxiliada pela discussão em grupo permite desconstruir e reconstruir o significado da situação prática (Pokorná & Knight, 2015; Taylor et al., 2014). James (2018) refere a *action learning* como modelo que permite associar a aprendizagem experiencial e a aprendizagem reflexiva, ou seja, neste modelo, ocorre a análise da situação experienciada com o intuito de aprender através do processo coletivo de partilha e discussão de experiências e ideias. No entanto no E2 é referido como desvantagem desta estratégia a falta de vontade dos formandos de se expressar em grupo (Pokorná & Knight, 2015). Nos estudos E1, E2 e E4 surgem identificadas como estratégias as atividades experimentais: o role-playing (E1 e E4) e a visualização de vídeo (E2). O E2 refere vantagens da visualização de vídeo em relação ao role-playing, pois a visualização de vídeo permite identificar técnicas de comunicação e interação, bem como observar o papel do ator e a importância da comunicação não-verbal, enquanto o role-playing tem como desvantagem o reduzido envolvimento dos formandos, desconexão com a situação real e timidez em se expressar. Freshwater e Stickler (2004) destacam o uso da arte, poesia, dança, teatro, música como modalidades expressivas que melhoram a integração da experiência emocional. A conexão com as emoções e a sua expressão permite explorar a vivência pessoal em determinado contexto, melhorando o processo de análise e de aprendizagem de habilidades emocionais (Serna et al., 2014). Bradberry e Greaves (2009, p.91) consideram que olhar para diferentes formas de arte permite alcançar as emoções mais profundas, pois encontrar “(...) as nossas emoções nas expressões de um artista permitem-nos aprender mais sobre nós mesmos e descobrir sentimentos que muitas vezes são difíceis de comunicar.”

O ensino continuado de competências de IE é a estratégia abordada no estudo E1, pois o conhecimento sobre as diferentes aptidões pessoais e sociais, permite que o enfermeiro torne consciente e competente a abordagem emocional

inerente ao processo relacional. Também no estudo controlado de Sharif, Rezaie, Keshavarzi, Mansoori e Guadakpoor (2013) o treino de competências como a autoconsciência e a gestão de relações melhorou o quociente emocional do grupo experimental. Beydler (2017) considera que uma das formas de desenvolver e manter competências emocionais passa pelo treino formal dos seus componentes. No entanto, este treino deve ser continuado e não um ato isolado, pois a competência emocional poderá ser facilmente perdida se não trabalhada. Bradberry e Greaves (2009, p. 226) referem que se o indivíduo “(...) deixar de treinar de forma consciente estas competências, algures no tempo futuro, certamente, permitirá que circunstâncias difíceis o dominem.”

### **Conclusões**

O aumento do quociente emocional dos profissionais de saúde deverá ser uma preocupação crescente. O foco apenas nas competências técnicas não garante o sucesso profissional do enfermeiro, sendo que com o aumento tecnológico serão as competências não técnicas o elemento diferenciador dos profissionais de saúde.

A reflexão sobre a prática clínica analisando as nossas aptidões pessoais e sociais será a ferramenta basilar ao desenvolvimento do quociente emocional. Pensar sobre as emoções que sentimos melhora a nossa capacidade de as gerir. Pensar sobre as emoções do outro fortalece a empatia. A empatia melhora a sensibilidade aos sinais sociais que indicam o que os outros necessitam, sendo que esta competência é particularmente importante em profissões que envolvem a prestação de cuidados. A gestão de relações interpessoais é a mais difícil das quatro competências, contudo a aquisição desta competência garante a melhoria e efetividade na interação com terceiros.

As estratégias identificadas permitem ao enfermeiro treinar as suas aptidões pessoais e sociais através: da aprendizagem reflexiva; de atividades reflexivas em grupo; de atividades experienciais; do aprofundamento de competências de IE. Os resultados deste estudo respondem ao objetivo definido previamente.

Este trabalho define a importância de integrar esta temática nos programas curriculares de Enfermagem, quer seja na licenciatura, quer no curso de especialização. A inclusão da IE nos programas curriculares capacitará os alunos a gerir situações emocionalmente intensas, permitindo que estes lidem

com os próprios sentimentos, melhorando a capacidade de lidar com os outros com confiança e competência.

O número reduzido de estudos sobre esta temática revelou-se a principal limitação ao estudo. Dada a importância já comprovada da componente emocional na prestação de cuidados, com impacto no enfermeiro, cliente e instituição, urge a necessidade de investir em investigação que permita a melhoria da competência emocional do enfermeiro com validação e aplicação das estratégias já identificadas, bem como identificação e aplicação de novas estratégias.

A competência emocional é um processo inacabado que exige treino constante por parte do enfermeiro. A aprendizagem de estratégias não é um fim, mas sim um meio que permitirá ao enfermeiro analisar e refletir sobre a sua intervenção, tornando a competência consciente, na competência inconsciente que se reflete num comportamento automatizado. O conhecimento da dimensão emocional é considerado superficial quando comparada com outras dimensões de enfermagem, no entanto desconsiderar a emoção é negar o coração da arte de cuidar em enfermagem (Diogo, 2017; Freshwater & Stickler, 2003).

### **Referências Bibliográficas**

Al-Hamdan, Z., Oweidat, I., Al-Faouri, I. & Codier, E. (2016). Correlating emotional intelligence and job performance among Jordanian Hospitals' registered nurses. *Nursing Forum*, 52 (1), 12-20. <http://dx.doi.org/10.111/nuf.12160>

Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis.

Başoğul, C., Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, (3), 228-233. <https://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>

Beydler, K. (2017). The role of emotional intelligence in perioperative nursing and leadership: developing skills for improve performance. *AORN Journal*, (106). 317-323. <http://dx.doi.org/10.1016/j.aorn.2017.08.002>

Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Inteligência emocional 2.0*. (5ª ed.). Marcador.

- Diogo, P. (2012). O trabalho emocional em enfermagem como foco de investigação e reflexão. *Salutis Scientia*, 4, 1-8. <http://www.salutisscientia.esscvp.eu/Site/Artigo.aspx?artigoid=30937>
- Diogo, P. (2017). *Investigar os Fenómenos Emocionais da Prática e da Formação em Enfermagem*. (1ª ed.). Lusodidata.
- Foster, K., McCloughen, A., Delgado, C., Kefalas, C., Harkness, E. (2014). Emotional intelligence education in pre-registration nursing programmes: An integrative review. *Nursing Education Today*, (35). 510-517. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2014.11.009>
- Freshwater, D., Stickley, T. (2004). The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*, 11(2). 91-98. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1440-1800.2004.000198.x>
- Goleman, D. (1995). *Inteligência emocional*. (17ª ed.). Círculo de Leitores.
- Kozlowski, D., Hutchinson, M., Hurley, J., Rowley, J., Sutherland, J. (2017). The role of emotion in clinical decision making: an integrative literature review. *BMC Medical Education*. 17(255). 1-13. <http://dx.doi.org/10.1186/s12909-017-1089-7>
- James, A. (2018). Action learning can support leadership development for undergraduate and postgraduate nurses. *British Journal of Nursing*, 27(15), 876-880. <http://dx.doi.org/10.12968/bjon.2018.27.15.876>
- Mcqueen, A. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1). 101-108. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03069.x>
- Moreira, P. (2019). *Inteligência emocional – uma abordagem prática*. (2ª ed.). Idioteque.
- Phillips, J., Harris, J. (2017). Emotional intelligence in nurse management and nurse job satisfaction and retention: a scoping review protocol. *JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports*, 15 (11). 2651-2658. <https://dx.doi.org/10.11124/JBISRIR-2016-003300>.
- Pokorná, A., Knight, A. (2015). Development opportunities of emotional intelligence with reflective strategies using video-based training. *Mefanet Journal*, (2), 43. 43-47. [http://eprints.bournemouth.ac.uk/26823/3/PSA-blind\\_20.12\\_POK.pdf](http://eprints.bournemouth.ac.uk/26823/3/PSA-blind_20.12_POK.pdf)
- Sarabia-Cobo, C., Suárez, S., Crispín, E., Cobo, A., Pérez, V., Lorena, P., Rodríguez, C., Gross, L. (2017). Emotional intelligence and coping styles: an intervention in geriatric nurses. *Applied Nursing Research*. (35). 94-98.

<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.03.001>

Serna, E., Pujor, J., Salvador, L., Barbera, E., Giménez, N. (2014). Acting techniques on the emotional intelligence of health professionals. *Transformational learning Index de Enfermaria*, 24 (4). 240-244.

<https://portalrecerca.uab.cat/en/publications/acting-techniques-on-the-emotional-intelligence-of-health-profess>

Sharif, F., Rezaie, S., Keshavarzi, S., Mansoori, P., Guadakpoor, S. (2013). Teaching emotional intelligence to intensive care unit nurses and their general health: A randomized clinical trial. *International Journal of Occupational and Environmental Medicine*, (4). 141-148.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23860544/>

Taylor, B., Roberts, S., Smyth, T., Tulloch, M. (2014). Nurse managers' strategies for feeling less drained by their work: an action research and reflection project for developing emotional intelligence. *Journal of Nursing Management*, 23(7), 879–887. <https://doi.org/10.1111/jonm.12229>

Xavier, S., Nunes, L., Bastos, M. (2014). Competência emocional do enfermeiro: A significação do constructo. *Pensar Enfermagem*, 18 (2). 3-19. [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13927/1/Competencia Emocional do Enfermeiro A si.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13927/1/Competencia%20Emocional%20do%20Enfermeiro%20A%20si.pdf)

Recebido em 23 de junho de 2020

Aceite para publicação em 7 de setembro de 2020