

# TRABALHO EMOCIONAL EM ENFERMAGEM: UMA REVISÃO SCOPING SOBRE OS CONTEXTOS DE CUIDADOS PEDIÁTRICOS

Emotional Labour of Nursing: a scoping review on pediatric care  
contexts

**PAULA DIOGO** | Professor Coordenador, Doutoramento em Enfermagem, Escola Superior de Enfermagem de Lisboa; Departamento de Enfermagem da Criança e do Jovem; Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Enfermagem [[pmdiogo@esel.pt](mailto:pmdiogo@esel.pt)]

**ANA INÊS COSTA** | Enfermeira Especialista, Mestrado em Enfermagem; PhD stud; Especialista em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica, Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso; Escola Superior de Enfermagem de Lisboa - Departamento de Enfermagem da Criança e do Jovem; Membro da Área de Investigação Emoções em Saúde da ui&de/ESEL

**TÂNIA ALMEIDA** | Enfermeira Especialista, Mestrado em Enfermagem; PhD stud; Especialista em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica, Hospital de Cascais Dr. José de Almeida; Membro da Área de Investigação Emoções em Saúde da ui&de/ESEL

A pesquisa sobre o trabalho emocional em enfermagem é já evidente, mas é necessário explicitar este campo de intervenção nas suas áreas específicas, nomeadamente, a pediátrica que comporta vários contextos. A finalidade desta revisão scoping é identificar e sistematizar a publicação disponível nas ferramentas eletrónicas de pesquisa, sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica, o foco do mesmo em diferentes contextos pediátricos, e que teorias, modelos, algoritmos e outras orientações para a prática o explicitam e sustentam. De acordo com a metodologia de Arksey & O'Malley (2005), identificaram-se 29 publicações para revisão, nas quais é relevante a literatura científica (n=19), sendo os contextos pediátricos mais estudados: serviço de internamento, unidade de cuidados paliativos e unidade de cuidados intensivos neonatais. Apesar da escassez da investigação, verifica-se que o trabalho emocional em enfermagem pediátrica é valorizado, e que a sua conceção conflui para um domínio de enfoque no trabalho emocional intra, inter e extrapessoal (uma perspetiva integradora). Esta revisão identifica oportunidades de investigação e desenvolvimento da conceção do trabalho emocional em enfermagem, nos contextos de cuidados pediátricos, dado existirem lacunas significativas na pesquisa qualitativa e quantitativa, incluindo estudos mistos, bem como o desenvolvimento de modelos conceptuais e clínicos.

**Palavras-chave:** Emoções, Trabalho Emocional, Trabalho com as Emoções, Enfermagem Pediátrica, Revisão Scoping.

The research on emotional labor in nursing is already evident, however it is necessary to explain this field of intervention within its specific fields, namely, the pediatrics, which comprises several contexts. The purpose of this scoping review is to identify and systematize the publications availability within electronic research tools, about emotional labor in diverse pediatrics nursing care contexts, their focus, and which theories, models, algorithms and other practice guidelines which explains and sustain the emotional labor in pediatric nursing care. Following the Arksey & O'Malley

(2005) methodology, 29 publications for review were identified, in which the scientific literature predominates (n=19), being the most studied pediatric contexts: pediatric inpatient service, pediatric palliative care and neonatal intensive care. Despite the lack of investigation within this scope, it appears that the emotional labor in pediatric nursing is valued, and its conception converges to a predominance of the focus on intra, inter and extrapersonal emotional labor (an integrative perspective). This review identifies research and development opportunities regarding the emotional labor concept in the pediatrics nursing care contexts, as significant gaps in qualitative and quantitative research were identified, including mixed studies, as well as the emotional labor in nursing conceptual and clinical models development.

**Keywords:** Emotions, Emotional Labour, Emotions Work, Paediatric Nursing, Scoping Review

## 1. ENQUADRAMENTO

O conceito de trabalho emocional foi descrito pela primeira vez pela socióloga Hochschild (1983), referindo-se à indução ou supressão dos sentimentos para manter uma aparência exterior que resulte num cuidado com os sentimentos dos outros, proporcionando um ambiente seguro. Mais recentemente, os investigadores conceptualizam o processo de gestão das emoções e sentimentos enquanto aspeto central do trabalho emocional (Badolamenti et al. 2017). No processo de cuidados, os enfermeiros gerem as suas emoções e expressões emocionais, através de estratégias de *deep acting* e *surface acting*, que são ambas emocionalmente desafiantes, distintas e podem ser usadas em simultâneo numa interação (Mann & Cowburn, 2005; Cheng et al. 2013; Badolamenti et al. 2017). *Deep acting* refere-se à autoindução de emoções reais ou tentativa de experienciar e expressar emoções genuínas e *surface acting* diz respeito à supressão de emoções reais e simulação de emoções, de modo a demonstrar uma resposta emocionalmente desejada (Hochschild, 1983, 2003).

Esta conceção pioneira de trabalho emocional foi investigada em diferentes áreas disciplinares, apresentando um percurso com três enfoques (Diogo & Mendonça, 2019): 1) Intrapessoal (gestão autofocada) com consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde (desgaste físico e emocional, stress, *burnout*); 2) Intra, inter e extrapessoal (gestão emocional com foco no cliente, no profissional e na relação) associado a cuidados emocionais e humanizados, e com satisfação e gratificação dos profissionais; 3) Extrapessoal (gestão emocional com foco no cliente) com resultados no bem-estar emocional das pessoas cuidadas, mas sem ter em conta o fluxo de emoções na relação e o impacto no profissional.

A Enfermagem enquanto ciência do Cuidar não pode ficar indiferente às emoções humanas, pois a relação enfermeiro-cliente implica a compreensão da experiência humana das emoções, e a sua partilha e gestão adaptativa (Watson, 2012; Diogo, 2015, 2017). No que diz respeito ao estudo do trabalho emocional em enfermagem, destaca-se a investigação pioneira de Smith (1992), que ampliou o conceito original e o aplicou à Enfermagem. Outros estudos se seguiram, nomeadamente, de Theodosius

(2008) que procura captar a natureza e interação do trabalho emocional, distinguindo três tipos - o terapêutico, o colegial e o instrumental - que por sua vez envolvem processos de interação entre: enfermeiro-cliente, enfermeiro-família e enfermeiro-enfermeiro. Também Smith (2012) realça que o trabalho emocional é definido pelo ato ou competências envolvidas no cuidar e no reconhecimento das emoções dos outros e não somente nas emoções experienciadas pelos enfermeiros. Assim, destacam-se as componentes do trabalho emocional do enfermeiro que exigem a expressão de emoções adequadas (Smollan, 2006) como sendo dar suporte e tranquilidade, delicadeza, amabilidade, simpatia, animar, usar o humor, ter paciência, aliviar o sofrimento, conhecer o cliente e ajudar a resolver os problemas, bem como suprimir a expressão de emoções desadequadas (Groth, Hennig-Thurau & Walsh, 2009). Os enfermeiros desempenham esse trabalho emocional mediante os recursos pessoais e aprendizagem pela experiência do dia-a-dia dos cuidados (Smith, 2012). Eles têm consciência que o trabalho emocional é um conceito multidimensional e complexo, que representa uma competência de enfermagem fundamental para balancear o envolvimento com o cliente, atendendo ao grau adequado desse envolvimento, visando as melhores práticas e a prestação de cuidados de enfermagem de qualidade (Badolamenti et al. 2017).

O estudo de Diogo (2015, 2019) sobre o Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica salienta que a regulação emocional dos enfermeiros é fundamental para que os mesmos se apresentem emocionalmente disponíveis para nutrir os cuidados com afeto, através da qual a estabilidade das relações vai sendo construída e promove um ambiente seguro e afetivo, o que influencia positivamente a gestão do estado emocional das crianças e famílias. O uso intencional da emocionalidade no ato de cuidar transforma positivamente a experiência, os relacionamentos e o cuidar, promove alívio do sofrimento e melhora o bem-estar e crescimento de todos os intervenientes (Diogo, 2015). Assim, o trabalho emocional em enfermagem pediátrica apresenta uma tripla centralidade: o cliente, o enfermeiro e a relação enfermeiro-cliente.

Apesar do estudo sobre o trabalho emocional em enfermagem em cuidados de saúde já ser relevante (Diogo & Mendonça, 2019), reconhece-se a necessidade de continuar a sua investigação em áreas específicas da Enfermagem, uma vez que é reconhecido como essencial na profissão, mas permanece uma “habilidade invisível” entre as diferentes competências de enfermagem pediátrica. Deste modo, esta revisão *scoping* visa identificar e sistematizar a produção científica sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica, revelando a distribuição das publicações, os focos do conceito de trabalho emocional em enfermagem nesta área específica, bem como as teorias, modelos, algoritmos e outras orientações para a prática que explicitam o trabalho emocional em enfermagem pediátrica.

## 2. MÉTODO E ESTRATÉGIA DE PESQUISA

A revisão *scoping* visa a obtenção de resultados amplos e extensivos (e por isso com menor profundidade) sobre o desenvolvimento do

conhecimento disponível na literatura científica e cinzenta, relativamente a um tema/problema de interesse. Não obstante, possui diversas características da revisão sistemática, pois é um processo metódico, transparente e replicável (Grant & Booth, 2009). Além disso, é considerada uma estratégia eficiente de mapear a literatura sobre um tópico bem delimitado, de modo a revelar lacunas metodológicas e empíricas no corpo de dados referente à publicação identificada. Esta metodologia tem sido alvo de aperfeiçoamento, pelo que nesta presente revisão *scoping* optou-se pelos autores pioneiros - Arksey & O'Malley (2005) - que apresentam um *framework* com cinco etapas metodológicas: (1) Identificação da questão de pesquisa; (2) Identificação de produção científica relevante; (3) Seleção da produção científica; (4) Extração de dados; (5) Separação, sumarização e relatório de resultados. Este *framework* incluiu a evolução da sistematização e do formulário propostos por Levac, Colquhoun & O'Brien (2010) e a revisão da metodologia proposta por Colquhoun, Levac & O'Brien et al. (2014), e ainda ao fluxograma PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) preconizado para as revisões sistemáticas (Moher, Liberati, & Tetzlaff et al., 2010) e recomendado pelo EQUATOR (Enhancing the QUALity and Transparency Of health Research) Network.

## 2.1. IDENTIFICAR A QUESTÕES DE PESQUISA

Tendo em conta o tópico de interesse e recorrendo à mnemónica PCC, recomendada por Joanna Briggs Institute (Peters, Godfrey e Khalil *et al.*, 2015), na qual P representa a população, C o conceito e o último C o contexto, foram estabelecidos os seguintes elementos: enfermeiros (P), trabalho emocional em enfermagem (C) serviços ou unidades de cuidados pediátricos (C), com base nos quais foram delineadas as questões de pesquisa:

1. Como se distribui a publicação sobre o trabalho emocional em enfermagem nos diferentes contextos de cuidados pediátricos?
2. Quais os focos do conceito de trabalho emocional em enfermagem pediátrica?
3. Que teorias, modelos, algoritmos e outras orientações para a prática explicitam o trabalho emocional em enfermagem pediátrica?

Esta revisão tem como objetivo revelar como se distribui a publicação disponível sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica relativamente aos seus diferentes contextos. E tem como propósito identificar a literatura científica e cinzenta sobre o enfoque e orientações conceptuais e prática do trabalho emocional em enfermagem pediátrica e, simultaneamente, encontrar lacunas de investigação que permitam conduzir a novos estudos, e à evolução do conhecimento sobre o fenómeno.

Relativamente à publicação não incluída nesta revisão *scoping* (critérios de exclusão) considerou-se a que não incide nos enfermeiros da

área de cuidados pediátricos, que incide nos estudantes de enfermagem quando são os únicos participantes, e nos enfermeiros gestores de topo das instituições de saúde que não se encontram na prestação direta de cuidados. Quanto ao conceito central, considerou-se o “trabalho emocional” e o “trabalho com as emoções” (*emotional labour / emotional labor / emotions work*) desde a definição original de Hochschild (1983) à sua evolução na disciplina de enfermagem, iniciada por Smith (1992, 2012), exclusivamente associados aos cuidados de enfermagem pediátrica. Além disso, é critério de inclusão das publicações elegíveis para revisão apresentar os conceitos de trabalho emocional e trabalho com as emoções no título e/ou palavras-chave.

## 2.2. IDENTIFICAR A PUBLICAÇÃO RELEVANTE

A identificação e seleção da publicação relevante foi realizada durante o mês de março de 2020, e conduzida através das três fases recomendadas por Aromataris & Riitano (2014). Inicialmente realizou-se uma pesquisa preliminar nas bases de dados MEDLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online) e CINAHL (Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature) e motor de busca Google Scholar, seguindo-se uma análise dos termos contidos no título, resumo e palavras-chave da publicação obtida (literatura científica e cinzenta). Nesta primeira fase de pesquisa identificou-se não só os descritores em ciências da saúde (DeCS) mas também as palavras-chave (em inglês e com a respetiva tradução para português) mais frequentemente associadas ao fenómeno: *emotional labour, emotional labor, emotional work, emotions work, emotions, nurses, paediatric nursing, paediatric settings, model, theory e framework*. Numa segunda pesquisa, e com os termos pré-estabelecidos, recorreu-se a diferentes ferramentas eletrónicas incluindo bases de dados, motores de busca, repositórios e bibliotecas virtuais. Por último, na terceira fase da pesquisa realizou-se uma leitura das referências bibliográficas dos documentos obtidos de forma a identificar mais publicações. A pesquisa foi concluída quando se verificou a repetição sistemática da publicação em revisão (que começou a apresentar redundância ou replicação), tendo-se considerado que se atingiu a saturação nas ferramentas eletrónicas referidas.

Nas três fases recorreu-se a um total de 16 ferramentas eletrónicas de pesquisa: aos motores de busca Web of Science, SCOPUS, EBSCOhost (com acesso às bases de dados CINAHL Complete, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection), B-ON, ProQuest, JBI, Scielo, Open Access Theses and Dissertations (OATD) e Google Scholar; à base de dados bibliográficos da Biblioteca Nacional de Medicina dos EUA (PubMed) e LILACS; à plataforma ScienceDirect e ResearchGate; à editora científica de acesso aberto BIOMED Central; à biblioteca digital British Library's collection; e ao Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP). A pesquisa foi realizada nos idiomas português/inglês e sem limite temporal. Além disso, definiram-se diferentes fórmulas de pesquisa na conjugação dos termos pré-definidos e utilizando os operadores booleanos “AND” e “OR” (Tabela 1).

TABELA 1- RESUMO DAS ESTRATÉGIAS DE PESQUISA

TRABALHO EMOCIONAL EM ENFERMAGEM: UMA REVISÃO SCOPING SOBRE OS CONTEXTOS DE CUIDADOS PEDIÁTRICOS	FERRAMENTAS ELETRÔNICAS	FÓRMULAS DE PESQUISA
	<b>B-ON</b>	Emotional Labour AND (Emotional Labour AND Emotion work AND Pediatric Nursing AND Model AND Theory) AND (Trabalho Emocional AND Trabalho com as emoções AND Enfermagem Pediátrica AND Modelo AND Teoria)
	<b>CINAHL Complete, MEDLINE Complete, Psychology and Behavioral Sciences Collection</b>	(TX Emotional Labour AND TX Emotion Work AND TX Emotions AND TX Pediatric Nursing AND TX Children AND TX Model AND TX Theory)
	<b>PUBMED</b>	(((("emotions"[MeSH Terms] OR "emotions"[All Fields] OR "emotional"[All Fields]) AND ("labour"[All Fields] OR "work"[MeSH Terms] OR "work"[All Fields] OR "labor"[All Fields] OR "labor, obstetric"[MeSH Terms] OR ("labor"[All Fields] AND "obstetric"[All Fields]) OR "obstetric labor"[All Fields])) AND (("emotions"[MeSH Terms] OR "emotions"[All Fields] OR "emotion"[All Fields]) AND ("work"[MeSH Terms] OR "work"[All Fields] OR "works"[All Fields]))) AND ("paediatric nursing"[All Fields] OR "pediatric nursing"[MeSH Terms] OR ("pediatric"[All Fields] AND "nursing"[All Fields]) OR "pediatric nursing"[All Fields])
	<b>Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (rcaap)</b>	Emoções AND Trabalho emocional AND Enfermagem Pediátrica
	<b>RESEARCHGATE</b>	((trabalho emocional AND enfermagem pediátrica) AND (Emotional Labour AND Pediatric Nursing) AND (Emotion Work AND Pediatric Nursing))
	<b>ScienceDirect</b>	Emotional Labour AND Emotion Work AND Pediatric Nursing AND Model AND Theory
	<b>LILACS</b>	Emotional AND Labour AND Labor AND Emotion AND Work AND Pediatric AND Nursing
	<b>JBI</b>	Emotional Labour AND Emotion Work AND Emotions AND Pediatric Nursing
	<b>SCOPUS</b>	TITLE-ABS-KEY (emotional AND labour AND emotions AND work AND paediatric AND nursing)
	<b>BIOMED Central</b>	((Trabalho emocional AND Trabalho com as emoções AND Enfermagem Pediátrica) AND (Emotional Labour AND Emotion Labour AND Pediatric Nursing)) AND (trabalho emocional enfermagem pediátrica)
	<b>SCIELO</b>	((((trabalho emocional) AND (criança)) OR (jovem)) AND (enfermagem)) AND (pediatria)) AND (enfermagem pediátrica) AND in:* AND la:("pt" OR "en") AND year_cluster:* AND subject_area:* AND wok_subject_categories("nursing")
	<b>ProQuest – Education Database</b>	(Emotional Labour) AND (Emotion Work) AND (Paediatric Nursing)
	<b>British Library</b>	(Emotional Labour AND Paediatric Nursing) OR (Emotion Work AND Paediatric Nursing)
	<b>Open Access Theses and Dissertations: OATD</b>	(Emotional Labor AND Pediatric Nursing) OR (Emotional Labour AND Paediatric Nursing)
	<b>Google Scholar</b>	(Autor/Ano, Título, nome da publicação)
	<b>Web of Science</b>	(Emotional Labour AND Paediatric Nursing AND Emotions Work)

### 2.3. SELECIONAR AS PUBLICAÇÕES

Os registos totais identificados, inicialmente, nas ferramentas eletrônicas de pesquisa foi de 6,646, dos quais 54 foram selecionados por leitura de título, pois continham os termos *emotional labour / emotional labor / emotions work / paediatric nursing / pediatric nursing / settings / contexts* (e os mesmo termos em português). Em seguida, foram excluídos os registos que estavam duplicados e que não estavam redigidos em

idioma inglês ou português, restando 31 registros. Com a pesquisa através da análise das referências bibliográficas acresceu-se 10 registros, obtendo-se 41 publicações com potencial de relevância para a revisão. Pela leitura dos resumos foram excluídas 9 publicações, pois não davam resposta às questões de pesquisa ou não reuniam os critérios de inclusão, restando 32 publicações elegíveis. Mas após leitura integral, e aferidos os critérios de exclusão, foram incluídas nesta revisão 29 publicações: 19 de literatura científica (artigos, livros, capítulos de livros científicos e resumo de investigação/congressos) e 10 de literatura cinzenta (dissertações, documentos de trabalho e um editorial) (Figura 1). Os três revisores asseguraram a consistência das decisões na aplicação dos critérios de inclusão e exclusão à literatura científica e cinzenta em análise.

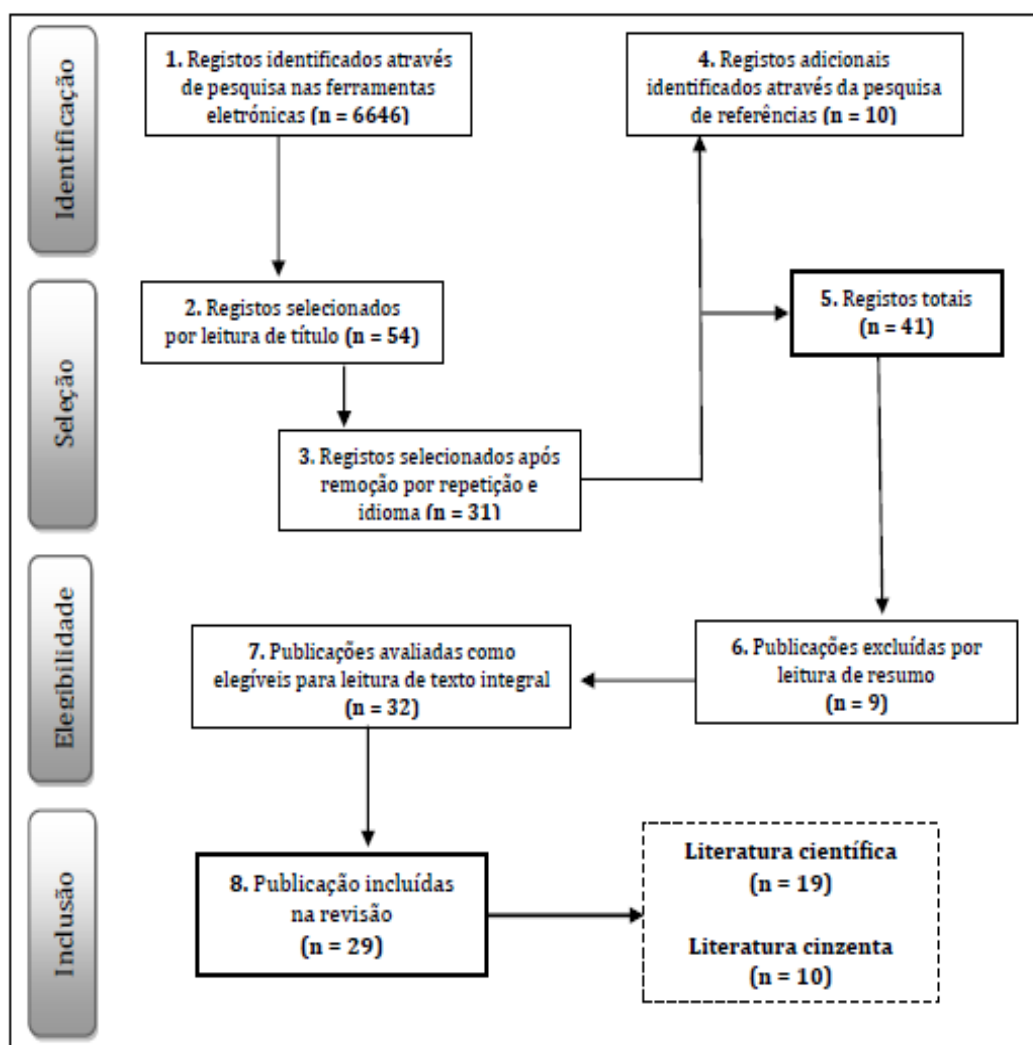


Figura 1 - Fluxograma PRISMA. Ilustração do processo de seleção que culminou com 29 publicações para revisão (Literatura científica n=19; Literatura cinzenta n=10)

## EXTRAIR OS DADOS

Para extração dos dados na publicação selecionada recorreu-se à definição prévia de tópicos, o que facilitou a identificação dos elementos essenciais na fase de leitura integral e análise. Os revisores extraíram dados relevantes sobre os tópicos: autor/ano/país, tipo de literatura, tipo

de publicação, tipo de estudo, tipo de metodologia, áreas disciplinares dos autores, contextos pediátricos, enfoque do trabalho emocional, modelos/teorias/algoritmos/outras orientações para o desempenho do trabalho emocional em enfermagem pediátrica. A elaboração de um quadro geral, com a informação extraída das 29 publicações, permitiu sintetizar e interpretar os dados através da análise de conteúdo (categorização) e da análise numérica (estatística) o que, por sua vez, permitiu dar resposta às questões de pesquisa.

## SUMARIZAR, SINTETIZAR E REPORTAR OS RESULTADOS

Para sumarizar e sintetizar o estado do conhecimento, e organizar os resultados para publicação sobre o trabalho emocional em enfermagem em diferentes contextos pediátricos, sumarizou-se a informação das 29 publicações tendo em conta os tópicos predefinidos, e fez-se não só a categorização do conteúdo através de comparações constantes (Hsieh & Shannon, 2005) mas também o cálculo estatístico da frequência absoluta (n) e relativa (%) para apresentação em tabelas. A análise dos dados permitiu, ainda, identificar o enfoque e as conceções orientadoras do trabalho emocional em enfermagem pediátrica na literatura científica e cinzenta em revisão que foi, igualmente, apresentada em tabela.

## RESULTADOS

### Distribuição da publicação sobre o trabalho emocional em diferentes contextos de enfermagem pediátrica.

As publicações disponíveis nas ferramentas eletrónicas consultadas (n=29) reportam-se a um intervalo temporal de 14 anos (de 2006 a 2020), constatando-se que os anos de maior publicação são 2013 e 2017 com 17,24% de registos (n=5) em cada ano, seguindo-se o ano de 2014 com 13,79% de registos (n=4) (Tabela 2). Nos anos de 2007, 2009 e 2010 não há registo de publicações. Relativamente aos últimos 5 anos, contabilizam-se 11 publicações, o que perfaz 37,94%. É notório que os dados não revelam um incremento da publicação relativamente ao trabalho emocional em enfermagem pediátrica, porém o ano de 2020 reporta-se apenas ao 1.º trimestre.

TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO POR ANO DE PUBLICAÇÃO

Variável - Ano	n (%)
2020	1 (3,45)
2019	2 (6,90)
2018	1 (3,45)
2017	5 (17,24)
2016	2 (6,90)
2015	3 (10,34)
2014	4 (13,79)
2013	5 (17,24)
2012	2 (6,90)
2011	1 (3,45)
2008	2 (6,90)
2006	1 (3,45)



As publicações distribuem-se geograficamente por Portugal, Reino Unido, Estados Unidos da América, Suécia e Iraque (Tabela 3). O continente europeu envolve o maior número de países (total de 3) e também o maior número de publicações (n=24), sendo Portugal a liderar com 55,17% de publicações (n=16).

TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO POR PAÍS DE ORIGEM DE PUBLICAÇÃO

Variável - País de Origem	n (%)
Portugal	16 (55,17)
Reino Unido	7 (24,14)
EUA	4 (13,79)
Suécia	1 (3,45)
EUA, Israel	1 (3,45)

Quanto à distribuição por tipo de publicação (Tabela 4) verifica-se que a literatura científica predomina (n=19; 65,52%), porém a literatura cinzenta é significativa (n=10; 34,48%). Da literatura científica, os artigos de abordagem qualitativa (n=3; 10,34%) e de abordagem quantitativa (n=1; 3,45%) são escassos, e os artigos de revisão da literatura predominam (n=6; 20,69%). A publicação de livros (n=2; 6,9%) é de abordagem qualitativa; etnografia e *grounded theory*. Já a publicação de investigação em capítulos de livro e resumos de congressos contempla estudos mistos (quanti-qualitativos) além dos qualitativos. Na literatura cinzenta, são as dissertações de mestrado na tipologia Relatório de Estágio que predominam (n=6; 20,69%) mas destaca-se uma dissertação de Doutoramento de abordagem quantitativa.

TABELA 4 - DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PUBLICAÇÃO

Variável - Tipo de Publicação	n (%)
<b>LITERATURA CIENTÍFICA</b>	<b>19 (65,52)</b>
Artigos de Investigação Qualitativa	3 (10,34)
<i>Etnografia</i>	3 (10,34)
Artigos de Investigação Quantitativa	1 (3,45)
<i>Transversal Aninhado</i>	1 (3,45)
Artigos de Rev. Sistemática da Literatura	1 (3,45)
Artigos de Rev. da Literatura	6 (20,69)
Livros	2 (6,90)
<i>Qualitativo - Etnografia</i>	1 (3,45)
<i>Qualitativo - Grounded Theory</i>	1 (3,45)
Capítulo de Livro	2 (6,90)
<i>Quanti-Qualitativo</i>	1 (3,45)
<i>Qualitativo - Grounded Theory</i>	1 (3,45)
Resumos Investigação/Congresso	4 (13,79)
<i>Quanti-Qualitativo</i>	1 (3,45)
<i>Qualitativo - Etnografia</i>	1 (3,45)
<i>Qualitativo - Grounded Theory</i>	1 (3,45)
<i>Aplicabilidade de resultados de investigação</i>	1 (3,45)
<b>LITERATURA CINZENTA</b>	<b>10 (34,48)</b>
Dissertações	7 (24,14)
<i>Doutoramento - Estudo Quantitativo</i>	1 (3,45)
<i>Mestrado - Relatório de Estágio</i>	6 (20,69)
Documentos de Trabalho	2 (6,90)
Editorial	1 (3,45)

No que concerne à área disciplinar dos autores da publicação em revisão são apenas três (Tabela 5), predominando a Enfermagem (89,66%) e em seguida a Psicologia (6,9%) e a Antropologia Social (3,45%) com uma expressão diminuta.

TABELA 5 - DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA DISCIPLINAR DOS AUTORES DA PUBLICAÇÃO

Variável - Área disciplinar dos Autores	n (%)
Enfermagem	26 (89,66)
Psicologia	2 (6,90)
Antropologia social	1 (3,45)

A publicação em revisão, quanto ao contexto de cuidados de saúde pediátricos, encontra-se distribuída por 9 serviços de pediatria (Tabela 6), predominando o serviço de internamento (n=8; 27,59%) seguindo-se a unidade de cuidados paliativos (n=6; 20,69%) e a unidade de cuidados intensivos neonatais (n=5; 17,24%). Apenas uma publicação não especifica o contexto, pois o estudo é realizado num Hospital Pediátrico.

TABELA 6 - DISTRIBUIÇÃO DA PUBLICAÇÃO POR CONTEXTO DE CUIDADOS DE SAÚDE PEDIÁTRICOS

Variável - Contexto de cuidados pediátricos	n (%)
Internamento	8 (27,59)
Cuidados paliativos	6 (20,69)
Cuidados intensivos neonatais	5 (17,24)
Oncologia	3 (10,34)
Unidade de Adolescentes	2 (6,90)
Isolamento hospitalar	1 (3,45)
Cuidados em fim de vida	1 (3,45)
Cirurgia	1 (3,45)
Consulta externa	1 (3,45)
Não especificado	1 (3,45)

### Enfoque e conceções orientadoras do trabalho emocional em enfermagem nos diferentes contextos pediátricos.

A evidência científica revela que na área de Enfermagem Pediátrica o trabalho emocional é intenso e muito exigente (Gray & Smith, 2008; Maunder, 2013; Cricco-Lizza, 2014; Mitchell, 2015), mas paradoxalmente não é muito investigado tendo em conta a publicação em revisão (Tabela 2 e 7). Porém, verifica-se que a literatura científica e cinzenta se enquadra nos três enfoques de trabalho emocional identificados por Diogo & Mendonça (2019, p.35) predominando o “enfoque no trabalho emocional intra, inter e extrapessoal”, i.e., o foco da gestão emocional é não só o cliente, mas também o enfermeiro e a relação enfermeiro-cliente pediátrico (n=19). Este, quando associado ao “enfoque no trabalho emocional extrapessoal”, i.e., no qual o foco da gestão emocional é unicamente o cliente e o seu bem-estar (n=5), concorrem para a filosofia

dos cuidados de enfermagem holísticos e humanizados, que tem em conta a parceria e os cuidados centrados na família, e valoriza a experiência emocional dos clientes nos processos saúde-doença e a relação terapêutica afetuosa e securizante. Além disso, fica evidente que os enfermeiros dos contextos de pediatria sentem satisfação e gratificação nos cuidados emocionalmente sensíveis que protagonizam. Os dois enfoques mencionados, de trabalho emocional em enfermagem pediátrica, estão espelhados nos 9 contextos de pediatria: consulta, internamento, isolamento hospitalar, unidade de adolescentes, cuidados intensivos neonatais, oncologia, cuidados paliativos e cuidados em fim de vida.

A publicação em revisão (Tabela 7) apresenta também um terceiro enfoque, nas consequências predominantemente negativas do trabalho emocional para os enfermeiros e nas estratégias de gestão emocional mobilizadas pelos mesmos (n=5), que segundo Diogo & Mendonça (2019, p.35) corresponde ao “trabalho emocional autofocado” e unicamente “intrapessoal” e relevando as consequências negativas do trabalho emocional para o profissional de saúde. Neste âmbito, os contextos são três (internamento, cuidados paliativos e cuidados intensivos neonatais) mas dois dos quais correspondem a estudos cujos autores são da área da psicologia que, tradicionalmente, tem estudado o stress, o *burnout* e os efeitos negativos do trabalho emocional nos profissionais de saúde.

TABELA 7 - REFERÊNCIAS SEGUNDO O ENFOQUE E AS CONCEÇÕES ORIENTADORAS DO TRABALHO EMOCIONAL EM ENFERMAGEM NOS DIFERENTES CONTEXTOS PEDIÁTRICOS

Autor(es)/Ano/Título	Enfoque do trabalho emocional	Conceções orientadoras da prática	Contexto pediátrico
<b>Ana Rita Figueiredo (2020)</b> Aplicabilidade do Modelo do Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica no contexto de Consulta Externa de Pediatria	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	O <b>modelo</b> de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica (Diogo, 2015, 2019) é orientador da prática na consulta externa de pediatria, pois evidencia e fundamenta intervenções autónomas nas sua 5 categorias/resultados terapêuticos.	Consulta externa de pediatria
<b>Paula Diogo; Hugo Martins; Nuno Fernandes (2019)</b> Aplicabilidade do Modelo de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica numa Unidade de Neonatologia	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Modelo</b> de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica (Diogo, 2019); os resultados demonstram que tem aplicabilidade numa Unidade de Neonatologia considerando as cinco categorias de intervenção; propõem-se a continuidade do estudo de forma a explicitar as especificidades da sua aplicação em enfermagem de neonatologia.	Unidade de cuidados intensivos neonatais
<b>Paula Diogo (2019)</b> Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica: um Modelo orientador da prática (2.ª versão revista)	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Modelo</b> de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica (Diogo, 2017, 2018); incorpora cinco categorias de intervenção de acordo com a intencionalidade terapêutica: promover um ambiente acolhedor e afetuoso; nutrir os cuidados com afeto; facilitar a gestão das emoções com os clientes; construir a estabilidade dos relacionamentos; regular a disposição emocional (dos enfermeiros) para cuidar.	Serviço internamento pediátrico

Autor(es)/Ano/Título	Enfoque do trabalho emocional	Conceções orientadoras da prática	Contexto pediátrico
<b>Paula Diogo (2018)</b> Emotional labour in paediatric nursing: a propose model for practice guidance	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Modelo</b> de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica (Diogo, 2015, 2017); O trabalho emocional é de tripla centralidade: no cliente, no enfermeiro e na relação enfermeiro-cliente. Os modelos conceptuais são necessários para nortear os enfermeiros na sua prática de cuidados.	Serviço internamento pediátrico
<b>Marta Neves (2017)</b> Cuidados paliativos pediátricos: o trabalho emocional no cuidar em enfermagem	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Reflexão sobre a prática</b> envolvendo o trabalho emocional contribui para uma melhor consciencialização e integração do conceito Enfermagem Pediátrica.	Unidade cuidados paliativos pediátricos
<b>Paula Diogo; Patrícia Baltar; Dulce Santiago; Ana Prudêncio (2017)</b> Afeto na prática de cuidados à criança hospitalizada sem acompanhante: determinante da relação enfermeiro-cliente	Foco no cliente; extrapessoal; Bem-estar emocional das pessoas cuidadas	<b>Framework</b> do Processo Humano-Afetivo de Cuidar de Crianças hospitalizadas sem acompanhante inscreve-se no <b>modelo</b> de trabalho emocional em enfermagem (Smith, 2012). O <b>modelo</b> de trabalho com as emoções em enfermagem pediátrica Diogo (2015, 2017) nas suas intervenções - "promover um ambiente seguro e afetuoso" e "nutrir os cuidados com afeto" - corrobora igualmente o processo emergente.	Serviço internamento pediátrico
<b>Dália Caeiro (2017)</b> Cuidar de crianças submetidas a cirurgia: o trabalho emocional em enfermagem na preparação da criança e sua família	Foco no cliente; extrapessoal; Bem-estar emocional das pessoas cuidadas	<b>Mapa conceptual</b> relativo ao trabalho emocional em enfermagem pediátrica visando a preparação da criança e família para a cirurgia.	Serviço cirurgia pediátrica
<b>Paula Diogo (2017)</b> The Emotional Labour Model in Paediatric Nursing	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Modelo</b> de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica; estratégias de desenvolvimento e implementação nos contextos de pediatria.	Serviço internamento pediátrico
<b>Paula Diogo; Hugo Martins; Nuno Fernandes (2017)</b> Validação do trabalho emocional em enfermagem numa unidade de neonatologia	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	Os enfermeiros validam o trabalho emocional na sua prática em contexto de neonatologia, pois as intervenções do <b>modelo</b> de trabalho emocional em enfermagem pediátrica (Diogo, 2015, 2017) são integradas nos cuidados; cada uma é reconhecida e valorizada como importante, muito importante ou essencial (93%).	Unidade de cuidados intensivos neonatais
<b>Eryl Zachariah Maunder (2016)</b> The emotional labour of children's nurses caring for life-limited children and young people within community and children's hospice settings in Wales	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	Os enfermeiros investem no trabalho emocional para assegurar que crianças/jovens e famílias se sintam cuidados. <b>Framework</b> do "homeliness in care": autonomia de enfermagem; tempo para os cuidados; estabelecimento de relação por um longo período de tempo; construção da confiança.	Cuidados paliativos pediátricos na comunidade e no hospital

Autor(es)/Ano/Título	Enfoque do trabalho emocional	Conceções orientadoras da prática	Contexto pediátrico	
<p><b>Taís Mendonça (2016)</b> A (in)visibilidade do cuidado emocional à criança com doença crónica</p>	<p>Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação</p>	<p><b>Mapa conceptual</b> focado na experiência emocional da criança com doença crónica que evidencia o cuidado à criança com doença crónica e família numa perspetiva holística. As necessidades da criança e família alteram-se constantemente face aos desafios específicos da doença e ao ciclo de vida, pelo que se reconhece que o trabalho emocional é vantajoso.</p>	<p>Serviço internamento pediátrico/ condição crónica</p>	<p>TRABALHO EMOCIONAL EM ENFERMAGEM: UMA REVISÃO SCOPING SOBRE OS CONTEXTOS DE CUIDADOS PEDIÁTRICOS</p>
<p><b>Michele Louise Mitchell (2015)</b> Emotional Labor and Employee Engagement Within a Pediatric Hospital</p>	<p>Autofocado; Intrapessoal; Consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde</p>	<p><b>Orientações</b> para implementação de programa de formação e divulgação de estratégias de autocuidado para profissionais de saúde, com a finalidade de dar suporte ao turbilhão de emoções associado à prestação de cuidados.</p>	<p>Não especificado</p>	
<p><b>Nadya Golfenshtein &amp; Anat Drach-Zahavy (2015)</b> An attribution theory perspective on emotional labour in nurse-patient encounters: a nested cross-sectional study in paediatric settings</p>	<p>Autofocado; Intrapessoal; Consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde</p>	<p><b>Teoria</b> do trabalho emocional em encontros enfermeiro-paciente, que defende que este é desempenhado de acordo com as características dos pacientes atribuídas pelos enfermeiros.</p>	<p>Serviço internamento pediátrico</p>	
<p><b>Paula Diogo (2015)</b> Trabalho com as Emoções em Enfermagem Pediátrica 2.ª edição Revista</p>	<p>Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação</p>	<p><b>Framework</b> do trabalho com as emoções em enfermagem pediátrica em contexto de internamento; 5 categorias de intervenção de acordo com a intencionalidade terapêutica: promover um ambiente acolhedor e afetuoso; nutrir os cuidados com afeto; facilitar a gestão das emoções dos clientes; construir a estabilidade dos relacionamentos; regular a disposição emocional para cuidar.</p>	<p>Serviço internamento pediátrico</p>	
<p><b>Paula Diogo, José Vilelas, Luiza Rodrigues &amp; Tânia Almeida (2014)</b> Emotional Nursing Labour in the Childcare at the End-of-Life and Their Family: A Systematic Review</p>	<p>Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação</p>	<p><b>Framework</b> do trabalho emocional em enfermagem associado aos cuidados a crianças em fim de vida e sua família: processo de cuidados, competência-chave para cuidar, experiência stressante, regulação das emoções dos enfermeiros.</p>	<p>Unidade de cuidados em fim de vida</p>	
<p><b>Ana Carolina Banha e Almeida (2014)</b> Cuidar da Criança e Família de risco: o trabalho emocional na preparação para a alta em contexto de neonatologia</p>	<p>Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação</p>	<p><b>Orientações</b> para o desenvolvimento de programa no âmbito do trabalho emocional em enfermagem, visando a preparação da família para a alta hospitalar do recém-nascido de risco.</p>	<p>Unidade de cuidados intensivos neonatais</p>	

Autor(es)/Ano/Título	Enfoque do trabalho emocional	Conceções orientadoras da prática	Contexto pediátrico
<b>Cricco-Lizza, Roberta (2014)</b> The need to nurse the nurse: Emotional labor in neonatal intensive care	Autofocado; Intrapessoal; Consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde	<b>Orientações</b> para o reconhecimento do trabalho emocional dos enfermeiros desenvolvido em neonatologia, e as implicações na retenção de pessoal, satisfação no trabalho e prestação de cuidados.	Unidade de cuidados intensivos neonatais
<b>Maria João Caeiro &amp; Paula Diogo (2014)</b> O trabalho emocional com adolescentes em situação de doença e hospitalização: Proposta de um algoritmo de intervenção em enfermagem	Foco no cliente; extrapessoal; Bem-estar emocional das pessoas cuidadas	<b>Algoritmo</b> de trabalho emocional com adolescentes hospitalizados e submetidos a procedimentos de enfermagem; reflexão sobre a prática e avaliação da sua aplicação.	Unidade de adolescentes
<b>Paula Diogo &amp; Patrícia Baltar (2013)</b> Determinantes afetivos de cuidar a criança hospitalizada sem acompanhante: o trabalho emocional em enfermagem	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	O trabalho emocional, no qual se perspetiva o afeto no ato de cuidar, assume um papel fundamental de transformar positivamente a experiência emocional nas interações com o cliente, e reforça o <b>framework</b> do trabalho emocional em enfermagem pediátrica (Diogo, 2012) tal como o amor enquanto elemento essencial na <b>teoria</b> de Watson (2012).	Serviço de internamento de pediatria
<b>Eryl Zachariah Maunder (2013)</b> Place matters: the emotional labour of children's nurses caring for life-limited children and young people within community and children's hospice settings in Wales	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	O trabalho emocional dos enfermeiros é claramente influenciado pela exigência de trabalhar em ambiente domiciliário. Os enfermeiros adotam personalidades profissionais informais de acordo com o <b>framework</b> do "homeliness in care".	Cuidados paliativos na comunidade e no hospital
<b>Victoria Kain (2013)</b> Emotional labour and caring for infants who are not expected to survive	Autofocado; Intrapessoal; Consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde	<b>Recomendações</b> para o desenvolvimento de habilidades de enfrentamento e para lidar com o trabalho emocional.	Unidade de cuidados intensivos neonatais
<b>Camilla Rindstedt (2013)</b> Pain and nurses' emotion work in a paediatric clinic: treatment procedures and nurse-child alignments	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	As interações dos enfermeiros com os pré-escolares envolveu um trabalho emocional substancial, de acordo com o <b>modelo</b> de Hochschild (1983). Mas as estratégias de envolver as crianças nos procedimentos minimizam o stress	Unidade de oncologia pediátrica
<b>Maria João Caeiro (2013)</b> Um olhar sobre as emoções no cuidar em enfermagem: o trabalho emocional com o adolescente hospitalizado	Foco no cliente; extrapessoal; Bem-estar emocional das pessoas cuidadas	<b>Algoritmo</b> de trabalho emocional com adolescentes hospitalizados visando a gestão das emoções associadas aos procedimentos de enfermagem.	Unidade de adolescentes

Autor(es)/Ano/Título	Enfoque do trabalho emocional	Conceções orientadoras da prática	Contexto pediátrico
<b>Carla Maria Barbosa (2012)</b> Vivências da criança com necessidade de isolamento hospitalar e sua família: trabalho emocional no acto de cuidar de enfermagem	Foco no cliente; extrapessoal; Bem-estar emocional das pessoas cuidadas	<b>Reflexão sobre a prática</b> à luz da <b>teoria</b> de Watson (2002) e da <b>caracterização</b> do trabalho com as emoções em enfermagem pediátrica de Diogo (2012), nos cuidados à criança/família em isolamento hospitalar.	Unidade de isolamento pediátrico
<b>Alice Howard (2012)</b> Emotional labour: the challenges of working with children and cancer	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	Trabalho emocional de acordo com o <b>modelo</b> de Hochschild (1983). Porém, a <b>reflexão sobre a prática</b> demonstra que na Enfermagem o trabalho emocional pode beneficiar os enfermeiros, e as famílias e crianças com cancro.	Unidade de oncologia pediátrica
<b>Monica Restrepo &amp; Shanna Pilgrim (2011)</b> Caring for the Caregiver: Emotional Challenges of Pediatric Palliative Care Nurses	Autofocado; Intrapessoal; Consequências predominantemente negativas para os profissionais de saúde	<b>Modelo</b> de interação do trabalho emocional e inteligência emocional sustentado em Morris e Feldman (1996) – trabalho emocional e <b>modelo</b> de inteligência emocional de Mayer et al. (2000) – combina emoção e reação.	Unidade Cuidados paliativos
<b>Eryl Zac Maunder (2008)</b> Emotion management in children's palliative care nursing	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Recomendações</b> sobre estratégias de gestão emocional do enfermeiro que prestam cuidados paliativos, suportadas no <b>modelo</b> de stress de Lazarus e Folkman e na <b>conceção</b> de gestão emocional interpessoal de Thoits,	Unidade Cuidados paliativos
<b>Benjamin Gray &amp; Pam Smith (2008)</b> Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	<b>Recomendação</b> para o treino do trabalho emocional desde a licenciatura em enfermagem, com sustentação no <b>modelo</b> de Pam Smith (1992).	Unidade de oncologia pediátrica / Transplante medula óssea
<b>Eryl Zac Maunder (2006)</b> Emotion work in the palliative nursing care of children and young people	Foco no cliente, no profissional e na relação; Intra, inter e extrapessoal; Cuidados emocionais e humanizados; Satisfação e gratificação	Perspetiva do trabalho emocional segundo o <b>modelo</b> de Pam Smith (1992) e sustentado em Benner e Wrubel (1989) que contrariam a necessidade de proteção através do distanciamento, defendendo que é um erro peculiarmente moderno pensar que cuidar é a causa do esgotamento e que a cura é proteger-se do cuidado para evitar o <i>burnout</i> .	Cuidados paliativos

TRABALHO  
EMOCIONAL EM  
ENFERMAGEM: UMA  
REVISÃO SCOPING  
SOBRE OS  
CONTEXTOS DE  
CUIDADOS  
PEDIÁTRICOS

Quanto às conceções orientadoras da prática do trabalho emocional em enfermagem pediátrica, a publicação em revisão revela diversidade, emergindo teorias, modelos, frameworks, mapas conceptuais, algoritmo, reflexão sobre a prática, orientações e recomendações (Tabela 7). O modelo de trabalho emocional em enfermagem de Pam Smith é frequentemente mobilizado. O trabalho emocional dos enfermeiros que cuidam de crianças em processo paliativo é descrito no framework “homeliness in care” por Maunder. Já o modelo de trabalho emocional em enfermagem pediátrica (Modelo TEEP) encontra-se em desenvolvimento e

a sua aplicação foi validada em dois contextos: unidade de cuidados intensivos neonatais e consulta externa de pediatria.

## DISCUSSÃO

Em face aos dados anteriores, constata-se que a publicação sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica é escassa, mas relativamente constante desde 2011, o que nos revela uma evolução e maior interesse no estudo e reflexão sobre a importância das emoções e sua gestão no âmbito da enfermagem pediátrica (McVicar, 2003; Mazhindu, 2009; Smith, 2012; Diogo, 2015, 2019; Figueiredo, 2020). A sua distribuição verifica-se por três continentes distintos, o que demonstra uma tendência do interesse global pelo fenómeno do trabalho emocional em cuidados pediátricos. A maior incidência verifica-se na Europa, reforçando a preocupação constante sobre os cuidados de saúde holísticos e humanizados (Almeida, Chaves, & Brito, 2009; Watson, 2012; Diogo & Mendonça, 2019), e lembrando que o conceito foi trazido para enfermagem por Smith (1992) - enfermeira investigadora escocesa. Contudo, Portugal destaca-se com Diogo (2012, 2015, 2019); a enfermeira investigadora portuguesa defende que o trabalho emocional, no qual se perspetiva a dimensão emocional e afetiva no ato de cuidar, é extremamente importante no âmbito da enfermagem pediátrica pois assume um papel fundamental de transformar positivamente a experiência emocional nas interações com o cliente. Este aspeto é ilustrado no *framework* conceptual de trabalho emocional em enfermagem pediátrica (Diogo, 2015), tal como o amor é reforçado enquanto elemento essencial na teoria de Watson (2012). Mas também ilustra o enfoque do trabalho emocional nos clientes dos cuidados e enfermeiros, tal como defendido por Smith (1992, 2012). Alguma teorização em enfermagem, como a de Jean Watson e Patrícia Benner, enriquecem a sustentação conceptual na publicação em revisão. Também é evidente os subsídios de outras disciplinas do conhecimento: modelo de trabalho emocional (Hochschild) e teoria da gestão emocional interpessoal (Thoits) da sociologia; teorias do stress (Lazarus & Folkman) e inteligência emocional (Morris & Feldman; Mayer et al.) da psicologia. Porém, na globalidade, as conceções teóricas orientadoras do desempenho do trabalho emocional em enfermagem pediátrica são escassas. E de facto, é defendido que são necessários Modelos para nortear e fortalecer os enfermeiros na sua prática, e que os ajudem a enfrentar e a gerir os desafios emocionais visando a qualidade dos cuidados (Meehan, 2012).

A investigação de abordagem qualitativa e quantitativa é equilibrada, contudo os estudos são escassos na sua globalidade, o que é uma desvantagem face à necessidade de compreender e explicitar as características do trabalho emocional em pediatria. Além disso, os artigos de revisão da literatura são predominantes (Tabela 4) e que nos indica uma necessidade de incrementar a investigação primária do trabalho emocional em enfermagem pediátrica. De facto, o trabalho emocional em enfermagem pediátrica continua com pouca visibilidade e a ser pouco



reconhecido (Maunder, 2006; Diogo, 2017), pelo que a investigação com recurso a diversas metodologias deve ser fomentada. Os estudos mistos são ainda mais escassos e verificam-se apenas em capítulos de livros ou resumos de investigação/congressos, o que revela um cenário de pesquisa desafiador em pediatria que os métodos mistos proporcionam.

A publicação em revisão demonstra, ainda, que a área disciplinar com mais investigação sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica é a própria Enfermagem, embora a psicologia e a antropologia social também deem o seu contributo (Tabela 5). Os enfermeiros caracterizam o trabalho emocional, nas diferentes publicações (Tabela 7), como acrescentando valor à sua prática, contribuindo para manter um bom ambiente de cuidado entre os enfermeiros e o cliente pediátrico, e mais ainda, os enfermeiros investem no trabalho emocional para assegurar que as crianças e suas famílias se sintam cuidadas (Maunder, 2013). Além disso, a publicação evidencia a importância de modelos/ algoritmos sobre trabalho emocional, como orientações para a prática de cuidados de enfermagem pediátrica (Tabela 7). O trabalho emocional em enfermagem pediátrica nos diferentes contextos beneficia de orientações claras e padronizadas, a fim de ajudar os enfermeiros nas suas interações de cuidados e tomada de decisão, com foco no cliente e profissional, valorizando não só os cuidados emocionais e humanizados, mas também a satisfação e gratificação dos enfermeiros.

Quanto aos contextos de cuidados pediátricos, as publicações sobre o trabalho emocional em enfermagem pediátrica incidem em 9 serviços de pediatria, predominando o serviço de internamento, seguindo-se a unidade de cuidados paliativos e a unidade de cuidados intensivos neonatais. Assim, os contextos de cuidados pediátricos são diversificados e variam na sua complexidade (Tabela 7). Mas outros contextos de grande exigência ao nível da gestão das emoções, devido à gravidade do estado de saúde das crianças e morte iminente, como urgência, cuidados intensivos, unidade de queimados ou serviço de infeciologia, não estão contemplados na publicação em revisão.

Apesar da conceção de trabalho emocional de Pam Smith influenciar decisivamente o estudo do trabalho emocional em cuidados de saúde, realçando os benefícios e boas práticas em saúde, é a conceção original de Hochschild a ter preponderância, realçando os custos e consequências negativas do trabalho emocional, nomeadamente o stress, a dissonância emocional ou o *burnout* dos profissionais (Diogo & Mendonça, 2019). Não obstante, na publicação em revisão referente aos contextos de cuidados pediátricos predomina o enfoque no trabalho emocional intra, inter e extrapessoal (gestão emocional com foco no cliente, no profissional e na relação). Isto significa que o enfoque do trabalho emocional em contexto específico de pediatria contraria o enfoque do trabalho emocional em contexto geral de cuidados de saúde (Diogo & Mendonça, 2019). Este facto poderá ser explicado pela conceção orientadora e dominante dos cuidados centrados na criança e família.

Por último, é necessário continuar a desenvolver investigação sobre o trabalho emocional em enfermagem no contexto de pediatria, para que este seja reconhecido pelos próprios enfermeiros e que sejam criadas estratégias para permitir que os enfermeiros se sintam apoiados e valorizados. Podemos afirmar que além das competências técnicas de saúde, a dimensão emocional do cuidar é central na enfermagem (Swanson, 1993; Watson, 2012) e este aspeto pode concorrer para a reafirmação da prática de cuidar em Enfermagem Pediátrica.

## CONCLUSÃO

A evidência científica disponível revela que na área de enfermagem pediátrica o trabalho emocional é intenso e muito exigente. As publicações são escassas e recentes, e centram-se em Portugal, Reino Unido e Estados Unidos da América. Os artigos de revisão da literatura são predominantes, o que nos indica uma necessidade de investigação primária do trabalho emocional em enfermagem pediátrica. Os contextos onde se verifica maior número de publicações sobre o trabalho emocional são o serviço de internamento pediátrico, os cuidados paliativos pediátricos e os cuidados intensivos neonatais. Apesar da conceção de trabalho emocional poder adotar diferentes enfoques, na produção científica disponível em contextos de cuidados pediátricos conflui para um predomínio do enfoque no trabalho emocional intra, inter e extrapessoal (gestão emocional com foco no cliente, no profissional e na relação). Salienta-se que os enfermeiros necessitam de regular as suas próprias emoções para conseguirem influenciar positivamente a gestão das emoções do cliente pediátrico que cuidam, mas também usam as emoções para prestar cuidados. É evidente que os enfermeiros dos contextos de pediatria sentem satisfação e gratificação nos cuidados emocionalmente sensíveis que protagonizam. A publicação em revisão revela diversidade em teoria, modelo, *framework*, algoritmo, mapa conceptual, reflexão sobre a prática, orientações e recomendações. O modelo de trabalho emocional em enfermagem de Pam Smith é frequentemente mobilizado, bem como o modelo de trabalho emocional em enfermagem pediátrica (Modelo TEEP), que se encontra em desenvolvimento e a sua aplicação já foi validada em dois contextos.

Por fim, os enfermeiros valorizam o processo de trabalho emocional na prática de cuidados em contexto pediátrico, com a finalidade de compreenderem como as interações com os clientes pediátricos podem influenciar os resultados terapêuticos. Esta revisão *scoping* identifica oportunidades de investigação e desenvolvimento da conceção do trabalho emocional em enfermagem pediátrica: (1) Investigação utilizando abordagem qualitativa e quantitativa ou com ambas as metodologias, incluindo mix study; (2) Investigação suportada na conceção com foco no cliente, no profissional e no fluxo de emoções na relação de cuidados; (3) Desenvolvimento de modelos conceptuais e clínicos de trabalho emocional em enfermagem em diferentes áreas de cuidados pediátricos.

## REFERÊNCIAS

Almeida D. V., Chaves E. C., & Brito J. H. (2009). Humanização dos cuidados de saúde: uma interpretação a partir da filosofia de Emmanuel Lévinas. *Revista Referência*, II série(10), 89-96.

Arksey, H., & O'Malley, L. (2005) Scoping studies: towards a methodological framework, *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.

Aromataris, E., & Riitano, D., (2014). Constructing a search strategy and searching for evidence. A guide to the literature search for a systematic review. *Am J Nurs*, 114, 49-56.

Ashforth, B., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles - the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Badolamenti, S., Sili, A., Caruso, R. & Frida, R. (2017). What do we know about emotional labour in nursing? A Narrative Review. *British Journal of Nursing*, 26 (1), 48-53.

Bakker, A. B., & Heuven, E. M. (2006). Emotional dissonance, burnout and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13, 423-440.

Bailey, S., Scales, K., Lloyd, J., Schneider, J., & Rones, J. (2015). The emotional labour of health-care assistants in inpatient dementia care. *Ageing and Society*, 35, 246-269. doi:10.1017/S0144686X13000573

Bolton, S. (2000). Who Cares? Offering Emotion Work as a "Gift" in the Nursing Labour Process. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 580-6.

Bolton, S., & Boyd, C. (2003). Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on From Hochschild's Managed Heart. *Work, Employment, and Society*, 17, 289-308.

Bono, E., & Vey, M. (2005). Toward understanding emotional management at work: a quantitative review of emotional labor research. In C. E. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 213-233). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1): 17-39.

Caeiro, D. (2017). Cuidar de crianças submetidas a cirurgia: o trabalho emocional em enfermagem na preparação da criança e sua família. Tese de Mestrado. Lisboa: Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

Cheng, C., Bartram, T., Karimi, L., & Leggat, S. G. (2013). The role of team climate in the management of emotional labour: implications for nurse retention. *Journal of Advanced Nursing* 69(12), 2812-2825. doi: 10.1111/jan.12202

Chu, K., Baker, M., & Murrmann, S. (2012). When we are onstage, we smile: the effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 906-915.

Colquhoun, H., Levac, D., O'Brien, K., Straus, S., Perrier, L., Kastner, M., & Moher, D. (2014). Scoping reviews: Time for clarity in definition, methods and reporting. *Journal of Clinical Epidemiology*, 67(12), 1291-1294. doi: 10.1016/j.jclinepi.2014.03.013

de Raeve, L. (2002). The Modification of Emotional Responses A Problem for Trust in Nurse-Patient Relationships. *Nursing Ethics*, 9, 465-471.

Dick, A. D. (2011). *An Investigation into the Consequences of Performing Emotional Labour in Mental Health Care*. Canada: University of Waterloo.

Diogo, P. (2015). Trabalho com as emoções em Enfermagem Pediátrica: Um processo de metamorfose da experiência emocional no ato de cuidar (2º ed.). Loures: Lusodidacta.

Diogo, P. (coord.) (2017). Investigar os Fenómenos Emocionais da Prática e da Formação em Enfermagem. Loures: Lusodidacta.

Diogo, P. (Novembro de 2019). Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica: um Modelo orientador da prática (2.ª versão revista). Lisboa, Portugal. doi:10.13140/RG.2.2.16091.31528

Diogo, P., Martins, H., & Fernandes, N. (2019). Aplicabilidade do Modelo de Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica numa Unidade de Neonatologia. Em F. Macedo de Sousa, K. Rolim, H. Fernandes, & M. Barbieri de Figueiredo, Interfaces da pesquisa no cuidado de enfermagem em terapia intensiva neonatal e pediátrica (pp. 53-86). Curitiba: Editora CRV Ltda.

Diogo, P. & Mendonça, T (2019). Trabalho Emocional em Cuidados de Saúde: uma Revisão Scoping. *Pensar Enfermagem*, 23 (1), 21-40.

Driessnack, M., Sousa, V. D., & Mendes, I. A. (2007). Revisão dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem: parte 3: Métodos mistos e múltiplos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(5), 1-5.

Erickson, R., & Grove, W. (2007). Why Emotions Matter: Age, Agitation, and Burnout Among Registered Nurses. *Online Journal of Issues in Nursing*, 13(1), 1-13 doi: 10.3912/OJIN.Vol13No01PPT01

Figueiredo, A. (2020). Aplicabilidade do Modelo do Trabalho Emocional em Enfermagem Pediátrica no contexto de Consulta Externa de Pediatria. Tese de Mestrado. Lisboa: Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

Francis, L. E. (1997). Emotion, Coping, and Therapeutic Ideologies. *Social Perspectives on Emotion*, 4, 71-102.

Grandey, A. (2000) Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol*, 5(1),95-110.

Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D.E. (Eds.) (2013). *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. New York: Routledge.

Grant, M. J., & Booth, A. (2009). Typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Info Libr J*, 26, 91-108.

Golfenshtein, N., & Drach-Zahavy, A. (2015). An attribution theory perspective on emotional labour in nurse-patient encounters: a nested cross-sectional study in paediatric settings. *Journal of Advanced Nursing*, 71, 1123-1134.

Gray, B. (2009). The emotional labour of nursing – Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*, 29, 168-175.

Gray B., & Smith P. (2009) Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*, 9, 253-261.

Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52, 958-974.

Hsieh, H., & Shannon, E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 9, 1277-1288.

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press.

Hochschild A. (2003). *The Managed Heart*. University of California. London: Press Ltd.

James, N. (1993). Divisions of Emotional Labour: disclosure and cancer. In S. Finemam (Ed), *Emotion in Organizations* (pp. 74-117). London: Sage.

Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.

Karimi, I., Leggat, S. G., Donohue, I., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186. doi: 10.1111/jan.12185

Levac, D., Colquhoun, H., & O'Brien, K. K. (2010). Scoping studies: advancing the methodology. *Implement Sci*, 5, 1-9.

Mann, S. (2005). A health-care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4-5), 304-317.

Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, 154-162.

Maunder, E. Z. (2008). Emotion management in children's palliative care nursing. *Indian J Palliative Care*, 14(1), 45-50.

Maunder, E. Z. (2013). Place Matters: The Emotional Labour of Children's Nurses Caring for Life-limited Children and Young People Within Community and Children's Hospice Settings in Wales. Doctoral Thesis. Swansea University.

Mazhindu, D. M.(2005). Ideal Nurses: the social construction of emotional labour. *European Journal of Psychotherapy, Counselling & Health*, 6 (3), 243-262.

McClure, R., & Murphy, C. (2007). Contesting the dominance of emotional labour in professional nursing. *Journal of Health Organization and Management*, 21(2), 101-120.

Meehan, T. (2012). The Careful Nursing philosophy and professional practice model. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 2905-2916.

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. (2010). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *International Journal of Surgery*, 8, 336-341.

Neves, M. (2017). *Cuidados paliativos pediátricos: o trabalho emocional no cuidar em enfermagem*. Lisboa: Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

Peters, M., Godfrey, C., & McInerney, P., et al. (2015). Methodology for JBI scoping reviews. *The Joanna Briggs Institute Reviewers' Manual 2015*. Adelaide, South Australia: The Joanna Briggs Institute.

Schaubroeck, J., & Jones. JR. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organ Behav*, 21(2),163-83.

Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*. Houndmills: Macmillan.

Smith, P. (2012). *Emotional Labour of Nursing Revisited. Can nurses Still Care?* (2ª ed.). Hampshire: Palgrave Macmillan.

Smollan, R. K. (2006). Running hot and cold: How acceptable is emotional expression at work? *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 1, 215-231.

Stayt, L. (2009). Death, empathy and self-preservation: the emotional labour of caring for families of the critically ill in adult intensive care. *Journal of Clinical Nursing*, 18, 1267-1275. doi: 10.1111/j.1365-2702.2008.02712.x

Theodosius, C. (2006). Recovering emotion from emotion management. *Sociology*, 40(5), 893- 910.

Theodosius, C. (2008). Emotional Labour in Health Care: The unmanaged heart of Nursing. London: Routledge.

Thoits, P. (1996). Managing the Emotions of Others. *Symbolic Interaction*, 19, 85-109.

Tuna, R., & Baykal, U. (2017). Qualitative Study on Emotional Labor Behavior of Oncology Nurses and its Effects. *International Journal of Caring Sciences*, 10(2), 929-936.

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.

Watson, J. (2012). *Human Caring Science: A Theory of Nursing*. 2nd Edition. London: Jones and Bartlett Learning, LLC.