

A IMPORTÂNCIA DA RESILIÊNCIA E DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ENFERMAGEM

Sirley Diniz Barbosa Souza¹.

¹Mestre em Gestão em Saúde. MUST University, Florida - USA.

<http://lattes.cnpq.br/7924316884552871>

ÁREA TEMÁTICA: Saúde, Qualidade de Vida e Bem-Estar no Serviço Público

RESUMO: A resiliência e a inteligência emocional são aspectos essenciais para o desempenho dos profissionais de saúde, especialmente em hospitais, onde o estresse e a pressão são constantes. Este estudo examina como essas competências impactam a enfermagem, ressaltando sua importância para a qualidade do atendimento e o bem-estar dos profissionais. O foco é entender como a resiliência e a inteligência emocional podem ser desenvolvidas e aplicadas na prática hospitalar no Brasil, visando melhorar as relações interpessoais e reduzir erros. A pesquisa, baseada em revisão de literatura, destaca a necessidade de enfermeiros adquirirem autoconfiança, conhecimento e habilidades para atuar de forma rápida e eficaz. O equilíbrio emocional é crucial para controlar a ansiedade e o medo, fatores que afetam diretamente a qualidade do atendimento. A inteligência emocional é vista como uma ferramenta chave para entender e gerenciar as relações no ambiente de trabalho, contribuindo para um atendimento mais eficiente e humanizado. O desenvolvimento dessas competências é vital para que os enfermeiros enfrentem desafios sem prejudicar sua saúde mental e física. A implementação de programas de treinamento contínuo é sugerida para aprimorar a resiliência e a inteligência emocional, o que pode levar a uma maior satisfação no trabalho e uma melhor qualidade de vida.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência emocional. Enfermagem. Resiliência.

THE IMPORTANCE OF RESILIENCE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE IN NURSING

ABSTRACT: Resilience and emotional intelligence are essential aspects of performance for healthcare professionals, especially in hospitals where stress and pressure are constant. This study examines how these skills impact nursing, highlighting their importance for the quality of care and the well-being of professionals. The focus is on understanding how resilience and emotional intelligence can be developed and applied in hospital practice in Brazil, aiming to improve interpersonal relationships and reduce errors. The research, based on a literature

review, emphasizes the need for nurses to acquire self-confidence, knowledge, and skills to act quickly and effectively. Emotional balance is highlighted as crucial for controlling anxiety and fear, factors that directly affect the quality of care. Emotional intelligence is seen as a key tool for understanding and managing relationships in the workplace, contributing to more efficient and humane care. Developing these skills is vital for nurses to face challenges without compromising their mental and physical health. The implementation of continuous training programs is suggested to enhance resilience and emotional intelligence, which may lead to greater job satisfaction and a better quality of life.

KEYWORDS: Emotional intelligence. Nursing. Resilience.

INTRODUÇÃO

A resiliência no ambiente de trabalho é a capacidade dos indivíduos de enfrentar pressões, desafios, mudanças e adversidades no contexto profissional. Esta habilidade é essencial para lidar com as demandas cada vez mais complexas e dinâmicas do mundo moderno. A resiliência permite que os profissionais se adaptem rapidamente a novas situações, como mudanças organizacionais, reestruturações, novas responsabilidades ou novas tecnologias. Pessoas resilientes são flexíveis e estão abertas a aprender e a se ajustar às transformações no ambiente de trabalho (Oliveira, Barreto, Soares, Souza; 2024).

A inteligência emocional refere-se à habilidade, capacidade, competência ou percepção pessoal de identificar, avaliar e gerenciar as próprias emoções, as emoções dos outros e de grupos. Indivíduos com um elevado nível de inteligência emocional têm um bom autoconhecimento e também conseguem perceber as emoções das outras pessoas. Ao desenvolver sua inteligência emocional, os indivíduos podem se tornar mais produtivos e bem-sucedidos em suas atividades, além de contribuir para que outros também alcancem maior produtividade e sucesso. O desenvolvimento da inteligência emocional também envolve diversos elementos que ajudam a reduzir o estresse – tanto para as pessoas quanto para as organizações – ao moderar conflitos, promover compreensão e fortalecer relacionamentos, além de favorecer a estabilidade, a continuidade e a harmonia. Além disso, está intimamente relacionado a conceitos de amor e espiritualidade (Serrat, 2017).

Áreas mais amplas de inteligência permitem ou determinam nosso sucesso, enquanto resistência, determinação e visão são úteis. No entanto, a inteligência emocional, frequentemente avaliada pelo quociente de inteligência emocional, está se tornando cada vez mais importante para resultados relacionados ao trabalho, como desempenho individual, produtividade organizacional e desenvolvimento de pessoas. Isso ocorre porque seus princípios fornecem uma nova perspectiva para compreender e avaliar comportamentos, estilos de gestão, atitudes, habilidades interpessoais e potencial das pessoas. A inteligência emocional está se tornando uma consideração essencial no planejamento de recursos humanos, definição de perfis de cargos, entrevistas e seleção de candidatos, aprendizado e desenvolvimento, além das relações com clientes e atendimento ao cliente, entre outras

áreas (Serrat, 2017).

A inteligência emocional abrange quatro áreas principais. A primeira é a percepção, avaliação e expressão das emoções, que diz respeito à capacidade de identificar emoções tanto em si mesmo quanto nos outros e expressá-las de maneira apropriada. A segunda área é a facilitação do pensamento por meio das emoções, na qual as emoções influenciam a inteligência ao ajudar a priorizar pensamentos e ações de acordo com o estado emocional. A terceira área envolve a compreensão e análise das emoções, incluindo a habilidade de nomear sentimentos, entender suas inter-relações e raciocinar sobre suas transições, como a evolução de raiva para ódio e culpa. A quarta área refere-se ao controle reflexivo das emoções, que visa promover o crescimento emocional e intelectual. Isso implica ser receptivo às emoções, avaliá-las de forma consciente e desenvolver estratégias para gerenciar emoções negativas e valorizar as positivas, com o intuito de evitar situações adversas e fomentar o bem-estar geral (Miguel; Noronha, 2008).

Desempenhar um trabalho com eficácia requer que o profissional tenha um sólido embasamento teórico e uma técnica refinada, para garantir que a tarefa seja realizada com sucesso e traga benefícios mútuos. Contudo, além do conhecimento teórico e técnico, é essencial possuir habilidades emocionais para lidar com as diversas situações, muitas vezes inesperadas, que surgem no dia a dia (Ferreira; Leitão, 2017).

A enfermagem, enquanto profissão, deve fundamentar-se no conhecimento, nas capacidades, nas habilidades e nas atitudes necessárias para compreender, expressar e regular de maneira adequada os eventos emocionais. No entanto, durante sua prática profissional, os enfermeiros frequentemente se deparam com situações problemáticas, constrangedoras e que geram conflitos tanto internos quanto externos (Sousa et al., 2020).

A inteligência emocional e a satisfação no trabalho são elementos cruciais que os enfermeiros precisam cultivar, pois permitem que eles compreendam não apenas suas próprias emoções, mas também as dos pacientes e de seus familiares. Essa compreensão é essencial para criar relações terapêuticas eficazes e para promover ações que fortaleçam a autoestima e a satisfação com o trabalho realizado (Abarca; Apaza; Carrillo; Espinoza, 2021).

OBJETIVO

O presente estudo tem como objetivo analisar a importância da resiliência e da inteligência emocional no contexto da enfermagem, destacando a influência dessas competências no desempenho profissional, na qualidade da assistência prestada e no bem-estar emocional dos enfermeiros. Busca-se compreender de que forma o desenvolvimento dessas habilidades contribui para a melhoria das relações interpessoais no ambiente hospitalar, para a redução de situações de estresse ocupacional e para a promoção de uma assistência mais humanizada e eficiente aos pacientes. Além disso, pretende-se discutir

estratégias que favoreçam o fortalecimento da inteligência emocional e da resiliência entre os profissionais da saúde, considerando os desafios enfrentados no cotidiano da prática hospitalar.

METODOLOGIA

A presente pesquisa consiste em uma revisão da literatura, de natureza qualitativa e investigativa, construída a partir da análise de estudos relacionados à inteligência emocional no âmbito hospitalar, especialmente em relação à profissionais de Enfermagem. A elaboração do embasamento teórico foi realizada por meio da consulta a artigos científicos, revistas especializadas indexadas e publicações acadêmicas pertinentes ao tema. O intervalo de tempo definido para a inclusão das pesquisas abrange os anos de 2005 a 2025. A busca foi realizada em plataformas reconhecidas nos âmbitos nacional e internacional, sendo elas: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Scientific Electronic Library Online (SciELO). A estratégia de pesquisa baseou-se no emprego de termos controlados validados pelo vocabulário Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), utilizando as seguintes combinações: “Resiliência” AND “Inteligência emocional” AND “Enfermagem”. Foram selecionados artigos publicados, com acesso integral ao texto e resumos disponíveis nas bases consultadas. Os critérios de exclusão abrangeram publicações anteriores ao período estipulado, estudos sem versão completa acessível e produções que não tratassem diretamente da temática proposta.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O papel do enfermeiro é crucial na equipe de atendimento hospitalar, exigindo que ele tenha autoconfiança para tomar decisões, além de conhecimento e habilidade para agir de maneira rápida e eficaz. Nesse contexto, manter a saúde emocional equilibrada é fundamental, pois ajuda a controlar a ansiedade, o medo e outras emoções, reduzindo a probabilidade de erros e contribuindo para uma assistência integral aos pacientes (Lucena et al., 2022).

A capacidade de entender e analisar as próprias emoções e as dos outros leva a uma melhor compreensão das relações interpessoais e do ambiente ao redor, o que, por sua vez, pode promover uma regulação emocional mais eficaz e maior bem-estar. As emoções afetam tanto o paciente quanto os cuidados fornecidos, e as emoções do paciente podem, por sua vez, impactar o profissional de saúde. A Inteligência Emocional é crucial na relação terapêutica com o paciente, pois os pacientes tendem a se sentir melhor e a aderir mais aos tratamentos quando percebem que o profissional de saúde compreende seu ponto de vista e se coloca em sua perspectiva. Um enfermeiro que consiga estabelecer uma relação empática com o paciente tem mais chances de ativar o potencial curativo interno do paciente, aumentando a eficácia do tratamento prescrito (Carvalho, 2013).

Ao lidar com situações imprevistas e interagir com os familiares dos pacientes, os profissionais devem conhecer seus próprios limites e desenvolver autocontrole, utilizando-o de maneira positiva tanto para si mesmos quanto para os outros. É crucial empregar a empatia, que é a capacidade de compreender e sentir o que o outro está vivenciando, como se estivéssemos na mesma situação, permitindo uma verdadeira compreensão dos sentimentos e emoções alheias. Além disso, é importante saber ouvir atentamente, captar o significado de cada palavra e entender os pensamentos e sentimentos do outro, o que contribui para o desenvolvimento de um relacionamento interpessoal efetivo. O autocontrole, o autoconhecimento, a automotivação, a empatia e as habilidades interpessoais são características fundamentais de pessoas com alta inteligência emocional (Ferreira; Leitão, 2017).

O conceito de resiliência está estreitamente ligado à compreensão dos riscos e fatores de proteção, sendo capaz de se transformar na habilidade do ser humano de não adoecer, mesmo quando exposto a condições adversas à saúde e ao desenvolvimento. Fatores como satisfação no trabalho, competência emocional, compaixão, perseverança e inovação são exemplos de elementos que compõem a resiliência. Nesse contexto, a resiliência é essencial para a promoção da saúde, pois envolve um conjunto de intervenções que visam eliminar de forma permanente ou duradoura a doença, abordando suas causas mais profundas e não apenas prevenindo sua manifestação (Maia; Guimarães, 2021).

No contexto do trabalho, a resiliência é um processo constante, marcado pelo crescimento pessoal e pelo desenvolvimento do potencial das pessoas para promover a saúde dos trabalhadores. Assim, é necessário que os profissionais reconheçam suas limitações para que possam minimizar parcial ou totalmente os estressores desnecessários e, dessa forma, criar habilidades e sugestões para melhorar sua qualidade de vida e desempenho profissional. Nesse contexto, o trabalhador que utiliza suas características pessoais e seu equilíbrio físico e mental tem mais probabilidade de suportar o ritmo de trabalho extenuante, a pressão e as responsabilidades, tornando-se, assim, um profissional resiliente (Brolese et al., 2017).

O gestor é responsável por um processo de mudanças e por seu impacto cotidiano, incluindo seu poder político e social. A falta de preparo emocional causa inúmeros problemas. Líderes desprovidos de preparo emocional que menosprezam os outros usando sua autoridade e poder, que perdem a calma ao menor sinal de tensão, e que afastam em vez de atrair suas equipes, transformam o ambiente de trabalho em um verdadeiro caos emocional (Araújo; Galvão; Melo; Castro; Almeida, 2024).

Quando um gestor ou líder se preocupa em manter relações organizacionais harmoniosas, ele incentiva o grupo a identificar e abordar as principais dificuldades de relacionamento. Para desenvolver a inteligência emocional nos colaboradores, é essencial que eles tenham autoconsciência de suas emoções, o que lhes dá a habilidade de lidar com elas. Além disso, é importante que estejam motivados e sejam capazes de reconhecer as

emoções dos outros (Oliveira; Barreto; Soares; Souza, 2024).

Cabe ao líder assegurar um ambiente de trabalho adequado para a equipe, o que inclui garantir a saúde emocional dos membros, reduzindo os fatores de estresse. Liderar dentro de uma organização significa influenciar as pessoas a alcançar os objetivos organizacionais. Um importante recurso do líder para isso é a comunicação. Utilizar as emoções é essencial para que os líderes possam propor mudanças e estimular o engajamento dos liderados, pois o conteúdo emocional é crucial para que os funcionários adotem a visão de futuro da empresa e aceitem as mudanças (Araújo; Galvão; Melo; Castro; Almeida, 2024).

O líder deve identificar alternativas adequadas para estimular a produtividade da equipe. É sua responsabilidade cuidar de si mesmo para evitar doenças relacionadas ao trabalho, como a síndrome de burnout, pois a pressão sobre ele é significativa e suas decisões impactam diretamente os liderados. Portanto, para que o gestor desempenhe bem seu papel, sua saúde emocional é fundamental. A organização deve desenvolver políticas de prevenção e promoção da saúde emocional, começando com um levantamento direto das necessidades, dificuldades e desafios diários dos líderes (Araújo; Galvão; Melo; Castro; Almeida, 2024).

Na prática profissional, aumenta a necessidade de implementar programas mais explícitos de promoção da inteligência emocional, para que os enfermeiros desenvolvam competências que lhes permitam lidar adequadamente com pacientes críticos e desenvolver estratégias eficazes de gestão emocional

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A resiliência e a inteligência emocional são elementos cruciais no campo da enfermagem, particularmente no ambiente hospitalar, onde o estresse e a pressão são constantes. A capacidade de um profissional de saúde de se adaptar e superar desafios é vital para garantir a eficácia do atendimento ao paciente e a manutenção de um ambiente de trabalho saudável. Desenvolver essas habilidades permite que os enfermeiros não apenas gerenciem suas próprias emoções, mas também compreendam e respondam adequadamente às emoções dos pacientes e colegas, promovendo um ambiente de cuidado mais empático e eficiente. Além disso, a resiliência ajuda os enfermeiros a enfrentar situações adversas sem comprometer sua saúde mental e física, o que é fundamental para a continuidade do cuidado de qualidade.

Nesse contexto, a promoção da inteligência emocional entre os enfermeiros é essencial para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para o bem-estar dos próprios profissionais. Programas de desenvolvimento emocional e resiliência devem ser implementados de forma contínua, proporcionando aos enfermeiros ferramentas para lidar com situações de alta pressão e complexidade. Isso não apenas melhora a satisfação no trabalho, mas também contribui para a redução de erros médicos e para um atendimento

mais humanizado e integral aos pacientes. Ao reconhecer e abordar suas limitações e estressores, os profissionais de saúde podem desenvolver habilidades e estratégias que promovem um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional, resultando em uma maior qualidade de vida e desempenho profissional. Por fim, um ambiente de trabalho que valoriza a resiliência e a inteligência emocional não só beneficia os enfermeiros, mas também resulta em um cuidado mais eficaz e compassivo para os pacientes, estabelecendo um ciclo positivo de bem-estar e excelência na assistência à saúde.

REFERÊNCIAS

ABARCA ARIAS, Yessika Madelaine et al. **Inteligência emocional e satisfação no trabalho em enfermeiros de um Hospital Regional em Arequipa**. Rev Cubana Enfermer, Havana City, v. 37, n. 1, p., 2021. Disponível em <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es&nrm=iso>. Acesso em 5 de junho de 2026.

ARAÚJO, Suja Paula de; GALVÃO, Larissa Cruz de Macêdo Coelho; MELO, Márcia Cristina Reis Campos; et al. **RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**. Revista Amor Mundi, v. 5, n. 1, p. 101–110, 2024. DOI: <https://doi.org/10.46550/amormundi.v5i1.391>

BROLESE, Débora Felipe; LESSA, Greice; SANTOS, José Luís Guedes dos; et al. **Resilience of the health team in caring for people with mental disorders in a psychiatric hospital**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 51, n. 0, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016026003230>

CARVALHO, Clecilene Gomes. **Importância da inteligência emocional para a efetiva [ação] de uma assistência de enfermagem mais humanizada**. Revista da Universidade Vale do Rio Verde, v. 11, n. 1, p. 560, 2013. DOI: <https://doi.org/10.5892/978>

FERREIRA, Carolina Rodrigues Cazais; LEITÃO, Débora Sampaio. **A inteligência emocional da equipe de enfermagem de um Hospital em salvador**. Rev Inic Ciên-RIC Cairu, 2017. Disponível em: https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/3/08_INTELIGENCIA_EMOCIONAL.pdf. Acesso em 05 jun 2025.

LUCENA, Luana Ruthiele Chagas; CARDOSO, Maria Laura Beatriz Nascimento; SANTOS, Stefany Valery Gomes dos; et al. **A importância das habilidades emocionais do enfermeiro para uma assistência de qualidade no pré-hospitalar**. Brazilian Journal of Health Review, v. 5, n. 3, p. 8995–9003, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5892/978>

MAIA, Adriana Oliveira Bringel; GUIMARÃES NETO, Armante Campos. **Resiliência de profissionais de saúde frente à COVID-19**. Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar, v. 24, n. 1, p. 147–161, 2021. DOI: <https://doi.org/10.57167/rev-sbph.24.72>

MIGUEL, Fabiano Koich; NORONHA, Ana Paula Porto. **Estudo da relação entre inteligência emocional e estresse em ambientes de trabalho**. Aval. psicol, Porto Alegre,

v. 8, n. 2, p. 219-228, 2009. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712009000200008&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 05 jun. 2026.

OLIVEIRA, Alexsandro Narciso; BARRETO, Maria Helena Brizido Marinho; SOARES, Diely Aparecida de Oliveira; et al. **DESENVOLVENDO A RESILIÊNCIA E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: MEIOS, DESAFIOS E INCENTIVOS AO DESENVOLVIMENTO**. Zenodo. Disponível em: <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.10790290>. Acesso em 05 jun 2026.

SERRAT, Olivier. **Understanding and Developing Emotional Intelligence**. In: Knowledge Solutions. Singapore: Springer Singapore, 2017, p. 329–339. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_37. Acesso em: 5 June 2026.

SOUSA, Liliana; PEREIRA, Cláudia; LOPES, Ana; et al. **Inteligência emocional do enfermeiro na abordagem ao doente crítico: estudo qualitativo**. Revista de Investigação & Inovação em Saúde, v. 3, n. 2, p. 39–48, 2020. DOI: <https://doi.org/10.37914/riis.v3i2.97>