7 O MANEJO DAS EMOÇÕES DOS COORDENADORES EM TRANSPLANTES NA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA FAMILIAR PARA DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

| Paula Nunes da Fonseca[1]; Claudia Mara de Melo Tavares[2] |

RESUMO

CONTEXTO: A entrevista familiar é um momento delicado no processo de doação de órgãos, pois concretiza para a família a morte. Representa também momento que envolve grande carga emocional para os entrevistadores denominados coordenadores avançados de transplantes.
OBJETIVO(S): Conhecer como os coordenadores avançados em transplantes manejam as emoções manifestas na entrevista familiar para doação de órgãos.
METODOLOGIA: Estudo do tipo interpretativo. Participaram 24 coordenadores avançados em transplantes. Dados obtidos por entrevista semi-estruturada contendo oito questões abertas, no período de jan/mai 2012. Foi explorada a pergunta: "Como você lida com as emoções no ato da entrevista?". Utilizada análise do discurso dos sujeitos com base na interpretação proposta na hermenêutica filosófica de Gadamer para organização e compreensão dos dados relatados que foram gravados e, em seguida, transcritos na íntegra. Estudo aprovado pelo Comitê de Ética UFF/HUAP nº 321/11.
RESULTADOS: Os sujeitos estabelecem diferentes relações de envolvimento com as emoções, seja não misturando suas emoções com as dos familiares, estabelecendo desta forma uma relação "profissional"; seja se permitindo envolver/afetar com as emoções dos familiares do doador; ou mesmo não se envolvendo em momento algum com as emoções expressas na entrevista.
CONCLUSÕES: A maioria dos manejos refletiu a busca pelo bloqueio/abafamento das emoções, evitando-as nesta etapa. Este movimento retrata a incompetência emocional dos sujeitos, uma vez que estes não permitem que aflorem naturalmente suas emoções. Tal movimento reflete de modo negativo na saúde mental destes profissionais.

PALAVRAS-CHAVE: **Emoções manifestas; Pessoal de saúde; Transplantes; Enfermagem psiquiátrica**

RESUMEN

"La gestión de las emociones de los coordinadores de trasplantes en la entrevista familiar para donación de órganos"

CONTEXTO: La entrevista familiar es un momento delicado en lo proceso de donación de órganos porque materializa para la familia la muerte. Representa también momento que se tiene grande sobrecarga emocional para los entrevistadores llamados coordinadores avanzados de trasplantes.
OBJETIVO(S): Aprender cómo los coordinadores avanzados de trasplantes manejan las emociones que se manifiestan en la entrevista familiar para la donación de órganos.
METODOLOGÍA: Estudio del tipo interpretativo. Participaron 24 coordinadores avanzados en trasplantes. Datos obtenidos de las entrevistas semi-estructuradas con ocho preguntas abiertas en el período enero/mayo 2012. Se exploró la pregunta: "¿Cómo lidiar con las emociones en el momento de la entrevista?". Utilizada la análisis del discurso sobre la base de la interpretación propuesta en la hermenéutica filosófica de Gadamer para comprensión y organización de los datos presentados que fueron grabados y transcritos en su totalidad. Estudio aprobado por el Comité de Ética UFF/HUAP Nº 321/11.
RESULTADOS: Los sujetos establecen diferentes relaciones involucradas con las emociones, sea no mezclando sus emociones con de los familiares, estableciendo así una relación "profesional"; sea permitindo participar/afectarse con las emociones de los familiares del donante; o mismo no se involucrando en algún momento con las emociones expresadas en la entrevista.
CONCLUSIONES: La mayoría de las gestiones reflejan la búsqueda de la cerradura/de amortiguación de sus emociones, evitandolas en esta etapa. Este movimiento representa la incompetencia emocional del sujeto, ya que no le permiten que brota naturalmente las emociones. Esto movimiento se refleja negativamente en la salud mental de estos profesionales.

DESCRIPTORES: **Emoción expresada; Personal de salud; Trasplantes; Enfermería psiquiátrica**

ABSTRACT

"The management of emotions of the coordinators in transplants in the family interview for organ donation"

BACKGROUND: The family interview is in a delicate process in organ donation because materializes family death. Represents also the time it involves an emotional overload for interviewers called advanced transplant coordinators.
AIM: To learn how the advanced transplant coordinators handle the emotions manifest in the family interview for organ donation.
METHODS: Interpretative study. The 24 advanced transplants coordinators has participated. Data obtained from semi-structured interviews with eight open questions in the period Jan/May 2012. Was explored the question: "How do you deal with the emotions at the time of interview?". Used discourse analysis of the subjects based on the proposed interpretation in Gadamer's philosophical hermeneutics for understanding the organization and reported data that were recorded and transcribed in full accordingly. This study was approved by the Ethics Committee UFF/HUAP No. 321/11.
RESULTS: The subjects establish different relationships involved with emotions, not your emotions blending with the family, thereby establishing a 'professional' relationship; allowing it to engage/affect the emotions of the relatives of the donor; or even not getting involved at some point with the emotions expressed in the interview.
CONCLUSIONS: Most managements reflected the search for the lock/muffling of their emotions, avoid them at this stage. This movement portrays the emotional incompetence of the subject, since it does not allow you to naturally welling emotions. This movement reflects negatively on the mental health of those professionals.

KEYWORDS: **Expressed emotion; Health personnel; Transplants; Psychiatric nursing**

Submetido em 30-09-2014
Aceite em 19-12-2014

1 Enfermeira; Doutoranda no Programa de Ciências do Cuidado em Saúde na Universidade Federal Fluminense, Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Departamento de Enfermagem Materno Infantil e Psiquiátrica, Avenida Tenente Coronel Muniz de Aragão, Rio de Janeiro, Brasil, paulaisabellafonseca@yahoo.com.br
2 Enfermeira; Pós-Doutorada em Educação; Professora Titular na Universidade Federal Fluminense, Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Departamento Enfermagem Materno Infantil e Psiquiátrica, 24020-091, Niterói, Brasil, claudiamarauff@gmail.com

Citação: Fonseca, P., e Tavares, C. (2015). O manejo das emoções dos coordenadores em transplantes na realização da entrevista familiar para doação de órgãos. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental (Ed. Esp. 2), 39-44.

INTRODUÇÃO

O número de transplantes no Brasil vem crescendo num contínuo desde 2007, com 6,2 doadores efetivos por milhão de habitantes (pmp) até os 12,8 doadores efetivos pmp no primeiro trimestre de 2014. O estado do Rio de Janeiro começou a seguir este mesmo ritmo somente a partir de 2009, quando saiu dos seus 4,9 pmp para os atuais 14,8 doadores efetivos pmp (Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos [ABTO], 2007, 2014).

Tais informações traduzem que, para além do crescimento dos programas de transplantes, há uma maior carga de trabalho para profissionais que nela atuam, já que não houve uma ampliação concomitante do número de trabalhadores para atender as demandas laborais. Neste contexto, é importante compreender que o processo de doação de órgãos é composto por diferentes etapas, dentre as quais a entrevista familiar, realizada por coordenadores avançados em transplantes. Esta comporta grande complexidade emocional, pois nela se explica para os familiares o que é a morte encefálica e se coloca a possibilidade da doação. Portanto, a entrevista familiar é um momento delicado no processo de doação de órgãos, porque concretiza para a família a morte, a separação e a impotência (Santos e Massarolo, 2005; Rech e Filho, 2007). É também um momento que envolve grande carga emocional para os coordenadores avançados de transplantes, seja pelas circunstâncias da morte encefálica do potencial doador, seja por sua idade, ou pelas reações inesperadas dos parentes do doador ao saberem de seu quadro.

Assim, tais sujeitos lidam com uma gama de significativa emoções expressas nesta etapa, que devem ser manejadas de modo que esta vivência laboral não injurie sua saúde mental. E, diante do crescimento contínuo e paulatino da área, com a conseqüente realização de cada vez mais entrevistas familiares pelos coordenadores em transplantes, justifica-se a realização deste estudo que se ocupa em saber como se lida com as emoções que estão envolvidas no momento da entrevista familiar para doação de órgãos, visto que a constante convivência com dilemas morais oferecidos pela situação, sem seu devido enfrentamento, pode afetar diretamente a saúde mental destes sujeitos.

Constitui-se objeto deste estudo o manejo das emoções dos coordenadores avançados em transplantes. Já o objetivo é conhecer como os coordenadores avançados em transplantes manejam as emoções manifestas na entrevista familiar para doação de órgãos.

Quanto ao referencial teórico, a complementariedade das ideias trazidas por Daniel Goleman (2007) com o conceito de Inteligência Emocional e por Juan Casassus (2009) com o de Educação Emocional, corroboram para assimilarmos o quanto são relevantes e presentes as questões emocionais em nosso cotidiano. E ainda, o quanto somos afetados por elas a ponto de adoecermos se não prestarmos atenção em como estamos lidando com nossas emoções.

Ambos os autores destacam a centralidade das emoções enquanto forte instrumento de sociabilidade, e ainda, de equilíbrio do ser consigo mesmo e com o meio em que habita. Reiteram neste contexto que temos a possibilidade de conhecer nossas emoções e intervir nelas de maneira ativa, por meio também do autoconhecimento. Este exercício nos auxilia a conseguirmos ser inteligentes emocionalmente nos ajudando a lidar melhor com situações difícieis e nos educa no sentido de nos permitirmos nos emocionar, mas dentro do que cada um limita como possível a si mesmo.

METODOLOGIA

Estudo qualitativo de abordagem hermenêutica interpretativa, baseada na perspectiva de Hans-Georg Gadamer, que compreende que a interpretação leva a conhecer as condições em que se dá a compreensão; ou seja, procura compreender a própria linguagem e, através dela, o próprio homem, a sua história e existência, pois é através da linguagem que se dá o acesso ao mundo e às coisas (Gadamer, 2008).

O enfoque metodológico da hermenêutica interpretativa possibilita conhecer a tradição do preparo emocional dos profissionais que realizam entrevista familiar para doação de órgãos que, mediante a linguagem utilizada pelos dos coordenadores avançados em transplantes, vem à tona. A tradição é a bagagem de conceitos repassados ao longo dos tempos e condicionam as ações presentes de forma inconsciente, manifestando-se através da linguagem. O Ser é linguagem, e nomeia o mundo. A linguagem caracteriza a relação do Ser com o mundo, diferenciando-o de todos os demais seres vivos. Com a linguagem, o Ser torna-se livre face ao mundo que o circunda, pois é aberta a possibilidade de interpretá-lo, o que lhe traz a dimensão ontológica (Gadamer, 2008).

O cenário foi a Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos (CNCDO) do estado do Rio de Janeiro. Coletou-se dados de janeiro a maio de 2012. Os sujeitos totalizaram vinte e quatro coordenadores de transplantes - 17 enfermeiras, 2 assistentes sociais, 2 médicos e 3 psicólogos - que compõem ou já compuseram a equipe que atua como coordenadora do processo de doação de órgãos.

Critério de inclusão utilizado: profissionais que realizaram ou realizam entrevistas familiares para doação de órgãos e que estavam trabalhando no período de coleta de dados na equipe da Central de Transplantes. Critérios de exclusão: profissionais que não realizam ou nunca realizaram entrevistas familiares, e ainda, aqueles que mesmo tendo realizado entrevistas familiares, não atuassem mais na CNCDO em questão, no período de coleta de dados.

Os dados foram coletados por meio de entrevista individual semi-estruturada, baseada em instrumento composto por oito perguntas que tratavam sobre as emoções e seu manejo no momento da entrevista familiar para doação de órgãos. Para este recorte utilizou-se a seguinte pergunta: "Como você lida com as emoções no ato da entrevista familiar para doação de órgãos?"

Foi utilizada a análise do discurso dos sujeitos com base na interpretação proposta na hermenêutica filosófica de Gadamer, para organização e compreensão dos dados que foram gravados, e em seguida, transcritos na íntegra. A partir de leituras sucessivas destes, buscou-se desvelar o sentido das falas e seu modo singular de construção de linguagem, sendo estas discutidas à luz das principais ideias formadoras da inteligência emocional, de Goleman (2007) e educação emocional, de Casassus (2009).

Estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Antônio Pedro/UFF sob o nº 321/11, CAAE: 0336.0.258.000-11 em nov/2011. Respeita os princípios éticos da Resolução nº 466/2012 que trata de pesquisa com seres humanos no Brasil.

RESULTADOS

Os sujeitos estabelecem diferentes relações de envolvimento com as emoções, assim revelou-se das falas dos sujeitos três principais formas de manejos das emoções nomeadas em categorias.

Na primeira categoria, intitulada "A relação com o envolvimento com as emoções", foi possível desvelar dentro desta relação três principais diferenças, destacadas como subcategorias. A primeira subcategoria foi nomeada "Saber separar as emoções" e aqui foi possível observar que alguns sujeitos separam as emoções, ou seja, no momento da entrevista conseguem ter consciência de quais são as suas emoções que emergem naquele momento e quais são as emoções dos familiares. Referiram: estarem cientes o tempo todo de que aquela situação não é a situação deles; focarem no trabalho a ser realizado se permitindo emocionar; buscar organizar as ideias no sentido de que seu papel naquele momento é também saber separar o que é emocional do que é profissional, compreendendo que existem limites até onde pode haver esta separação das próprias emoções e das emoções dos familiares. Neste sentido evidenciou-se a fala a seguir:

As emoções pra mim pelo que eu estou entendo são as emoções com as pessoas que eu estou entrevistando. Zero de emoção. [...] A minha finalidade ali não é vivenciar aquela dor, porque aquela pessoa não é meu familiar. Aquela dor não é minha, a dor é daquela família.

(Amarelo Ocre)

Na subcategoria "Se permitir afetar/envolver com as emoções" os sujeitos desvelam consciente e inconscientemente o quanto se emocionam com as situações advindas da entrevista familiar para doação de órgãos. Algumas falas diretamente afloram o envolvimento emocional com a situação, enquanto outras não admitem ou não demonstram o envolvimento emocional, como podemos observar a seguir:

Se eu me emocionasse eu deixava transparecer que aquela emoção estava me atingindo não a ponto de todo mundo ficar chorando, não é isso entendeu? Mas assim, eu sinalizava que era um momento emocionante também para a gente, porque é pura emoção você fazer uma entrevista de uma criança que está morta [...] então eu lidava com a emoção como uma coisa natural, porque a gente é ser humano, a gente não é uma máquina. (Verde Hooker)

Eu tento conter as minhas emoções, eu tento não, eu contenho as minhas emoções [...] nunca chorei perto das famílias apesar dos olhos terem enchido de lágrimas porque hoje mesmo eu fiz uma entrevista e tinham cinco pessoas chorando na minha frente, uma criança, uma abordagem de sete anos então, assim, criança sempre mexe um pouco mais com as pessoas, as pessoas ficam um pouco mais sensibilizadas mas eu não, tento não me envolver emocionalmente até para me proteger [...]. (Carmin)

A última subcategoria, "Não se permitir envolver", envolveu sujeitos desvelando que tentam se segurar, mantendo-se frios emocionalmente, e ainda tentam conter suas emoções, represando o que sentem, não explicitando as emoções que surgem na entrevista familiar.

A segunda categoria recebeu o título de "Focar/Se apoiar" no outro, e neste momento os sujeitos compreendem que pensar no receptor é o principal balizador das emoções. Este movimento remete a salvar uma vida, e estar fazendo o bem com o trabalho realizado na entrevista.

Este "outro" ainda foi revelado como o familiar e a atenção a ele despertada para que não fique nenhuma dúvida quanto ao processo de doação dos órgãos; e também se marcou o apoio emocional que outro coordenador pode oferecer ao ser realizada a entrevista familiar em dupla, por exemplo.

A última categoria foi nomeada como "Ações que envolvem a si mesmo" e, aqui foi compreendido, o quanto ações como: pensar em falar mais devagar para se acalmar, pedir a espiritualidade de crença força para conseguir seguir com o processo, respirar fundo, se calar e tentar se equilibrar mantendo a serenidade; são estratégias para serem utilizadas no manejo das emoções.

DISCUSSÃO

Na subcategoria "A relação com o envolvimento com as emoções" as falas dos sujeitos nos fazem refletir e questionar até onde esta "separação" da própria emoção, da emoção do familiar, se traduz em consciência emocional. Este termo significa para Casassus (2009) se autoconhecer para saber modular a emoção, assim como explica ao discorrer sobre as competências para conhecer e agir no mundo emocional. Quando não é traduzido como consciência emocional, a separação das próprias emoções das emoções dos outros, pode representar um mecanismo de defesa do ego para se afetar menos possível com a dor do outro, já que de maneira recorrente estes profissionais têm de lidar com momentos difíceis. Perceber uma situação do mundo externo ou interno pode representar ser algo constrangedor, doloroso e desorganizador para o sujeito. A fim de evitar este desprazer, a pessoa altera ou suprime a realidade, deixando de registrar suas percepções externas, e com isso, afasta determinados conteúdos psíquicos que interferem no pensamento. Vários são os mecanismos que o sujeito pode usar para realizar esta alteração da realidade, que são nominados de mecanismos de defesa. Estes representam processos inconscientes realizados pelo ego, ou seja, ocorrem independentemente da vontade do indivíduo (Bock, 2008).

A manutenção de defesas do ego que buscam justificar os estados alterados de consciência não permitindo o sujeito vivenciar de modo total uma situação, mesmo que difícil, pois este procura evitá-la, só reitera seu status de ignorante emocional. Desta maneira, o sujeito torna-se incompetente em relação à própria experiência emocional ao não reconhecer o que lhe faz estar assim, não sabendo se é o tempo, a correria, algo que o outro fez, trechos da própria história (Casassus, 2009) como disposto na fala de Amarelo Ocre.

Já na subcategoria "Se permitir afetar/envolver com as emoções" ficam claros dois exemplos de como faz a diferença ter conhecimento das próprias emoções. O primeiro trata da competência para conhecer e agir no mundo emocional onde o sujeito está ciente de que pode vivenciar suas emoções, mas com moderação, ou modulação, demonstrando competência emocional (Casassus, 2009), explicitado na fala de Verde Hooker. A autopermissão do sujeito em sentir as emoções é compreendida por Goleman (2007) como movimento de autocontrole, uma vez que este é o equilíbrio e não a supressão das emoções que sentimos, já que quando as emoções são abafadas, geram além de frieza, embotamento.

A segunda fala segue a mesma lógica da subcategoria "Não se permitir envolver" em que o sujeito não admitindo que se afeta com as emoções na entrevista, não as assume. Sobre isso Casassus (2009) traz que uma maneira de ser incompetente emocional em relação à própria experiência emocional é não a aceitar, decidindo o que se "deveria" sentir e não sentir, pensando que se deveria ter outra emoção do que a que se tem. O "se manter", "estar em equilíbrio" depende do autoconhecimento, ou seja, o conhecimento de si próprio e de como lidar com as próprias emoções como está disposto nos dois primeiros passos da construção da inteligência emocional que prevêem "Conhecer as próprias emoções" e "Lidar com as próprias emoções" (Goleman, 2007). Praticar estas ações não deve ser algo difícil ou usado como maneira de bloqueio para proteção de situações difíceis. Quando estão neste patamar traduzem mais incompetência emocional do que sabedoria dos limites de si.

A permissão de deixar aflorar naturalmente a emoção, vivenciá-la, e deixar que aquele momento passe, se traduz como a capacidade de ligar o pensamento à emoção, como disposto na lista do que é reconhecido como competência emocional por Casassus (2009).

Sobre a penúltima e última categorias, respectivamente, "Focar/se apoiar no outro" e "Ações que envolvem a si mesmo", o ato dos sujeitos reconhecerem ações que trazem segurança e tranqüilidade emocionais indica que alguns deles encontraram em si mesmos, meios para educarem suas emoções, mesmo não nomeando estes mecanismos desta maneira.

CONCLUSÃO

Foi possível observar diferentes manejos das emoções na entrevista familiar. A maioria deles refletiu a busca pelo bloqueio/abafamento destas, evitando-as nesta etapa. Este movimento retrata a incompetência emocional dos sujeitos, uma vez que permitir que se aflorarem naturalmente as emoções, faz com que elas sejam expressas de modo mais natural o que ajuda na ligação do pensamento à emoção, tornando o sujeito mais competente emocionalmente. Foi possível observar ainda que alguns sujeitos lançam mão de ações que auxiliam no manejo das situações difíceis, e estas representam estratégias de lidar com suas emoções, tais sujeitos demonstraram maior autoconhecimento quando comparados àqueles que não informaram fazer nada para manejar as emoções ou aqueles que desvelaram não sentir nenhuma emoção na entrevista familiar.

Isto nos leva a compreender melhor a relevância do autoconhecimento como disparador de estratégias que corroborem na construção da inteligência e educação de nossas emoções.

Tais estratégias/ações ao serem utilizadas para enfrentamento de situações difíceis incidem diretamente na qualidade da saúde mental daqueles que lidam com dilemas morais frequentemente.

IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA CLÍNICA

Pela aplicabilidade no âmbito assistencial o estudo possibilita aos profissionais que trabalham com entrevistas familiares fazerem o exercício de pensar como manejam suas emoções. Assim, com este movimento, alimentam seu processo de autoconhecimento, que lhes permite enfrentar melhor as situações que envolvem comunicações de notícias difíceis.

Sugere-se que mais estudos sobre o tema sejam replicados, afim de que os profissionais sejam conscientizados sobre a importância do reconhecimento e manejo de suas próprias emoções como estratégia para manutenção de sua saúde mental.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos (2007). Análise qualitativa. Edição comemorativa 10 anos. Registro Brasileiro de Transplantes, XIII(2). Acedido em http://www.abto.org.br/abtov03/Upload/file/RBT/RBT_10_Anos/RBT_10Anos_2007.pdf

Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos (2014). Dados numéricos da doação de órgãos e transplantes realizados por estado e instituição no período de Jan/Set. Registro Brasileiro de Transplantes, XX(3). Acedido em http://www.abto.org.br/abtov03/Upload/file/RBT/2014/rbt3-trim-parc.pdf

Bock, A. M. B. (2008). Psicologias - Uma introdução ao estudo de psicologia. São Paulo, Brasil: Saraiva.

Casassus, J. (2009). Fundamentos da educação emocional. Brasília, Brasil: UNESCO, Liber Livro Editora.

Gadamer, H. G. (2008). Verdade e método: Traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica (10ª ed., Vol. 1). Petrópolis, Brasil: Vozes.

Goleman, D. (2007). Inteligência emocional (15ª ed.). Rio de Janeiro, Brasil: Objetiva.

Rech, T.H e Filho, E.M.R. (2007). Family aproach and consent for organdonation. Revista Brasileira de Terapia Intensiva, 19(1), 85-89.

Santos, M. J., e Massarollo, M. C. K. B. (2005). Processo de doação de órgãos: Percepção de familiares de doadores cadáveres. Revista Latino-Americano de Enfermagem, 13(3), 382-387. Acedido em http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n3/v13n3a13.pdf