

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

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

1

**Caetano, I.; Veiga-Branco, A.**

(1) *Técnica Superior de Serviço Social, Santa Casa da Misericórdia de Mogadouro*

(2) *Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

## **RESUMO**

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRACT**

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

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

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

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

**Keywords:** Social Worker; Emotional Competence; RNCCI.

## **Introdução**

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

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

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

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

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

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

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

## **MÉTODOS**

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

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

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

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

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

## RESULTADOS

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

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

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

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

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

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

## **CONCLUSÃO**

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

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

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

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

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

## BIBLIOGRAFIA

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

