

Flexibilidade cognitiva e inteligência emocional contributos para o estudo da sua interacção em profissionais de saúde

Cognitive flexibility and emotional intelligence – Contributions for studying their interactions in health professionals

Cristina Gama Guerra, Fátima Luís Rodrigues e Guilhermina Assis Curião
Escola Superior de Tecnologia e Gestão – IPP
cristinag@estgp.pt

Resumo

Este trabalho procura contribuir para a compreensão da relação entre os constructos de flexibilidade cognitiva e inteligência emocional. Neste âmbito procura-se avaliar a relação entre as dimensões da inteligência emocional e da flexibilidade cognitiva. Recorreu-se a uma amostra de profissionais na área da saúde. A inteligência emocional foi avaliada através do EIV360º – Emotional Intelligence View 360 de Nowack (1987, 2004) e a flexibilidade cognitiva através da escala de auto-percepção da flexibilidade cognitiva (Guerra e Candeias, 2007). Os resultados revelam uma correlação positiva entre os dois constructos e permitem tecer implicações para a compreensão das competências e das capacidades implicadas no desempenho profissional. Este estudo serviu ainda para aferir as qualidades métricas das provas. Tratando-se de uma área recente de estudo novas ideias são propostas tendo em vista o aprofundamento destas temáticas.

Palavras chave: flexibilidade cognitiva; inteligência; inteligência emocional.

Key Words: cognitive flexibility, intelligence, emotional intelligence

Introdução

A Flexibilidade Cognitiva

A necessidade crescente de responder a questões de natureza mais prática como a previsão da eficácia comportamental do ser humano, principalmente em contextos profissionais, justifica o interesse crescente na investigação de competências pessoais responsáveis por desempenhos profícuos.

O erro humano parece resultar (Cañas, Quejada, Antoli e Fejardo, 2003,2005) de processos como o bloqueio cognitivo, isto é, manter uma determinada acção que deixou de ser eficaz; histerese cognitiva, que se traduz na manutenção de uma decisão após percepção da sua ineficácia; fixação funcional, incapacidade de alterar a percepção das coisas e redução funcional, traduzida, muitas vezes, na incapacidade de identificar as causas da situação problemática que está a vivenciar por confusão com causas de problemas anteriormente vividos.

O erro humano resulta, então, de uma incapacidade do indivíduo em abandonar processos automatizados e entrar num modelo de processamento controlado. Em situações complexas e ou novas situações (resultantes, por vezes, de pequenas alterações ambientais) é necessário que o indivíduo seja capaz de transferir conhecimento e desenvolver novo reportório comportamental.

É neste contexto que surge a importância do estudo da flexibilidade cognitiva, umas vezes entendida como a capacidade do indivíduo para alterar formas de representação do conhecimento, outras, de forma mais prática, como a sua capacidade de desenvolver novas respostas.

Se tomarmos a classificação internacional de funcionamento, de incapacidade e de saúde, a flexibilidade cognitiva é percebida como uma função mental que permite mudar estratégias, alterar cenários mentais, especialmente os envolvidos na solução de problemas. Na mesma linha Cañas, Quesada, Antoli e Fajardo, (2003) definem este construto como “*the human ability to adapt the cognitive processing strategies to face new and unexpected conditions in the environment.*”

Esta definição, envolve três princípios fundamentais (i) A flexibilidade cognitiva é uma competência que implica um processo de aprendizagem; (ii) Envolve a adaptação do conhecimento às transformações ambientais; (iii) Essa adaptação será feita para novas situações que saíam da rotina habitual do indivíduo.

Já antes Spiro e cols (Spiro, Vispael, Schimtz, Samarapungavan e Boenger,1988) entenderam a flexibilidade cognitiva como uma capacidade que permite ao indivíduo, perante uma nova situação, reestruturar o conhecimento a fim de a solucionar: “*Cognitive flexibility involves the selective use of knowledge to adaptively fit the needs of understanding and decision making in a particular situation*”

Em 1990 Spiro e Jehng acentuam a reflexão sobre o conceito ao proporem “*By cognitive flexibility, we mean the ability to spontaneously restructure one's knowledge in many ways, in adaptive response to radically changing situational demands*, ou seja, a flexibilidade cognitiva refere-se a “person's (a) awareness to be flexible and adapt to the situations and (b) willingness to be flexible and adapt to the situation, and (c) self-

efficacy in being flexible (Martin e Anderson, 1998, 2001; Martin, Anderson, e Thweatt, 1998, Martin e Rubin, 1995).

Assumimos neste trabalho uma definição própria de flexibilidade cognitiva que procura contribuir para uma leitura mais alargada do conceito. As abordagens atomistas tiveram o mérito de identificar e caracterizar diferentes elementos inerentes a este conceito, nomeadamente a vertente adaptativa e a vertente cognitiva. A definição que adoptámos pretende dar uma visão mais holística e sistémica, representando a complexidade e o dinamismo do conceito, integrando elementos processuais e processos de execução. Entendemos a flexibilidade cognitiva como uma função cognitiva superior que permite ao indivíduo: (i) reinterpretar situações; (ii) reestruturar o conhecimento e em função disso (i) adaptar ou (ii) desenvolver respostas funcionais.

Um indivíduo com flexibilidade cognitiva está mais capacitado para se adaptar às mudanças ambientais porque (i) despista alterações ambientais; (ii) percebe a ineficácia das respostas usuais; (iii) reestrutura o conhecimento; (iv) selecciona novas estratégias, novos comportamentos.

A Inteligência Emocional

A constatação teórica e empírica de que a dicotomia razão versus emoção é falaciosa, contribuiu nas últimas décadas para um interesse crescente pelo estudo do contributo de ambos os domínios, sobretudo em contextos organizacionais. Este estudo torna-se ainda mais premente no momento actual, onde a necessidade crescente de um aumento de competitividade instiga os investigadores na procura de características pessoais que tornem os indivíduos em geral, e os líderes em particular, mais eficazes.

A partir da década de 80, do século passado, a importância das emoções como base de influência (Yukl, 1999) começou a ser reconhecida, defendendo-se que os aspectos emocionais influenciavam as performances dos grupos e das organizações, Goleman e cols (2002), consideraram mesmo que a verdadeira liderança actua através das emoções. O mesmo autor já em 1998 enfatiza a importância das emoções no sucesso em geral e no da liderança em particular. A divulgação dos trabalhos de Goleman teve grande aceitação na comunidade facto que impulsionou as emoções à categoria de potenciador de comportamentos organizacionais desejáveis caso os sujeitos as soubessem utilizar de forma inteligente.

Os conceitos de inteligência e emoção foram até finais da década de 80 estudados de forma isolada, até que o conceito de inteligência emocional foi introduzido no âmbito científico através de um artigo de Mayer e Salovey (1990) na revista *Imagination, Cognition and Personality*: “emotional intelligence can be defined as the capacity to process emotional information accurately and efficiently, including that information relevant to the recognition, construction and regulation of emotion in oneself and others”.

Em seguida o construto foi aprimorado pelos próprios autores (Mayer e Salovey, 1999; Mayer, Caruso e Salovey, 2000). No novo modelo consideram que a inteligência emocional opera por meio dos sistemas cognitivo e emocional. Opera de um modo principalmente unitário mas pode ser dividida em quatro competências distintas: percepção, avaliação e expressão de emoções; uso das emoções para facilitação do

pensamento; compreensão e análise das emoções e controlo reflexo das emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

A primeira competência refere-se às habilidades mais simples e é condição necessária para o indivíduo desenvolver a sua inteligência emocional, tem que ver com a capacidade de reconhecer e expressar emoções. Esta competência começa a desenvolver-se desde cedo na interacção com os outros.

A segunda e terceira competências envolvem a capacidade de processar mais informações emocionais com foco na resolução de problemas. A facilitação emocional envolve a capacidade de utilizar a emoção para melhorar os processos cognitivos; a compreensão das emoções envolve a capacidade de processar cognitivamente as emoções.

A competência de controlo reflexo das emoções diz respeito ao controlo metacognitivo das emoções, ou seja, à capacidade que o indivíduo tem de entender as reacções que as emoções provocam. Esta competência é a última a ser adquirida por meio de metaexperiências dos estados de humor (Mayer e Salovey, 1999).

Não obstante esta descrição da inteligência emocional, ela já foi definida de várias formas. Tradicionalmente as abordagens teóricas da inteligência emocional são categorizadas em duas grandes perspectivas: os modelos de capacidade, no qual se insere o modelo de Mayer e Salovey de que temos vindo a falar e que perspectivam o conceito como um conjunto relacionado de capacidades mentais que fazem a sinergia entre as emoções e o processamento de informação, e os modelos compósitos (e.g. Bar-On 1997; Goleman, 1997, 1998, 2000a, 2000b, Goleman, Boyatzis e Mckee, 2001, 2003) que definem a inteligência emocional como um conjunto de competências relacionadas com as emoções e traços de personalidade.

O modelo de Goleman insere-se nesta última abordagem, num primeiro momento (1985, 1989) o autor apontou cinco clusters que convergem para a definição de inteligência emocional: conhecer as próprias emoções, gestão de emoções, auto-motivação, reconhecer as emoções nos outros e lidar com as relações. O grupo da auto-consciência inclui a consciência emocional, a auto avaliação necessária e a auto-confiança. O grupo de auto-regulação inclui o auto-controle, a probidade, a adaptabilidade e a inovação. O grupo da motivação inclui a motivação para a realização, o compromisso, a iniciativa e o optimismo. O grupo da empatia inclui entender os outros, desenvolver os outros, orientação para servir, valorizar a diversidade e consciência política. Finalmente o grupo das aptidões sociais inclui a influência, a comunicação, a administração de conflitos, a liderança, a capacidade de catalisar mudanças, construir laços, a colaboração e a cooperação, e as capacidades de equipa.

O aperfeiçoamento do modelo (Goleman, Boyatzis e Mckee, 2000) fez com que se considerasse que a inteligência emocional é observada quando uma pessoa demonstra as competências que constituem a auto-consciência, a auto-administração, a consciência social e as aptidões sociais em momentos e maneiras apropriados e com suficiente frequência para ser eficaz na situação. Este novo modelo apresenta quatro domínios e competências associadas distribuídas em dois eixos: regulamento/regulação e competências pessoais/sociais conforme quadro que se segue.

	Competências pessoais	Competências sociais
	Autoconsciência	Consciência social
Reconhecimento	- autoconsciência emocional - autoavaliação - autoconfiança	-empatia -consciência organizacional -espírito de serviço
regulação	Auto-gestão - auto-domínio emocional; -transparência; - capacidade de adaptação - capacidade de realização - capacidade de iniciativa - otimismo	Gestão de relações -liderança inspiradora - influência, - capacidade de desenvolver os outros - catalisador de mudanças - gestão de conflitos - criar laços - espírito de equipa e colaboração

Método

Participantes

Fizeram parte deste estudo 81 sujeitos de ambos os sexos (46,3% do sexo feminino e 20,7% do sexo masculino) com idades compreendidas entre os 23 e 61 anos (média 39,42 e desvio padrão 8,9). Dessa amostra 48,2% eram enfermeiros e 18,2% médicos. A amostra foi recolhida nos meses de Setembro e Outubro de 2010.

Instrumentos

Para a realização da pesquisa foram utilizados para avaliação da flexibilidade cognitiva a escala de flexibilidade cognitiva (Guerra e Candeias, 2007). Esta escala operacionaliza o construto de flexibilidade cognitiva usando uma abordagem de orientação cognitivista e contextual. Neste estudo optámos por uma operacionalização da faceta cognitiva da flexibilidade como um processo de resolução de problemas, tomadas de decisão e estilos de liderança. Assumimos uma definição deste conceito enquanto competência que se manifesta na capacidade que o sujeito tem de percepcionar alterações nos contextos, representar mentalmente essas situações e desenvolver respostas funcionais.

A avaliação da inteligência emocional realizou-se através do questionário “Emotional Intelligence View 360° (EIV360) de Nowack (1997,2004). Conceptualmente este instrumento baseia-se no modelo organizacional de Goleman de inteligência emocional (Goleman, 1997,2000), agrupando as dimensões deste modelo (autoconsciência, autogestão e gestão de relações) em três factores: gestão pessoal, gestão de relações e comunicação.

Procedimentos

A aplicação dos instrumentos de avaliação utilizados foi feita pelos investigadores após aprovação do estudo pela instituição e assinatura de consentimento informado pelos participantes.

A distribuição das provas foi feita em formato de papel uma vez que se considerou ser mais prático e assegurar o anonimato e confidencialidade das respostas. Os instrumentos de avaliação foram entregues aos destinatários pelos investigadores salvaguardando-se o carácter voluntário da participação de acordo com os princípios éticos deste tipo de investigação (Santos, 2005).

Análise e Discussão dos Resultados

Os instrumentos foram analisados tendo em conta a apreciação da dispersão das respostas dos sujeitos; apreciação da capacidade discriminativa dos itens ou seja em que medida um item se encontra relacionado com as demais respostas dadas ou está correlacionada com o resultado final da prova (Almeida e Freire, 2003) e apreciação da validade de construto, através do recurso à análise factorial dos itens e dos resultados, partindo das intercorrelações dos itens para se identificar as componentes gerais e ou diferenciais que possam explicar a variância neles encontrada (Almeida e Freire, 2003). Ainda que as dimensões da amostra imponham limitações podendo, por isso, não garantir a estabilidade dos resultados encontrados, os valores para a sensibilidade, fidelidade e validade de contruto ou validade externa são satisfatórios.

A análise dos dados organizou-se com o objectivo de perceber em que medida a auto-percepção da flexibilidade cognitiva, operacionalizada através de seis dimensões (representação e percepção de situações, motivação intrínseca para aprender, estratégias alternativas, estilos de decisão e de liderança), se correlaciona com a inteligência emocional operacionalizada em função de três dimensões (gestão pessoal, gestão de relações e comunicação). Os resultados podem ser observados no quadro que se segue.

Correlação entre flexibilidade cognitiva e inteligência emocional

variáveis	Total EFC	Efc1	Efc2	Efc3	Efc4	Efc5	Efc6	Total IE	IE1	IE2	IE3
Total EFC	1										
Efc1	,850**	1									
Efc2	,711**	,622**	1								
Efc3	,711**	,454**	,544**	1							
Efc4	,418**	,363**	,380**	,213	1						
Efc5	,758**	,593**	,400**	,401**	,358**	1					
Efc6	,835**	,647**	,537**	,410**	,418**	,760**	1				
Total IE	,380**	,431**	,414**	,073	,468**	,293**	,379**	1			
IE1	,308**	,350**	,345**	,051	,334**	,195	,321**	,889**	1		
IE2	,371**	,449**	,379**	,050	,497**	,341**	,371**	,892**	,650**	1	
IE3	,324**	,331**	,375**	,089	,404**	,223*	,306**	,840**	,646**	,662**	1

**correlação significativa para p<0,01; *correlação significativa para p<0,05

Os coeficientes de correlação obtidos apontam para uma correlação positiva e com significado estatístico entre a maioria dos factores, excepção feita entre a dimensão motivação intrínseca e as dimensões medidas da inteligência emocional.

Os dados vêm confirmar uma relação entre a auto-percepção da flexibilidade cognitiva e a auto-percepção da inteligência emocional. Podemos, por isso, afirmar que a forma como o indivíduo percepciona as situações, representa o conhecimento e estrutura o seu reportório comportamental, a fim de encontrar soluções para as situações problema, se encontra relacionado com a forma como ele entende e expressa as suas emoções, entende e controla as emoções dos outros.

Estes resultados não nos permitem porém afirmar da existência de uma dependência funcional, isto é, de uma relação de causalidade entre os conceitos.

Esta preocupação, e tendo por base o propósito desta investigação, remeteu-nos para o estudo da análise de regressão linear (através do método stepwiser). Tomamos como variável independente a auto-percepção da inteligência emocional, através do total do questionário EIV360º e, como preditores o total da escala de flexibilidade cognitiva e o total nas dimensões estudadas nesta escala.

As variáveis independentes que entraram no modelo explicativo da inteligência emocional foram as dimensões estratégias alternativas e representação do conhecimento, os valores apresentados revelam um valor de $R^2=.219$ ($F=22,109$; $p<0,01$) e $R^2= .297$ ($F=16,479$; $p<0,01$). No quadro que se segue apresentamos os coeficientes de regressão (coeficiente beta), os valores da estatística t e p, para cada uma das variáveis que entraram na equação, assim como o coeficiente de determinação (R^2), conforme pode ser observado no quadro que se segue.

Análise da Regressão

Preditores	R2	Beta	T	Signif.
Efc- estratégias	.219	.468	4.702	.000
Efc – representações	.294	.300	2.949	.000

O modelo ajustado é estatisticamente significativo ($p=000 <0.001$) facto que nos permite afirmar que existe uma relação de causalidade entre a flexibilidade cognitiva e a inteligência emocional. O modelo encontrado explica 30% da variância, sendo que as estratégias funcionais explicam 22% e a dimensão representação do conhecimento 8%.

As variáveis retidas no modelo correspondem a indicadores de avaliação da competência do indivíduo para cortar com respostas rotineiras, desenvolver novos reportórios comportamentais e a competência do indivíduo para alterar representações mentais e representar mentalmente o conhecimento de várias formas.

Conclusões

A par dos conhecimentos e competências em áreas da realização, reclama-se hoje o papel das emoções, da criatividade e da flexibilidade cognitiva, entre outros, na realização do sujeito em diferentes contextos (Almeida, Guisande e Ferreira, 2009). Acresce ainda o facto do insucesso dos indivíduos nos seus mais diferentes contextos poder ser explicado pela percepção de competências desajustadas, pelo baixo controlo das emoções ou pela reduzida capacidade de lidar com as frustrações. Justificamos desta forma a pertinência dos construtos que estudámos e a utilização de testes de auto-registo situacional.

A opção de um método de auto-registo situacional com formato verbal, apresenta-se como um bom preditor do desempenho dos sujeitos. De facto, as concepções pessoais, enquanto sistemas organizados e organizadores das crenças acerca de vários atributos pessoais, abarcam a forma como os sujeitos se percebem a si mesmo e percepção aquilo que os rodeia, integrando e influenciando outros construtos pessoais como os objectivos e padrões de realização (Faria, 2010). Podemos assim inferir que a auto-percepção que os sujeitos têm da sua flexibilidade cognitiva e ou da sua inteligência emocional vai influenciar o seu desempenho de uma forma geral e a sua performance profissional em particular.

As competências emocionais e a flexibilidade assumem nos nossos dias uma importância crescente no estudo das aptidões, do funcionamento cognitivo e emocional, e das relações interpessoais em contextos profissionais, não existindo, no entanto, estudos quanto à sua interacção. Neste estudo encontrámos correlações moderadas entre o total das duas provas e entre a maioria das dimensões estudadas o que indica uma relação entre os construtos mas, ao mesmo tempo, assegura a independência entre eles. Os resultados indicam que os indivíduos que são mais capazes de receptionar e representar mentalmente os estímulos de várias formas, reestruturar o conhecimento e elaborar respostas são também mais capazes de se gerir a si próprios, gerir os relacionamentos e comunicar eficazmente. Ou seja aqueles que têm maior flexibilidade cognitiva parecem também ter maior inteligência emocional.

Quando se tomou, na análise de regressão, o total da escala da flexibilidade cognitiva e o total das sub-escalas, a dimensão estratégias funcionais e representação do conhecimento apareceram como variáveis preditoras da inteligência emocional (medida através do total do EIV360º). Significa isto que a capacidade que o indivíduo tem de alterar percepções mentais e ou representar mentalmente uma situação/problema de várias formas, bem como a sua capacidade de cortar com respostas automatizadas e rotineiras, desenvolvendo em seu lugar respostas funcionais influí na forma como utiliza as emoções na resolução de situações problema.

Por se tratar de um primeiro estudo exploratório correlacional envolvendo o EIV360º e a escala de flexibilidade cognitiva, e tendo em conta o pequeno número de participantes este trabalho apresenta algumas limitações que dificultam a generalização dos resultados. Sugere-se, num próximo estudo, a aplicação das provas a uma amostra de tamanho maior (mínimo 300 sujeitos), e menos homogénea e o cruzamento dos resultados obtidos com indicadores de desempenho.

Bibliografia

- Almeida, L. e Freire, T. (2003). *Metodologia de investigação em Psicologia e Educação* (3^aed.) Braga: Editora Psiquilibrios.
- Cañas, J. Quesada, J., Antoli, A. e Fejardo, I. (2003). Cognitive flexibility and the development to environment changes in dynamic complex problems: effects of different types of training. *Ergonomics Science*, 46 (5), 95-108.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional*: Lisboa: Temas e Debates.
- Goleman, D. (1988). What makes a leader? *Havard Business Review*, 76 (Nov-Dec), 92-102.
- Goleman, D. (2000a). Leadership that gets results. *Havard Business Review*, Mar-Apr, 78-90
- Goleman, D. (2000b). *Trabalhar com inteligência emocional*: Lisboa: Temas e Debates.
- Goleman, D. (2001a). An EI-based theory of performance. In. D. Goleman (Ed). *The emotionally intelligent workplace: how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2001b). Emotional intelligence: issues in paradigm building.. In. D. Goleman (Ed). *The emotionally intelligent workplace: how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D.; Bpyatzis, R. e McKee, A. (2001). Primal leadership: the hidden driver of great performance. *Havard Business Review*, 79(6), 46-51.
- Goleman, D.; Bpyatzis, R. e McKee, A. (2002/2003). Os novos líderes. A inteligência emocional nas organizações (2^aed). Lisboa: Gradiva.
- Mayer, J., Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*. Vol. 4(3). 197-208.
- Mayer, J. e Salovey., P. (1999). O que é a inteligência emocional? In P. Salovey e D.J. Sluyter. *Inteligência emocional na criação. Aplicações na Educação do Dia-a-Dia* (pp 15-49). Rio de Janeiro: Campus..
- Mayer, J. Salovey., P. e Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In. R. Sternberg (Ed). *Handbook of intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Martin, M. e Anderson, C. (1998) The cognitive flexibility scale: three validity studies. *In Communication Reports*, 11, 1-9.
- Martin, M.; Anderson, C. e Thweatt, K. (1988). Aggressive communication traits and their relationship with the cognitive flexibility scale and the communication flexibility scale. *Journal of social behavior & Personality*: 13 (3), 531-540.
- Martin, M. e Rubin, R. (1994). Development of a communication flexibility scale. *Southern. Communication Journal*, 59, 171-178.
- Santos, N. (2005). *Projectos de investigação em psicologia: Guia para a sua elaboração e execução*. Évora: Universidade de Évora.
- Spiro, R. Coulson, P. e Feltovich, D. (1998). Cognitive flexibility theory: Advanced knowledge acquisition in ill-structured domains. *Educational Technology*. 31 (5), 24-33.
- Spiro, R. e Jehng, J. (1990). Cognitive Flexibility and hypertext: theory and technology for the nonlinear and multidimensional traversal of complex subject matter. In Don Nix e R. Spiro (Eds). *Cognitions, Educations, and Multimedia: Exploring ideas in High Technology* (162-205). Hillsdale, NJ. Lawrence Erlbaum Associates.
- Yukl, G. (1999). An evaluation of conceptual weakness in transformational and charismatic leadership theories. *Leadership Quarterly*, 10, 285-305.