

**PERFIL DESCRITIVO: A COMPETÊNCIA EMOCIONAL EM ASSISTENTES
SOCIAIS DA RNCCI**

**DESCRIPTIVE PROFILE: EMOTIONAL COMPETENCE OF RNCCI SOCIAL
ASSISTANTS**

1

Caetano, I.; Veiga-Branco, A.

(1) *Técnica Superior de Serviço Social, Santa Casa da Misericórdia de Mogadouro*
(2) *Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

RESUMO

Introdução: Assume-se a relação entre competências socio emocionais complementares das técnicas (Barsade y Gibson, 2007) para se aceder ao perfil de Competência Emocional (Saarni, 2002; Bisquerra, 2002; Veiga Branco, 2007) em Assistentes Sociais.

Objectivo: Identificar as atitudes e comportamentos mais frequentemente vivenciados, e que por isso se assumem como indicadores do perfil de Competência Emocional de Assistentes Sociais (AS) da RNCC.

Método: Estudo descritivo de carácter exploratório, numa amostra de 33 (AS), 30 do género feminino (91%) e 3 do género masculino (9%), correspondendo a 46 Unidades das 148 contactadas, a quem foi aplicada a Escala Veiga de Competência Emocional (EVCE) (Veiga-Branco, 2007) em que cada variável oferece uma frequência de resposta entre 1="Nunca" e 7="sempre", para estudar a análise (SPSS 17) de consistência interna (de Cronbach) e estudo descritivo, do perfil das capacidades do construto, e de CE, como variável dependente.

Resultados: Os AS apresentam o seguinte perfil de CE: vivenciam "por norma" a Auto consciência ($x=4.36$; $sd=1.31$; $\alpha 0,85$); a Gestão de Emoções em Grupo ($x = 4,92$; $sd= ,78$; $\alpha= 0,88$) e a Gestão de Emoções ($x= 4,09$; $sd= 0,67$; $\alpha 0,83$); e vivem "pouco frequentemente"

comportamentos de Automotivação ($x = 3,77$; $sd = 0,78$; $\alpha = 0,84$); e Empatia ($x = 3,68$ $sd = 0,66$; $\alpha = 0,85$). Resultante destas frequências estes técnicos experienciam a CE por norma.

Palavras-Chave: Assistente Social; Competência Emocional; RNCCI.

ABSTRACT

Introduction: It is assumed the relationship between complementary social emotional skills from techniques skills (Barsade y Gibson, 2007) to get to the profile of Emotional Competence (Saarni, 2002; Bisquerra, 2002; Veiga Branco, 2007) in Social Workers.

Objective: To identify attitudes and behaviours often experienced, and therefore assumed as indicators of Emotional Competence profile of SW in RNCCI.

Method: descriptive and exploratory study, in a sample of 33 (SW), 30 female gender (91%) and 3 male gender (9%), which correspond to 46 Intern Units of 148 contacted, to whom has been applied the Veiga Scale of Emotional Competence (VSEC) (Veiga-Branco, 2007) in each variable provides a frequency answer between 1 = "never" and 7 = "always", to study the analysis (SPSS 17) for internal consistency (Cronbach's) and descriptive study, from the capabilities of the construct profile of and EC, as dependent variable.

Results: The SW show the following profile of EC: They live "normally" a Self-consciousness ($x = 4,36$, $sd = 1,31$, $\alpha = 0,85$), Managing Emotions in the group ($x = 4,92$, $sd = 0,78$, $\alpha = 0,88$) and the Emotions Management ($x = 4,09$, $sd = 0,67$; $\alpha = 0,83$), and they live "rarely" Self-Motivation behaviours ($x = 3,77$, $sd = 0,78$, $\alpha = 0,84$) and Empathy ($x = 3,68$ $sd = 0,66$, $\alpha = 0,85$). Resulting from these frequencies the technicians experience the EC standard ($x = 4,7$ $sd = 0,76$; $\alpha = 0,95$).

Keywords: Social Worker; Emotional Competence; RNCCI.

Introdução

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados pressupõe a organização de serviços e a prestação de cuidados de saúde e apoio social. Neste modelo perfilam-se a interação de profissionais de diferentes disciplinas e sectores. Aos assistentes sociais, é exigido uma intervenção que se vocacione especificamente para a população utilizadora dos serviços da Rede. Assim, é necessário que os Assistentes Sociais se capacitem de forma a dar resposta às necessidades que lhes são apresentadas.

Esta resposta passa pelas relações interpessoais, que não são mais do que interações sociais e emocionais recíprocas, sendo necessário intervencionar na nossa unidade de observação (doente e família) numa dimensão objetiva da situação dos indivíduos, (condição sócio-económica, redes sociais de suporte, situação habitacional,...) e numa dimensão subjetiva, onde estão presentes a fragilidade emocional do doente e da sua família decorrente de uma situação de doença, modos de vivenciar a doença, assim como as alterações associadas a este processo.

A prática do Serviço Social no âmbito da RNCCI passa pela valorização da dimensão psicossocial; informação e advocacia; gestão de recursos; planeamento da continuidade dos cuidados; intervenção psicossocial; educação; colaboração multidisciplinar; trabalho de grupo e organização comunitária. Por tudo isto, torna-se relevante apurar a importância da componente emocional no exercício da prática profissional, saber quais as atitudes e comportamentos mais frequentemente vivenciados pelo grupo profissional aqui estudado e que por isso se assumem como indicadores de perfil de Competência Emocional.

O conceito de Competência Emocional, surge posteriormente ao conceito inicial de Inteligência Emocional (Salovey & Mayer, 1990) que descreve o conceito, como a capacidade do indivíduo reconhecer as suas próprias emoções (capacidade de descrever, expressar ou comunicar) controlar essas mesmas (reter as emoções sem as reprimir), bem como ter a capacidade de reconhecimento das emoções dos outros.

Segundo Goleman (2005), Competência Emocional é definida como uma “capacidade apreendida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho extraordinário no trabalho”. Desta forma, a competência emocional indica-nos como se traduz o potencial próprio para aprender as aptidões práticas nas capacidades profissionais.

O autor apresenta o conceito organizado e fragmentado em cinco capacidades, com objetivos diferentes e avaliam diferentes dimensões do ser humano. Assim temos, a *Autoconsciência* que é a capacidade de conhecer as nossas próprias emoções; a *Gestão de emoções*, que é o sentido de auto domínio ao nível da vertente subjectivo-experencial quer comportamental; a *Automotivação*, dizendo respeito à capacidade de nos motivarmos a nós próprios, através da destreza de alterar padrões comportamentais e atitudinais, partindo da aprendizagem, de utilização da energia das emoções; *Empatia* que revela a capacidade que o individuo tem em reconhecer as emoções dos outros, ser capaz de se colocar no lugar do outro; e a *Gestão Relacionamentos/Emoções em Grupo*, que representa a capacidade de identificar os sentimentos de outra pessoa e agir de forma a influenciar esses mesmos sentimentos.

No entanto a literatura mais recente (Veiga Branco, 2004,2005) comprova, que o conceito de Competência Emocional não é homogéneo, uma vez que o construto que integra os cinco domínios se distribuem de forma não regular, tal como Goleman preconizava.

MÉTODOS

Neste estudo recorreremos à metodologia quantitativa, através de um estudo descritivo de carácter exploratório, numa amostra de 33 Assistentes Sociais, 30 do género feminino (91%) e 3 do género masculino (9%), correspondendo a 46 Unidades de internamento das 148 contactadas.

O Instrumento de recolha de Dados (IRD), utilizado para aceder ao perfil de competência Emocional dos Assistentes Sociais, foi a Escala Veiga de Competência Emocional (EVCE), (Veiga Branco, 2004,2007).

Esta consiste num questionário de autopreenchimento. Neste estudo foi enviado e preenchido via on line (Google docs). A escala é constituída por duas partes: a primeira parte permite-nos fazer a caracterização do participante, a segunda parte integra a “Escala Veiga de Competência Emocional”, dividida em cinco subcategorias sendo cada uma delas representativa de uma das cinco capacidades do construto: Autoconsciência; Gestão de Emoções; Automotivação; Empatia e Gestão de Emoções em Grupo. Cada variável presente na escala oferece uma frequência de resposta entre 1 = Nunca e 7 = Sempre.

A escala apresenta 86 ítems, os quais foram submetidos a um tratamento estatístico (análise descritiva) recorrendo ao programa informático SPSS versão 17.

Desta forma, passamos a apresentar um perfil descritivo dos Assistentes Sociais e paralelamente faremos uma análise comparativa com estudos já efectuados.

RESULTADOS

Partindo da definição de Inteligência Emocional (Goleman, 2010) e utilizando as cinco capacidades como subconstrutos para a representar, foi formulada a conceptualização de Competência Emocional segundo a percepção da amostra. Como podemos verificar na *tabela 1* a amostra (N=33) vivencia “por norma” a componente da Gestão de Emoções em Grupo ($x = 4,92$; $sd = ,78$; $\alpha = ,88$) a Auto consciência ($x = 4,36$; $sd = 1,31$; $\alpha = 0,85$), e a Gestão de Emoções ($x = 4,09$; $sd = 0,67$; $\alpha = 0,83$).

Seguidamente verificamos, que a amostra vive “pouco frequentemente” a automotivação ($x = 3,77$; $sd = 0,78$; $\alpha = 0,84$), assim como a Empatia ($x = 3,68$; $sd = 0,78$; $\alpha = 0,85$).

No global e segundo a percepção da amostra a Competência Emocional é vivida “por norma” ($x = 4,70$; $sd = ,765$; $\alpha = 0,95$).

Tabela 1 – Apresentação descritiva dos valores das variáveis independentes (capacidades da CE): média, desvio padrão e total da amostra

Capacidades	Média (x)	Desvio Padrão (σ)	N
Gestão de Emoções em Grupo	4,924	,7807	33
Autoconsciência	4,364	1,3186	33
Gestão de Emoções	4,092	,6706	33
Automotivação	3,777	,7819	33
Empatia	3,688	,6628	33
Competência Emocional	4,706	,7659	33

Torna-se pertinente fazer referência a um estudo realizado na China (Geng; Li; Zhou, 2012) em Assistentes Sociais, onde foram estudados a relação entre Exaustão Emocional, Inteligência Emocional e Identidade Ocupacional. Este estudo revela que nesta categoria profissional existe correlação entre Exaustão Emocional e Inteligência Emocional, assim com existe em Exaustão Emocional e Identidade Ocupacional, sendo ambos significativamente negativos, e que entre Inteligência Emocional e Identidade Ocupacional, são significativamente positivos, para o qual nível de educação desempenhou um papel preponderante na Inteligência Emocional e na Identidade Ocupacional.

CONCLUSÃO

Os resultados que aqui se apresentam são referentes a uma amostra de uma população a nível nacional, no âmbito da rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, podendo não ser representativo (N =33) da população dos Assistentes Sociais a nível nacional neste contexto de intervenção.

No estudo apresentado verificamos que o nível de Competência Emocional é influenciado por cada uma das cinco capacidades, onde a Gestão de Emoções em Grupo apresenta maior influência e a Empatia a menor.

Neste sentido, verificamos que as atitudes e comportamentos vivenciados nesta categoria profissional, não vão ao encontro do modelo teórico de Peter Salovey e Jonh Mayer (1990). Na qual o comportamento da Autoconsciência, assume-se como o comportamento mais frequente, seguido da Gestão de Emoções, da Automotivação, Empatia e finalmente encontramos a Gestão de emoções em grupo como o comportamento menos frequente.

Desta forma, os resultados reportam-nos para uma reflexão acerca da importância em investir em Educação Emocional, esta conceção tem sido cada vez mais defendida por investigadores de Inteligência Emocional e Competência Emocional. Reforçando o pensamento de Goleman (2010) que no diz que as Competências Emocionais cruciais podem ser aprendidas e aperfeiçoadas, basta serem ensinadas. Deste modo, é-nos proposto a Educação Emocional, como ferramenta de trabalho para que possamos aprender a gerir as emoções.

Assim, fica a sugestão de um determinado perfil comportamental e de atitudes que confere Competência Emocional.

BIBLIOGRAFIA

- Agostinho, L.M. (2010); *Competência Emocional em Enfermeiros*. Coimbra: Formasau.
- Bisquerra, R. (2002); *La competencia emocional*. In Álvarez, M. y Bisquerra, R. Manual de orientación y tutoria. Barcelona: Praxis.
- Goleman, D. (1995); *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objectiva.
- Goleman, D. (2010); *Inteligência Emocional*. (15ª ed.), Lisboa: Círculo de Leitores.
- Liuna Geng; Shasha Li; Wenjun Zhou; "The relationships among emotional exhaustion, emotional intelligence, and occupational identity of social workers in China". Social Behavior and Personality: an international journal. FindArticles.com. 17 Apr, 2012
- Ministério da Saúde (2006); *Manual de Boas Práticas para os Assistentes Sociais da Saúde na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados*.
- Pestana, M. H., Gageiro, J.N. (2008); *Análise de Dados para as Ciências Sociais – A Complementariedade do SPSS*. (5ª ed.) Lisboa: Edições Sílabo.
- Salovey, P., Mayer, J.D. (1990); Emotional intelligence: Imagination, Cognition and Personality.9, 185-211.
- Unidade de Missão para os Continuados Integrados (2011); Manual do Prestador – Recomendações para a melhoria contínua. Lisboa.
- Veiga-Branco, M.A.V. (2004); *Auto-motivação*. Coimbra: Quarteto Editora
- Veiga-Branco, M.A.V. (2005); *Competência Emocional em Profissional: Um estudo em Discurso do Campo Educativo*. Tese de candidatura ao grau de outor em Ciências da Educação apresentada na Universidade do Porto.
- Veiga-Branco, M.A.V. (2007); Competência Emocional em professores (cap. 20) in Cadeias, A.; Leandro de Almeida. *A Inteligência Humana: Investigações e Aplicações*. Coimbra : Quarteto.
- Veiga-Branco, A. (2009); escala Veiga-Branco das capacidades da Inteligência Emocional (EVBCIE): I e III. In Mendonça, S.S. Competências Profissionais dos Enfermeiros: Excelência do Cuidar. Penafiel: Editorial Novembro. (162-164).

