

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE SAÚDE: RELATO DE UMA RESIDENTE**

Lillian Luana Torquato Lucena¹

José Thiago Alves de Sousa²

Francisco Idelfonso de Sousa³

Hedilene Ferreira de Sousa⁴

Lis Maria Machado Ribeiro Bezerra⁵

Izabel Cristina Santiago Lemos de Beltrão⁶

O desenvolvimento da inteligência emocional refere-se à capacidade de reconhecer suas próprias emoções, bem como dos demais indivíduos, além da habilidade de lidar com situações e sentimentos que acabam emergindo durante o processo de trabalho em equipe, especialmente na área da saúde. Nesse cenário, a inteligência emocional passa a ser uma peça fundamental para a resolução de conflitos e tomadas de decisões favoráveis. Desse modo, o objetivo do presente estudo é apresentar um conjunto de ações desenvolvidas por residentes da área da saúde para resolução de conflitos no campo de atuação. O estudo é descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido entre os meses de março a maio de 2021, em uma Unidade de Saúde da Família, no escopo das atividades de um Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva. A situação de desgaste ocorreu no desenvolvimento dos processos de trabalho que estavam sendo aplicados para a comunidade, a saber: educação em saúde, projetos terapêuticos singulares, agendamento para a vacina da COVID-19, interconsultas nas puericulturas e pré-natais, entre outras ações que ocasionaram conflitos frente ao exercício de liderança dos profissionais atuantes no serviço. O momento gerou ruptura no relacionamento interpessoal da equipe multiprofissional e atrito no gerenciamento das emoções. Frente ao contexto apresentado, optou-se pela adoção de estratégias para superar o desgaste vivenciado, tais como: construção do diálogo entre os profissionais da USF e residentes – buscando o

¹ Graduação em Farmácia pela Faculdade de Juazeiro do Norte (FJN). Residente em Saúde Coletiva pela Universidade Regional do Cariri (URCA). Grupo de Pesquisa – Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). E-mail: luanatorquato96@gmail.com

² Graduação em Nutrição pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Especialista em Nutrição Clínica pela Faculdade Única (ÚNICA). Residente em Saúde Coletiva pela Universidade Regional do Cariri (URCA). Grupo de Pesquisa – Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). E-mail: thiagoalvesnutricionista@gmail.com

³ Graduação em Enfermagem pelo Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (UNILEÃO). Especialista em Saúde da Família pela Universidade Regional do Cariri (URCA). Residente em Saúde Coletiva pela Universidade Regional do Cariri (URCA). Grupo de Pesquisa – Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). E-mail: francisco.idelfonso@hotmail.com

⁴ Graduação em Fisioterapia pelo Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (UNILEÃO). Residente em Saúde Coletiva pela Universidade Regional do Cariri (URCA). Grupo de Pesquisa – Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). E-mail: hedilene.pietro5@gmail.com

⁵ Profissional de Educação Física. Mestre em Educação Física pela Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF). Docente em Educação Física da Universidade Regional do Cariri (URCA). Vice coordenadora da Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva (PRMSC/URCA). Grupo de Pesquisa – Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). Núcleo de Pesquisa em Atividade Física, Esporte e Saúde (NUPAFES). E-mail: lismaria.bezerra@urca.br

⁶ Enfermeira. Mestre em Bioprospecção Molecular (PPBM/URCA). Professora da Universidade Regional do Cariri (URCA). Coordenadora do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva (PRMSC/URCA). E-mail: izabel.lemos@urca.br

fortalecimento das relações interpessoais; intermediação por parte da coordenação do Programa de Residência com foco para inserção de novo preceptor, direcionamento de ações no campo e realocação para alguns residentes e busca da automotivação com foco para permanência do campo no Programa, com delineamentos de novas posturas entre profissionais e novos projetos. Dessa forma, a inteligência emocional foi indispensável no gerenciamento de relacionamentos e na tomada de decisões satisfatórias, visando o enfrentamento do desgaste emocional e favorecendo o desenvolvimento de competências emocionais para conseguir perpassar por situações sensíveis e que exijam liderança e proatividade. Assim, intervenções aliadas à inteligência emocional, através da escuta compartilhada, diálogo, gestão inteligente e liderança colaborativa, podem auxiliar no desenvolvimento e no aprimoramento das habilidades nas residências multiprofissionais em saúde.