

## O Trabalho Emocional: Reflexão e investigação em cuidados de enfermagem

## Le Travail Émotionnel: Réflexion et recherche en soins infirmiers

**PAULA DIOGO,**

RN; MSc; PhD em Enfermagem

Professora Adjunta

Escola Superior de Enfermagem de Lisboa

**LUIZA RODRIGUES**

RN;MSc, Enfermeira Especialista

Centro de Saúde da Alameda

No âmbito das atividades da Unidade de Investigação & Desenvolvimento em Enfermagem (ui&de) - "Linha de Investigação Emoções em Saúde" - proporcionou-se a participação das investigadoras no Xlle Colloque International PRAQSI, a 11 e 12 de outubro de 2012, no Luxemburgo.

O propósito desta participação foi partilhar saberes, reflexões e percursos de investigação, e ainda estabelecer contactos internacionais com vista ao desenvolvimento de futuros projetos. Foram realizadas 2 comunicações com o mesmo conteúdo para auditórios diferentes. Cada comunicação teve a duração de 15 minutos, seguindo-se um período de discussão de respetivamente 20 e 30 minutos. As comunicações tiveram como objetivos: partilhar a experiência e a pesquisa sobre a dimensão emocional da prática de enfermagem; refletir sobre o trabalho emocional dos enfermeiros; apresentar um projeto de investigação. A sua finalidade foi sensibilizar para o trabalho emocional em enfermagem.

**Palavras-chave:** Trabalho emocional; Enfermagem; Reflexão; Investigação

Le cadre de nos activités de ui&de - "Ligne de Recherche: Émotions en Santé" - a permis aux chercheurs de participer au XXème Colloque International PRAQSI, les 11 et 12 octobre 2012, au Luxembourg.

Le but de cette participation était de partager des connaissances, des idées et des lignes de recherche, mais aussi d'établir des contacts internationaux pour le développement de projets futurs. Nous avons réalisé deux communications sur un même contenu pour deux publics différents. Chaque communication a duré 15 minutes et a été suivie d'un moment de discussion de 20 et 30 minutes respectivement. Les communications avaient pour objectifs : partager les expériences et les recherches sur la dimension émotionnelle de la pratique infirmière; réfléchir sur le travail émotionnel des infirmières; présenter un projet de recherche. La finalité était de centrer sur le travail émotionnel en soins infirmiers.

**Mots-clés:** Travail émotionnel; Soins infirmiers ; Réflexion ; Recherche.

The researchers participated in the Xlle Colloque International PRAQSI, where they approached the subject of "Emotions in Health", a Research Branch of ui&de, in Luxemburg, on the 11th and 12th of October 2012.

The purpose of this participation was to share knowledge, thoughts, and means of research, and to establish international contacts looking to develop future projects. Two communications with the same content were made to different lecture theaters. Each communication lasted 15 minutes, followed by a discussion period of 20 and 30 minutes respectively. The communications aimed to share experience and research about the emotional dimensions in nursing practice; reflect on the emotional work of nurses; and present a research project. Its aim was to raise the awareness of emotional work in nursing.

**Keywords:** Nursing, Research; Reflexion; Emotional work

## INTRODUÇÃO

A compreensão das emoções e dos seus significados exige uma atenção e um enfoque multidisciplinar. Isto significa que o estudo atual sobre o mundo das emoções requer subsídios de várias disciplinas. A temática das emoções tem sido estudada pela filosofia, biologia, psicologia, sociologia, neurologia e outras disciplinas. Os primeiros escritos sobre emoções remontam a 300 a.C. Reflexões acerca das emoções podem ser encontradas em algumas das obras de filósofos da época clássica, destacando-se nomes como Aristóteles (discípulo de Platão) que vai definir e analisar diferentes emoções do ponto de vista cognitivo, começando pela ira. Em anos mais recentes, António Damásio, utilizando uma linguagem própria das neurociências contribui grandemente para a investigação nesta área. Para Damásio (2001) as emoções são conjuntos complexos de respostas químicas e neurais. e estão alinhadas com o corpo, enquanto os sentimentos estão alinhados com a mente. Os pensamentos desencadeiam as emoções e as modificações do corpo, enquanto as emoções se transformam nos fenómenos mentais a que chamamos sentimentos. Os sentimentos são gerados pelas emoções e permitem que as emoções se tornem conscientes para a pessoa.

A disciplina de enfermagem também necessita de estudar as emoções de acordo com o seu quadro de referência. A ideologia do cuidar em enfermagem é simultaneamente humanista e científica, e esta ciência não pode permanecer desligada ou indiferente às emoções humanas – dor, alegria, sofrimento, medo, raiva... (Watson, 2002, 2005).

## DIMENSÃO EMOCIONAL, CUIDAR E PRÁTICA DE ENFERMAGEM

Cuidar e a dimensão emocional da enfermagem são conceções intrinsecamente relacionadas na atualidade, frequentemente

## INTRODUCTION

La compréhension des émotions et de leurs significations requiert une attention et une perspective multidisciplinaire. Cela signifie que l'étude actuelle du monde des émotions exige des subventions de diverses disciplines. Le thème des émotions a été étudié par la philosophie, la biologie, la psychologie, la sociologie, la neurologie et bien d'autres encore. Les premiers textes sur les émotions remontent à 300 A.C. Des réflexions sur les émotions peuvent être trouvées dans quelques-unes des œuvres des philosophes de l'époque classique, notamment Aristote (disciple de Platon) et elles permettront de définir et d'analyser les différentes émotions du point de vue cognitif, à commencer par la colère. Pour Damásio (2001) les émotions sont des ensembles complexes de réponses chimiques et neurales, et sont alignés avec le corps, tandis que les sentiments sont alignés avec l'esprit. Les pensées déclenchent des émotions et des modifications corporelles, alors que les émotions se transforment en phénomènes mentaux que nous appelons sentiments. Les sentiments sont générés par les émotions et vont permettre à la personne d'avoir conscience de ses émotions.

La discipline des soins infirmiers doit aussi étudier les émotions en accord avec son cadre de référence. L'idéologie des soins infirmiers est à la fois humaniste et scientifique, et cette science ne peut continuer à être déconnectée ou indifférente aux émotions humaines – la douleur, la joie, la souffrance, la peur, la colère... (Watson, 2002, 2005).

## DIMENSION ÉMOTIONNELLE DE LA PRATIQUE INFIRMIÈRE

Les soins infirmiers et la dimension émotionnelle sont aujourd'hui intrinsèquement

O Trabalho Emocional:  
Reflexão e investigação  
em cuidados de  
enfermagem

Le Travail Émotionnel:  
Réflexion et recherche  
en soins infirmiers

denominadas *the emotional dimensions of caring*. Esta dimensão emocional do cuidar é defendida também na conceção de Collière (2003), segundo a qual a enfermagem incorpora complexidades científicas, artísticas, humanísticas, éticas e técnicas, o que oferece “avenidas” para múltiplas dimensões dos cuidados: EMOCIONAL, estética, intuitiva, física, espiritual... O processo de cuidados é um processo relacional, e este é um meio de comunicação e libertação de sentimentos humanos (Watson, 2002). A dimensão emocional revela-se multifacetada e importante em questões como a retenção de profissionais, a satisfação no trabalho, a satisfação do cliente, o desenvolvimento profissional e a prática de cuidados.

Os investigadores em cuidados de enfermagem procuraram compreender os processos emocionais na relação enfermeiro-cliente, valorizando a experiência emocional que se encontra omnipresente nas situações de cuidados e que as influencia muito mais do que temos habitualmente perceção (Diogo, 2006). Por isso, é essencial aprender a perceber emoções e sentimentos, tanto dos prestadores de cuidados como das pessoas cuidadas, são uma fonte incomensurável de saberes (Collière, 2003).

As problemáticas que emergem da prática de enfermagem e que justificam o seu estudo são:

- A situação vivida pelos clientes, associada aos fenómenos de saúde-doença, que se expressa através de emoções com as quais os enfermeiros têm que lidar no decorrer dos cuidados e em cada interação;
- A emocionalidade associada às experiências de saúde-doença que acrescenta sofrimento à vivência dos clientes;

liés, très souvent décrits comme *the emotional dimensions of caring*. Cette dimension émotionnelle des soins est également défendue dans la conception de Collière (2003), dans laquelle les soins infirmiers englobent des complexités scientifiques, artistiques, humanistes, éthiques et techniques, offrant de multiples dimensions des soins: ÉMOTIONNELLE, esthétique, intuitive, physique, spirituelle... Le processus de soins est un processus relationnel, il s’agit d’un moyen de communication et de libération des sentiments humains (Watson, 2002). La dimension émotionnelle des soins apparaît sous de multiples facettes et elle est très importante dans les questions telles que la rétention de professionnels, la satisfaction au travail, la satisfaction du client, le développement professionnel et la pratique des soins.

Les chercheurs en soins infirmiers ont essayé de comprendre les processus émotionnels dans la relation infirmière-client, tout en mettant en valeur l’expérience émotionnelle qui est omniprésente dans les situations de soins et vont-nous influencer beaucoup plus que nous en avons habituellement la perception (Diogo, 2006). Ainsi, il est essentiel d’apprendre à percevoir les émotions et les sentiments, tant pour les soignants comme pour les personnes soignées, c’est une source énorme de connaissances (Collière, 2003).

Les problématiques qui vont émerger de la pratique infirmier et qui justifient leur étude sont les suivantes:

- La situation vécue par les clients, associée aux phénomènes de santé-maladie, et qui s’exprime à travers les émotions auxquelles les infirmières doivent faire face dans le cadre des soins et à chaque interaction.
- L’émotion associée à des expériences de santé-maladie et qui ajoute de la souffrance à l’expérience des clients

- A experiência emocional intensa de cuidar vivida pelos enfermeiros que se manifesta muitas vezes através do stress, exaustão e *burnout*.

A dimensão emocional, na disciplina prática de Enfermagem, constitui parte integrante do Cuidar Humano (teoria de Watson) enaltecendo a dimensão humana e holística da relação de cuidados, e salientando-se como “saber pessoal” (Carper, 1978; Huynh, Alderson & Thompson, 2008)

## INVESTIGAÇÃO SOBRE AS EMOÇÕES EM ENFERMAGEM

Os cuidados centrados no relacionamento fizeram emergir muitas questões de estudo relacionadas com as emoções dos sujeitos em interação. O estudo de Benner & Wrubel (1989) destaca que a gestão das emoções na prática de cuidados está ligada a um nível de experiência e perícia dos enfermeiros, e aqueles que são peritos tendem a envolver-se com os clientes e a dar uma grande importância às emoções na sua prática.

A grande maioria dos estudos sobre as emoções em enfermagem tem enfoque na maternidade (infertilidade, parto, perda do bebé), cuidados paliativos, cancro e doença crónica, cuidados na comunidade e na área da neonatologia. Paradoxalmente esta dimensão está pouco explorada no contexto de cuidados à criança e jovem, considerada por muitos especialistas de grande exigência emocional.

Da revisão da literatura destacam-se 3 focos de investigação:

- Clientes (experiência emocional da pessoa com doença crónica, ansiedade da cirurgia, angústia de separação);
- Enfermeiros (experiência emocional de cuidar, stress, *burnout*... no confronto com o sofrimento, a perda e a morte);

- L’expérience émotionnelle intense des soins vécue par les infirmières et qui se manifeste souvent par le stress, l’épuisement et le *burnout*.

La dimension émotionnelle, dans la pratique infirmière, fait partie intégrante des soins humains (théorie de Watson), elle met l’accent sur la dimension humaine et la relation holistique de soins en tant que “savoir personnel” (Carper, 1978; Huynh, Alderson & Thompson, 2008).

## LA RECHERCHE SUR LES ÉMOTIONS EN SOINS

Les soins centrés dans le relationnel font surgir beaucoup de questions d’études sur les émotions des sujets en interaction. L’étude de Benner & Wrubel (1989) souligne que la gestion des émotions dans la pratique des soins est liée à un niveau d’expérience et de compétence des infirmiers, et ceux qui possèdent l’expertise ont tendance à s’engager avec les clients et à donner une grande importance aux émotions dans leur pratique.

La majorité des études sur les émotions dans les soins est liée à la maternité (infertilité, accouchement, perte de l’enfant), aux soins palliatifs, cancer et maladies chroniques, soins dans la communauté et dans le domaine de la néonatalogie. Paradoxalement, cette dimension est peu explorée dans le cadre des enfants, de nombreux experts la considérant comme un travail très exigeant émotionnellement.

La révision de la littérature met en évidence trois axes de recherche :

- Clients (expérience émotionnelle des personnes souffrant d’une maladie chronique, l’anxiété de la chirurgie, l’anxiété de la séparation)
- Infirmiers (expérience émotionnelle dans les soins, stress, *burnout*... souffrance, mort)

O trabalho emocional: reflexão e investigação em cuidados de enfermagem

Le travail émotionnel: réflexion et recherche en soins infirmiers

- Intervenções terapêuticas (relação de cuidados, brincar, música);
- Relacionamentos enfermeiro-cliente (gestão da relação, participação parental, conflitos...);
- Procedimentos invasivos (gestão das respostas emocionais dos clientes).

O estudo desenvolvido por Diogo (2006), sobre a experiência emocional dos enfermeiros no processo de cuidar em contexto pediátrico, revela que os enfermeiros procuram reconhecer as suas próprias emoções e sentimentos, identificar as situações emotivas nos cuidados e desenvolver estratégias de gestão do seu mundo interno. Tais estratégias são aprendidas e desenvolvidas com a experiência; são orientadas para a análise e partilha de situações, e ainda recursos externos, mas também mobilização de defesas (evitamento, fuga) que fragilizam a relação de cuidados. Porém, foi possível concluir que os enfermeiros reconhecem a importância de desenvolverem competências emocionais de modo a promover os cuidados e a garantir o seu bem-estar, e a disposição emocional para cuidar. Esta perceção começa a generalizar-se, pois a temática está muito desenvolvida internacionalmente e em Portugal também se encontra em expansão.

Assim, torna-se importante perceber como os enfermeiros vivem a sua emocionalidade na relação de cuidar, como fazem a gestão das emoções mantendo a qualidade do cuidado e tendo em conta o seu bem-estar e equilíbrio. Os enfermeiros devem usar estratégias que garantam a proximidade e a empatia emocional, mas que evitem deixá-los emocionalmente exaustos (Van Sant, 2003). É este equilíbrio que se deve procurar alcançar com recurso às estratégias de gestão emocional.

Outro estudo realizado por Diogo (2012) teve já uma dupla centralidade: as emoções

- Interventions thérapeutiques (relation de soins, jouer, musique)
- Relation infirmier-client (gestion de la relation, participation parentale, conflits...)
- Procédures invasives (gestion des réponses émotionnelles des clients)

L'étude menée par Diogo (2006), à propos de l'expérience émotionnelle de soins pour les infirmiers en contexte pédiatrique, a révélé que les infirmiers cherchent à reconnaître leurs propres émotions et sentiments, à identifier les situations émotionnelles dans les soins et élaborer des stratégies pour la gestion de leur monde intérieur. Ces stratégies sont apprises et développées avec l'expérience; elles sont orientées pour l'analyse et le partage des situations, et aussi les ressources externes, comme la mobilisation de moyens de défense (évitement, évasion) qui fragilisent la relation de soins. Toutefois, il a été possible de conclure que les infirmiers reconnaissent l'importance du développement des compétences émotionnelles de façon à promouvoir les soins et assurer leur bien-être, ainsi que la disposition émotionnelle pour soigner. Cette perception commence à se généraliser car le thème est bien développé au niveau international et au Portugal il est aussi en expansion.

Ainsi, il devient important de comprendre comment les infirmiers vivent leur émotivité en matière de soins, comment ils font la gestion des émotions en maintenant la qualité des soins et la prise en compte de leur bien-être et équilibre. Les infirmiers doivent utiliser des stratégies qui vont garantir la proximité et l'empathie émotionnelle, mais qui évite l'épuisement émotionnel (Vab Sant, 2003). C'est cet équilibre qui doit-être atteint avec recours à des stratégies de gestion émotionnelle.

Une autre étude réalisée par Diogo (2012) avait déjà une centralité double : les

vividas pelos clientes em situação de doença e hospitalização e pelos enfermeiros na relação de cuidados. Teve como finalidade desocultar o saber prático dos enfermeiros relativamente à gestão das emoções na interação de cuidados, numa perspetiva da sua intencionalidade terapêutica, em contexto de internamento em pediatria. Este estudo revela que os enfermeiros mobilizam estratégias transformadoras das experiências emocionais perturbadoras, procurando gerir positivamente as suas próprias emoções e manter o envolvimento emocional com os clientes. Nestas estratégias de regulação da disposição emocional para cuidar, os enfermeiros analisam as emoções, partilham as emoções, compreendem as reações dos clientes, conseguem atenuar positivamente as suas experiências e, por fim, não se deixam afetar desviando o foco de atenção e recorrendo à descentração para prover cuidados.

Estes resultados estão em conformidade com as investigações de Smith (1992, 2011), nas quais é enfatizado que os enfermeiros usam conscientemente as emoções para prover e melhorar os cuidados.

### **PROJETO DE INVESTIGAÇÃO – TRABALHO EMOCIONAL EM ENFERMAGEM**

No âmbito das atividades da ui&de, a equipa de investigadores da linha de investigação Emoções em Saúde concebeu um projeto que visa o estudo do conceito de trabalho emocional, no sentido da sua clarificação conceptual, isto é, refinar o conceito utilizado em enfermagem mas sem a aceitação generalizada das suas propriedades e sentido (Basto, 2009).

De facto, verifica-se um incremento do referencial teórico e da evidência científica que expande a compreensão deste conceito, mas a terminologia associada ou conceitos similares (trabalho das emoções, cuidados

émotions vécues par les clients en situation de maladie et d’hospitalisation et par les infirmiers dans les soins. Il s’agissait de découvrir le savoir pratique des infirmiers en ce qui concerne la gestion des émotions dans l’interaction des soins, dans une perspective intentionnalité thérapeutique en contexte d’hospitalisation en pédiatrie. Cette étude révèle que les infirmières mobilisent des stratégies de transformation des expériences émotionnelles troublantes, à la recherche d’une gestion positive de leurs propres émotions et du maintien du contact émotionnel avec les clients. Dans ces stratégies de régulation de la disposition émotionnelle dans les soins, les infirmiers vont analyser les émotions, partager les émotions, comprendre les réactions des clients, atténuer positivement leurs expériences et finalement ne pas être affectés, en déplaçant leur attention, et en ayant recours à la décentration pour soigner.

Ces résultats sont conformes à la recherche de Smith (1992, 2011), dans laquelle il est mis en évidence que les infirmiers utilisent consciemment les émotions pour soigner et améliorer les soins.

### **PROJET DE RECHERCHE – TRAVAIL ÉMOTIONNEL EN SOINS INFIRMIERS**

Dans le cadre des activités da ui&de, l’équipe de chercheurs de la ligne de recherche Émotions en Santé a conçu un projet qui vise à l’étude du concept de travail émotionnel, dans le sens de sa clarification conceptuelle ; il s’agit d’affiner le concept utilisé en soins, mais sans l’acceptation généralisée de ses propriétés et sens (Basto, 2009).

De fait, il y a une augmentation de la preuve scientifique et théorique qui élargit la compréhension de ce concept, mais la terminologie associée ou concepts similaires (travail des émotions, des soins émotionnels, intelligence émotionnelle...)

O trabalho emocional: reflexão e investigação em cuidados de enfermagem

Le travail émotionnel: réflexion et recherche en soins infirmiers

O trabalho emocional:  
reflexão e investigação  
em cuidados de  
enfermagem

Le travail émotionnel:  
réflexion et recherche  
en soins infirmiers

emocionais, inteligência emocional...) são usados para mencionar toda e qualquer intervenção que integre a dimensão emocional (Hunter & Smith, 2007; Huynh, Alderson & Thompson, 2008); poderá conduzir a um desvio das estratégias específicas necessárias para regular as próprias emoções e as emoções dos outros, pelo que carece de mais investigação.

Pam Smith (Universidade Edimburgo, Reino Unido) é a pioneira dos estudos do trabalho emocional em enfermagem. Esta enfermeira e investigadora é a consultora deste projeto.

O conceito de trabalho emocional, originário da sociologia e apresentado por Hochschild (1983), é aplicado em diferentes profissões, e é definido como a indução ou supressão das emoções para produzir nos outros um sentimento de bem-estar. Smith (1992, 2011) expandiu o conceito à luz dos referenciais de enfermagem e defende que o trabalho emocional é de natureza especializada e deve ser aprendido. Caracteriza o trabalho emocional como o contacto face a face ou de voz, produzindo um estado emocional na outra pessoa, e exige um grau de controlo sobre o desempenho do trabalho emocional através da formação e supervisão clínica.

O trabalho emocional (TE) é cada vez mais valorizado pelas organizações, reconhecido principalmente na Europa, sobretudo através de estudos suecos (Rasmussen & Sandman, 2000), holandeses (Briet et al., 2005), alemães (Bussing & Gaser, 2001) e italianos (Zammunier & Galli, 2005). Para a sua avaliação, enquanto fenómeno mensurável, encontra-se disponível atualmente um inventário de TE para enfermeiros (Katayama, 2005), um questionário Alemão de TE (Briet et al, 2005) e um questionário de avaliação do TE em contexto de cuidados de saúde (Moreno-Jiménez et al, 2010).

sont utilisés pour mentionner toute intervention qui intègre la dimension émotionnelle (Hunter & Smith, 2007; Huynh, Alderson & Thompson, 2008); cela pourra conduire à une déviation des stratégies spécifiques nécessaires pour réguler ses propres émotions et les émotions des autres, cela exige donc une recherche plus approfondie.

Dans la recherche, les études de Pam Smith (Université d'Edimbourg, Royaume-Uni) sont les premières dans le domaine du travail émotionnel en soins infirmiers. Actuellement, elle est consultante de ce projet.

Le concept *Emotion Labour* provient du courant de la sociologie, présenté par Hochschild (1983), ce concept est appliqué à différentes professions et il est défini comme induction ou suppression des émotions pour produire, chez les autres, un sentiment de bien-être. Smith (1992, 2011) a élargi le concept à la lumière de la discipline de la pratique infirmière et défend que le travail émotionnel est de nature spécialisée et doit être appris. Ce qui caractérise le travail émotionnel c'est le contact face à face ou avec la voix, produisant alors un état émotionnel chez l'autre, ceci exige un degré de contrôle sur les activités du travail émotionnel à travers la formation et la supervision clinique.

Le travail émotionnel est de plus en plus valorisé par les organisations, il est reconnu principalement en Europe, en particulier par les études suédoises (Rasmussen & Sandman, 2000), hollandaises (Briet et al., 2005), allemandes (Bussing & Gaser, 2001) et italiennes (Zammunier & Galli, 2005). Pour son évaluation, en tant que phénomène mesurable, il existe actuellement un inventaire du travail émotionnel (TE) pour infirmiers (Katayama, 2005), un questionnaire allemand du TE (Briet et al, 2005) et un questionnaire d'évaluation du TE en contexte de soins de santé (Moreno-Jiménez et al, 2010).

O projeto que se apresenta intitula-se “Desempenho do trabalho emocional em enfermagem: qual o potencial terapêutico em diferentes contextos clínicos?”. É projeto multiestudos e multimétodos numa lógica do paradigma do Pluralismo Metodológico que incorpora 5 estudos. Os participantes são crianças, jovens, cuidadores familiares, enfermeiros e estudantes de enfermagem. Os estudos são realizados em vários contextos da prática e supervisão clínica. Pretende-se com os resultados obtidos melhorar o desempenho do trabalho emocional na prática de cuidados, contribuir para as boas práticas e obtenção de ganhos em saúde. Pretende-se continuar a fazer a sua divulgação através de publicações científicas, participação em reuniões nacionais e internacionais, formação contínua e formação de estudantes, e ainda elaboração e divulgação de guias de boas práticas.

## PARA REFLEXÃO ...

Condições que influenciam o Trabalho Emocional em Enfermagem:

- Preparação e treino, programas curriculares
- Experiências prévias pessoais e profissionais
- Oportunidade de analisar as suas emoções
- Disposição emocional – motivação, persistência e vontade
- Capacidade para detetar emoções/sentimentos nos outros
- Disposição e habilidade para refletir sobre a prática
- Treino sistemático do autoconhecimento
- Género e posição dentro da equipa
- Contexto e condições de trabalho (as longas jornadas de trabalho, o número insuficiente de profissionais, a falta de reconhecimento profissional)

Le projet qui est présenté, s’intitule “ Le rendement du travail émotionnel en soins infirmiers : quel est le potentiel thérapeutique dans les différents contextes cliniques ?”. C’est un projet multi-études et multi-méthodes, dans une logique du paradigme du pluralisme méthodologique qui intègre 5 études. Les participants sont des enfants, des jeunes, des parents, des infirmières, et des étudiants en soins infirmiers. Les études sont menées dans différents contextes de la pratique et de supervision clinique. Nous prétendons, avec les résultats obtenus, arriver à l’amélioration de la performance du travail émotionnel dans les soins, contribuer à de bonnes pratiques et obtenir des gains en santé. Nous voulons continuer à faire une divulgation à travers des publications scientifiques, la participation à des réunions nationales et internationales, la formation continue et la formation d’étudiants, mais aussi l’élaboration/divulgation de guides de bonnes pratiques.

## POUR LA RÉFLEXION...

Conditions qui vont influencer le travail émotionnel en soins infirmiers :

- Préparation, entraînement, les programmes d’études ;
- Expériences personnelles et professionnelles ;
- Possibilité d’analyser ses émotions ;
- Disposition émotionnelle – motivation, persévérance et volonté ;
- Capacité à capter les émotions/sentiments des autres ;
- Disposition et capacité à réfléchir sur la pratique ;
- Entraînement systématique de la connaissance de soi-même ;
- Positionnement dans l’équipe ;
- Contexte et conditions de travail (les longues journées de travail, un nombre insuffisant de professionnels, le manque de reconnaissance professionnelle) ;

O trabalho emocional: reflexão e investigação em cuidados de enfermagem

Le travail émotionnel: réflexion et recherche en soins infirmiers



- Ambiente da equipa e apoio entre colegas
  - Estratégias de gestão emocional adotadas
  - Ambiance de l'équipe et entraide entre collègues ;
  - Stratégies adoptées.
- (Henderson, 2001; Diogo, 2006, 2012)

## REFERÊNCIAS/ RÉFÉRENCES

- Basto, M. (2009). Investigação sobre o cuidar de enfermagem e a construção da disciplina: proposta de um percurso. *Pensar Enfermagem*, 13(2), 11-18.
- Benner, P., & Wrubel, J. (1989). *The primacy of caring*. California: Addison-Wesley.
- Briet, M., Naring, G., Brouwers, A., & van Droffelaar, A. (2005). Emotional Labor: Development and validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL). *Gedrag: Tijdschrift voor Psychologie & Gezondheid*, 33(5), 318-330.
- Büssing, A., & Glaser, J. (2000). Büssing, A. & GlasFour-stage process model of the core factors of burnout: the role of work stressors and work-related resources. *Work & Stress*, 14 (4), 329-346.
- Carper, B. A. (1978). Fundamental patterns of knowing in nursing. *Adv Nurs Sci*, 1(1), 13-23.
- Collière, M. F. (2003). *Cuidar... A primeira arte da vida* (2.ª ed.). Loures: Lusociência.
- Damásio, A. (2001). *O Sentimento de Si: o Corpo, a Emoção e a Neurobiologia da Consciência* (13.ª ed. ed.). Mem Martins: Publicações Europa.
- Diogo, P. (2006). *A vida emocional do enfermeiro: uma hipótese explicativa do processo emotivo-vivencial na prática de cuidados*. Coimbra: Formasau.
- Diogo, P. (2012). *Trabalho com as Emoções em Enfermagem Pediátrica: um Processo de metamorfose da Experiência Emocional no Acto de Cuidar*. Loures: Lusociência.
- Henderson, A. (2001). Emotional labor and nursing: an underappreciated aspect of caring work. *Nursing Inquiry*, 8(2), 130 – 138.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hunter, B., & Smith, P. (2007). Guest editorial. Emotional labour: just another buzz word? . *International Journal of Nursing Studies* , 44, 859-861.
- Huynh, T., Alderson, M., & Thompson, M. (2008). Emotional labour underlying caring: an evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(2), 195-208.
- Katayama, Y. (2005). Development of emotional labour inventory for nurses. *Journal of Japan Academy of Nursing Science*, 25(2), 20-27.
- Moreno-Jiméne, B., Gálvez, H., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa, H. (2010). Emotions and health in work setting. Analyses of the emotional labor construct and development of a questionnaire. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-73.
- Rasmussen, B., & Sandman, P. (2000). Nurses' work in a hospice and in an oncological unit in Sweden. *15*, 53-75.

- 
- Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*. Houndmills: Macmillan.
- Smith, P. (2011). *The Emotional Labour of Nursing Revisited. Can nurses Still Care?* Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Van Sant, J. E. (2003). The process of connecting with patients' emotional pain in the psychiatric setting. *Dissertação apresentada à Widener University of Nursing*. Pennsylvania, EUA.
- Watson, J. (2002). *Enfermagem: ciência humana e cuidar. Uma teoria de enfermagem*. Loures: Lusociência.
- Watson, J. (2005). *Caring Science as Sacred Science*. Philadelphia: F. A. Davis Company .
- Zammuner, V., & Galli, C. (2005b). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International review of psychiatry*, 17(5), 355-364.

O trabalho emocional:  
reflexão e investigação  
em cuidados de  
enfermagem

Le travail émotiennel:  
réflexion et recherche  
en soins infirmiers

### Agradecimentos

Os nossos reconhecidos agradecimentos à ui&de e à ESEL, pelo apoio financeiro que permitiu a participação neste evento científico internacional.

### Remerciements

Nos remerciements à ui&de e à ESEL, pour l'aide financière permettant la participation à cet évènement scientifique international.

**Contacto:** pmdiogo@esel.pt