



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

GESTÃO DO STRESS

LEANDRA CORDEIRO | ESAV | 2019

GESTÃO DO STRESS

SIGNIFICÂNCIA

- O stresse é já considerado como uma das epidemias do século XXI. Os seus efeitos afetam tanto as pessoas, como as empresas.

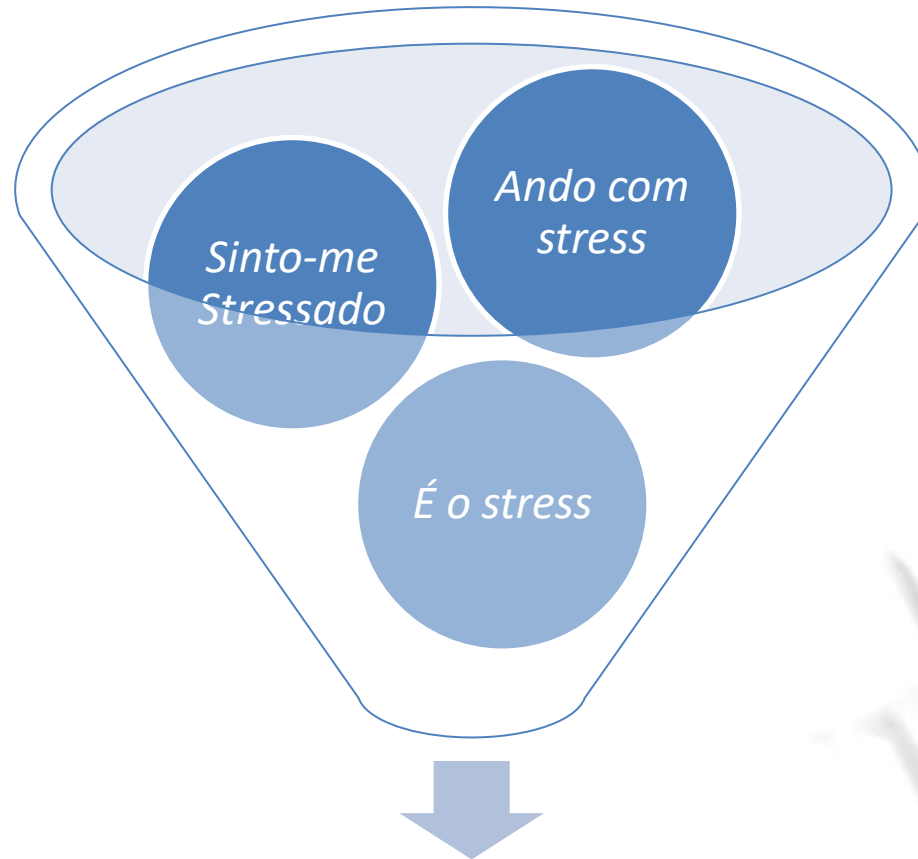
- Hoje em dia todos falam de stresse: nas conversas quotidianas, na televisão, na rádio, nos jornais, num número sempre crescente de conferências, cursos universitários e centros de stresse.

(Parreira, 2006)



GESTÃO DO STRESS

SIGNIFICÂNCIA



São expressões quotidianas que traduzem para muita gente o **modo como se sentem**, face às condições das suas vidas.



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

Stresse = Síndrome Geral de Adaptação – reação mecânica, que traduz o impacto dos agentes ambientais sobre um sistema que sofre.

(Selye, 1983)

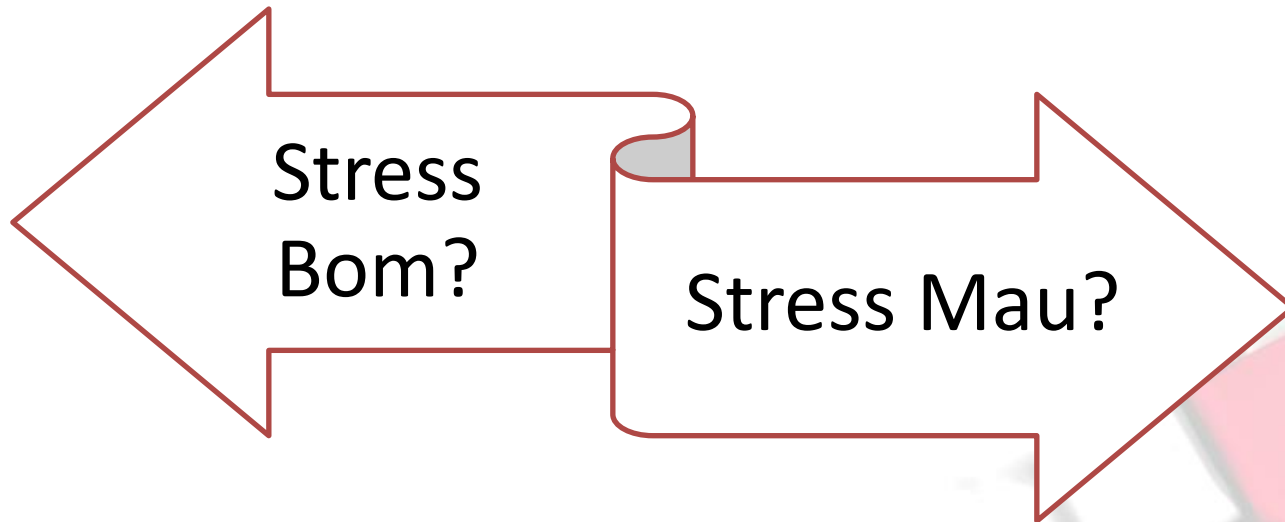
É uma relação desajustada com o mundo, na qual sentimos que nos é pedido mais do que temos para dar.

(Ramos, 2001)



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

Stresse = Síndrome Geral de Adaptação

Nem sempre as reações de stresse são negativas...sendo mesmo necessário um certo nível de stresse para a motivação, o crescimento e o desenvolvimento individual.

Existe portanto, a distinção entre o **eustresse** (que é agradável e curativo) e o **distresse** (ou stresse desagradável).



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

Stresse = Síndrome Geral de Adaptação

Três Fases



- 1. Alarme** - Mobilização para enfrentar e resistir ao stressor - Mobilização total do organismo; taquicardia; sudorese; dor de cabeça; palidez; hipertensão; fadiga; insónia; dif. respiratórias; falta de apetite; apertar de maxilares; pressão no peito; estômago tenso...

GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

Stresse = Síndrome Geral de Adaptação

Três Fases



2. Resistência - Coping e resistência ao stressor - Desaparecem sintomas físicos; irritabilidade; tensão; isolamento social; medo; ansiedade; roer unhas; queda cabelo; diminuição libido, ranger de dentes; apertar de maxilares...

GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

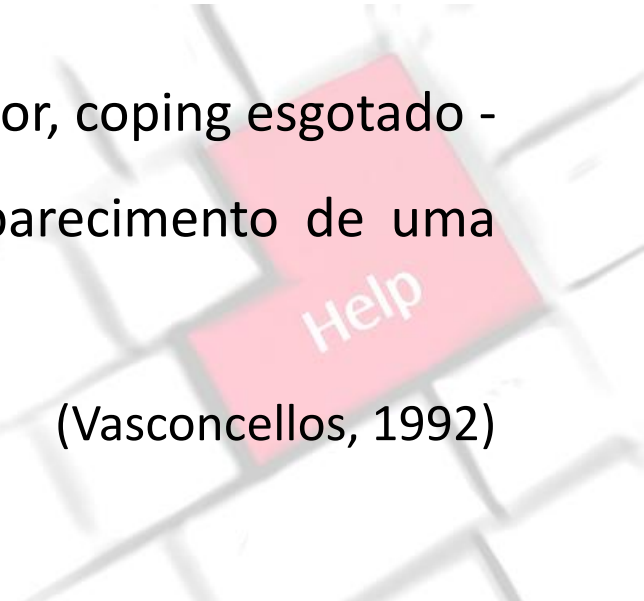
Stresse = Síndrome Geral de Adaptação

Três Fases



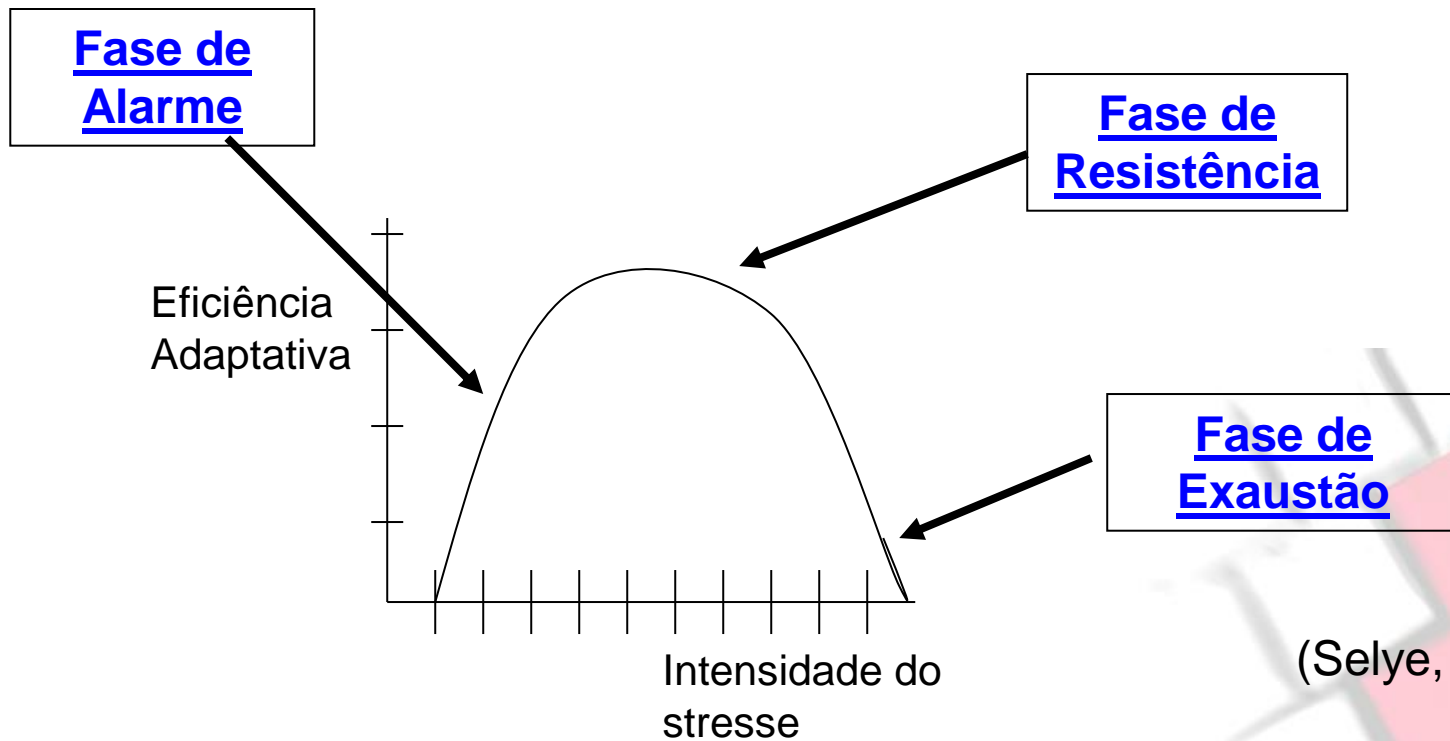
3. Exaustão - Se a resistência não elimina o stressor, coping esgotado - Colapso energético do órgão vulnerável; aparecimento de uma patologia orgânica ou óbito súbito.

(Vasconcellos, 1992)



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

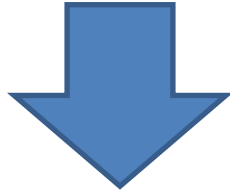
Relação dinâmica entre a pessoa e o seu ambiente

- Apreciação cognitiva/ percepção e representação que a pessoa faz da situação.



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO



Não são tanto as características do sujeito ou os fatores contextuais *per si*, que decidem o grau de stresse experimentado: é a **interação** de ambos.

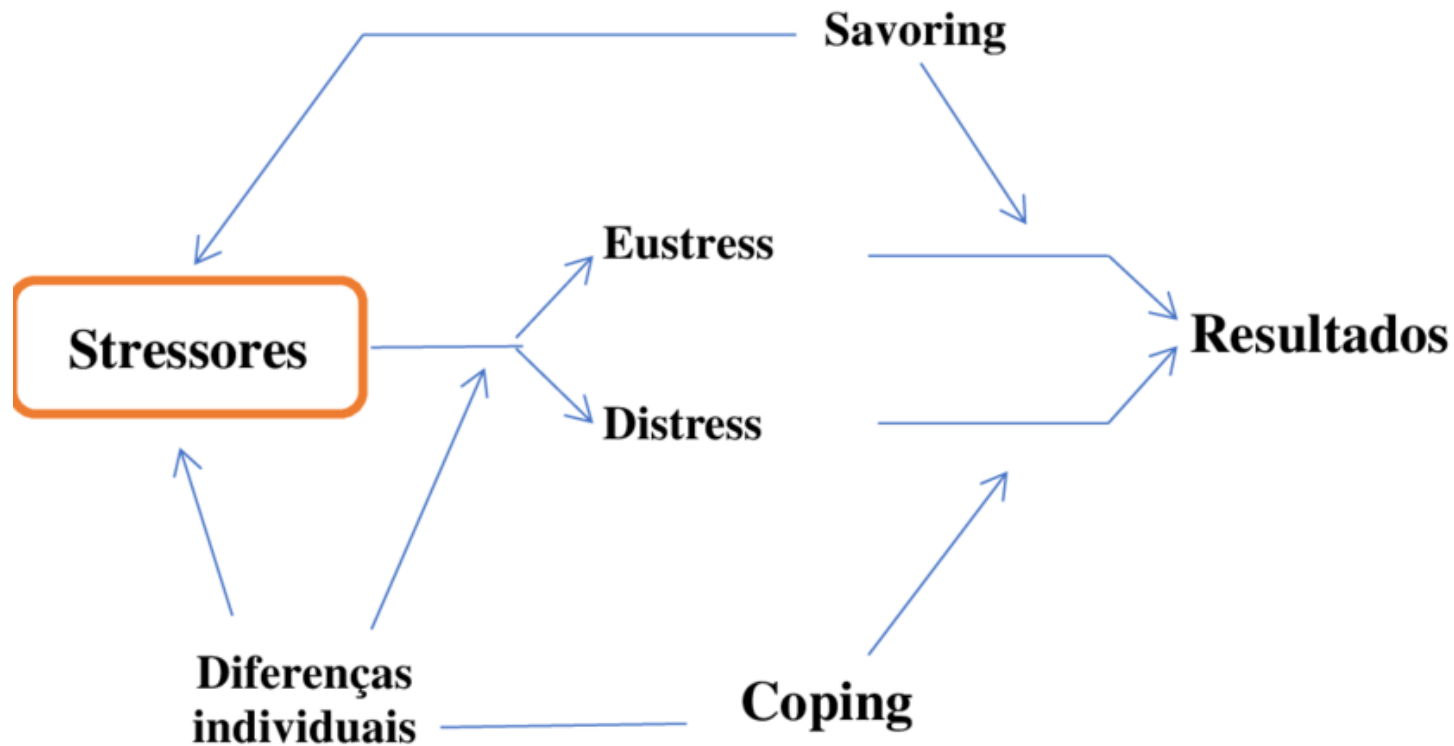


GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stresse

(Nelson & Simmons, 2003)



GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stress

(Nelson & Simmons, 2003)

Os autores apresentam, assim, o seu modelo como um modelo complexo, onde o eustress é conceptualizado como algo mais do que a mera ausência de distress, sugerindo que a presença ou ausência de cada um deles é necessária para avaliar completamente a resposta de stress.



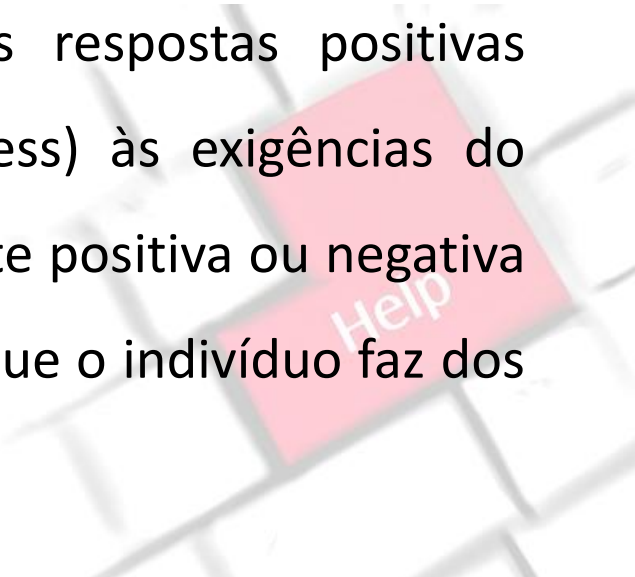
GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stress

(Nelson & Simmons, 2003)

O Modelo Holístico de Stress (Nelson & Simmons, 2003) vem assim completar a compreensão sobre a experiência individual de stress ocupacional, uma vez que engloba quer as respostas positivas (eustress), quer as respostas negativas (distress) às exigências do trabalho. De acordo com este modelo, a vertente positiva ou negativa dos stressores depende da avaliação cognitiva que o indivíduo faz dos mesmos.



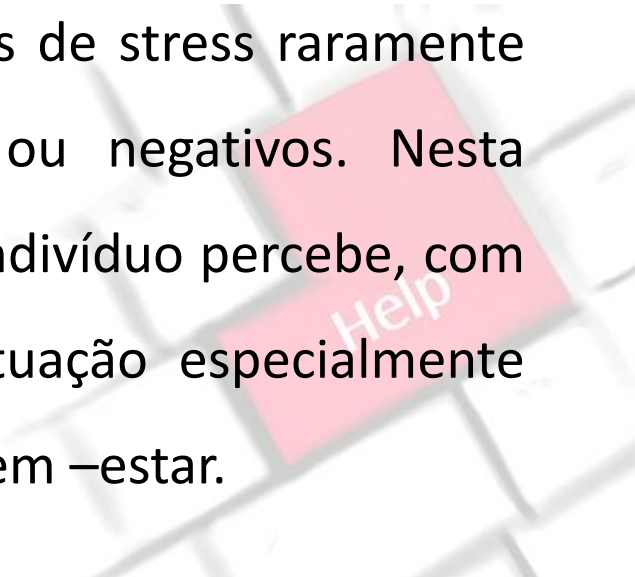
GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stress

(Nelson & Simmons, 2003)

Estas formas de avaliação concorrem para identificar até que ponto cada acontecimento é avaliado como perigoso/ameaçador ou desafiante. Desta forma, os fatores promotores de stress raramente são percebidos como puramente positivos ou negativos. Nesta perspetiva o eustress reflete o grau em que o indivíduo percebe, com base na avaliação cognitiva que faz, uma situação especialmente exigente como benéfica ou promotora do seu bem-estar.



GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fontes de pressão no trabalho (Cooper & Marshall, 1977)

| | | |
|--|--|--|
| Intrínsecas ao trabalho | Condições físicas do trabalho | Iluminação; espaço temperatura; ruído; cheiros |
| | Características do trabalho | Sobre e sobcarga de trabalho; ritmo; carga horária; características das tarefas; trabalho por turnos; novas tecnologias; viagens |
| Papel desempenhado na organização | Ambiguidade de papel; conflito de papéis; responsabilidade | |
| Relações no trabalho | Relações com colegas; superiores e/ou subordinados | |

GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

| | |
|--|--|
| Desenvolvimento de carreira | do emprego; avaliação de desempenho; condições de evolução de carreira; formação |
| Estrutura e clima organizacionais | Clima organizacional; trabalho de equipa; competição; estrutura organizacional; fusões e aquisições; violência no trabalho |
| Extrínsecas ao trabalho | Articulação trabalho-família, acontecimentos importantes da vida; stressores crónicos; traumas; micro e macrostressores. |

GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Fatores ambientais diretamente relacionados com o trabalho:

- Condições físicas da Unidade ou Serviço;
- Estado dos pacientes ou tipo de cuidados;
- Perigos físicos (contágio, produtos medicinais)
- Exigência de formação;
- Escassos recursos materiais disponíveis.



GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Fatores relacionais (entre a equipa):

- Más relações com superiores, colegas e subordinados;
- Receber ordens contraditórias;
- Falta de confiança e restrição da autonomia;
- Falta de informação médica.



GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Fatores organizacionais e burocráticos:

- Má organização na distribuição de tarefas;
- Horários sobrecarregados;
- Aumento da responsabilidade administrativa;
- Falta de recompensas administrativas.



GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Fatores profissionais inerentes ao desempenho de papéis:

- Noção de baixo nível de formação;
- Medo da morte;
- Contacto com utentes agressivos e não colaborantes;
- Tarefas ingratas, repetitivas e pesadas;
- Ambições pessoais frustradas;
- Baixo salários.



GESTÃO DO STRESS

NO TRABALHO

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Fatores relacionados com a exigência:

- Escassez de colaboradores;
- Solicitações para estar em vários locais ao mesmo tempo;
- Imposição de prazos por outras pessoas;
- Cumprir ordens por duas ou mais pessoas em simultâneo;
- Necessidades e exigências dos familiares.



GESTÃO DO STRESS

SINAIS E SINTOMAS

COMO O **STRESS** AFECTA O **CORPO**

PELE

problemas de pele como acne, psoríase, eczema, dermatites, surtos de irritação aleatórios e inflamações cutâneas

ESTÔMAGO

pode causar úlceras, síndrome do intestino irritável, alergias alimentares, câimbras estomacais, refluxo, náusea e flutuações de peso

PÂNCREAS

secreção elevada de insulina, que pode gerar diabetes, bem como lesões nas artérias e obesidade

SISTEMA IMUNITÁRIO

diminui a capacidade do sistema imunitário em combater e recuperar de doenças. Resulta em níveis elevados de inflamação no corpo, que causam várias doenças crónicas

CABEÇA

alterações de humor, agressividade, depressão, irritabilidade, falta de energia, problemas de concentração, ansiedade e ataques de pânico

CORAÇÃO

aumento da pressão arterial, ritmo cardíaco acelerado, aumento do risco de ataque cardíaco e de enfarte, aumento do "mau" colesterol

INTESTINOS

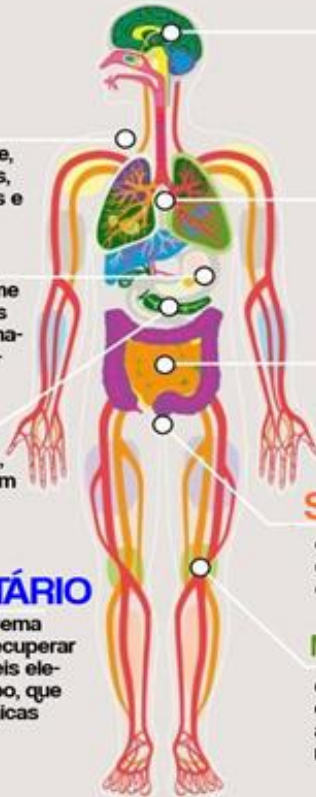
diminui a absorção de nutrientes, reduz o metabolismo, diminui a actividade enzimática, aumenta o risco de doenças inflamatórias do intestino, diabetes e outras

SISTEMA REPRODUTIVO

diminui a produção de testosterona e de estrogénio, reduzindo a fertilidade. Diminui o desejo sexual

MÚSCULOS E ARTICULAÇÕES

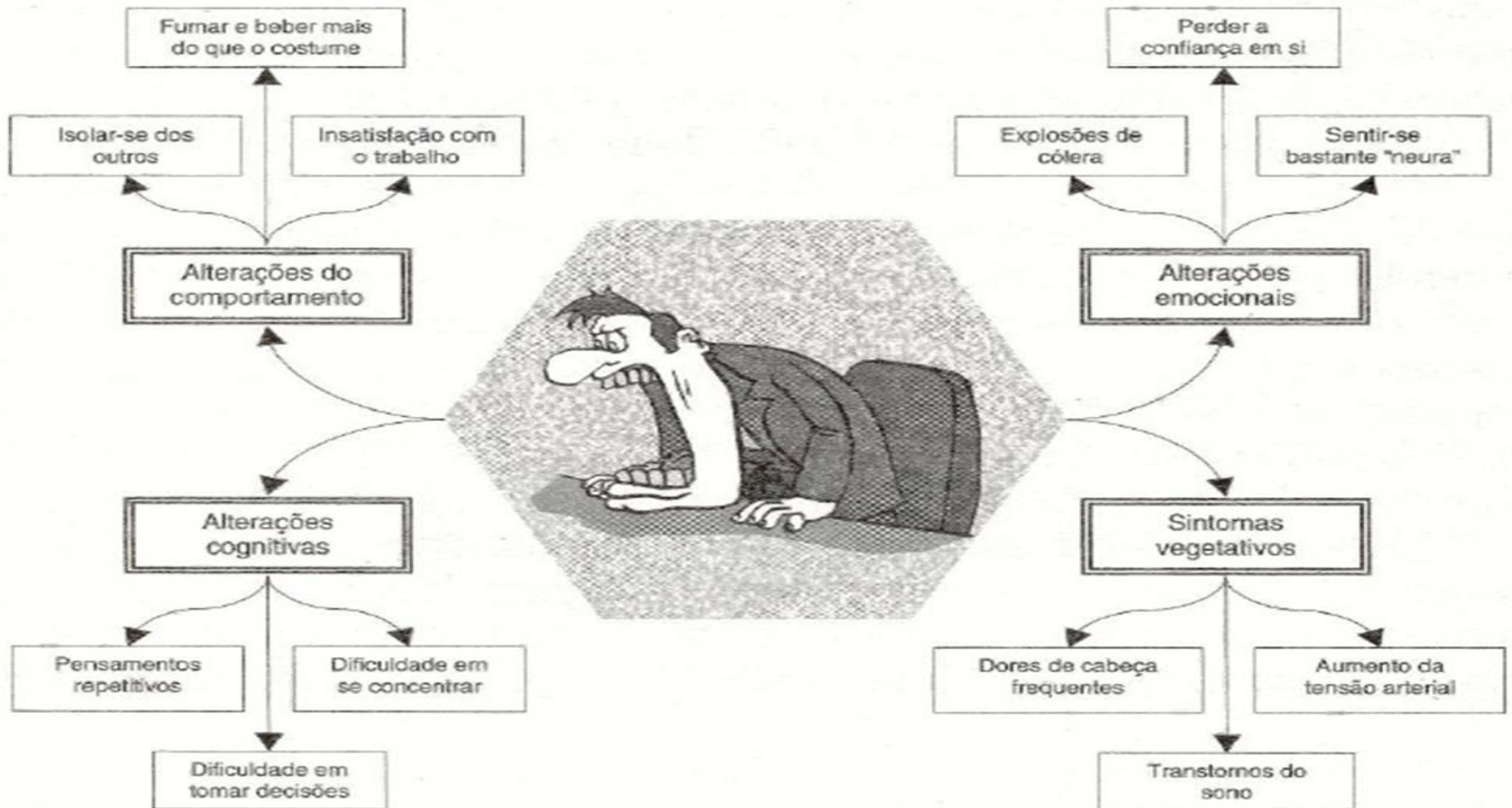
dores, inflamações, tensões, diminuição da densidade óssea (propensão para o aparecimento de osteoporose), rigidez nos ombros e nas costas



Help

GESTÃO DO STRESS

SINAIS E SINTOMAS

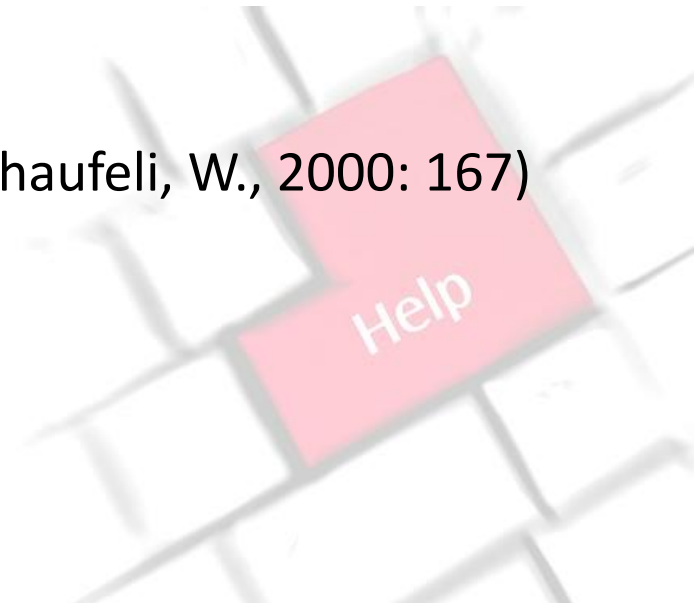


GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

“As diferenças individuais desempenham um papel importante na relação estabelecida entre os fatores de trabalho e a saúde dos trabalhadores.”

(Le Blanc, P., de Jonge, J. & Schaufeli, W., 2000: 167)



GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

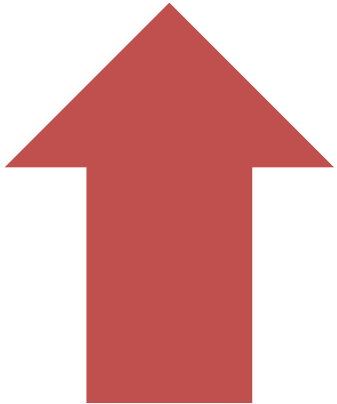
Categorias de variáveis individuais:

- Características genéticas (género, constituição física);
- Características adquiridas (idade, educação, classe social, competências);
- Características disposicionais (estilos de *coping*, locus de controlo, tipo de comportamento A/B).



GESTÃO DO STRESS

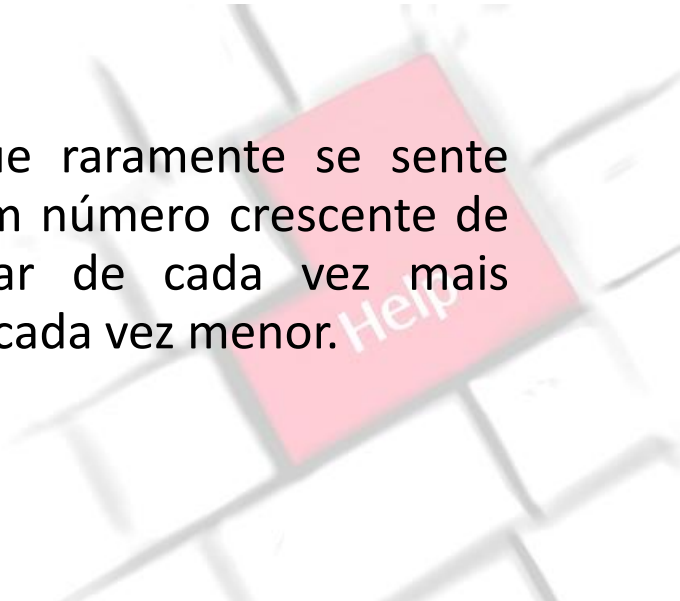
VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS



A - É uma pessoa agressivamente envolvida em uma luta crônica e incessante pela obtenção de mais coisas em cada vez menos tempo e, caso necessário, indo contra tudo e contra todos.



B - É uma pessoa que raramente se sente pressionado a obter um número crescente de coisas, ou a participar de cada vez mais eventos em um tempo cada vez menor.



GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

Custos diretos na saúde das organizações

Participação { Absentismo/Atrasos/ Presentismo
Turnover
Greves

Desempenho no trabalho { Qualidade e quantidade
Reclamações
Acidentes de trabalho

Cuidados de saúde e prémios de compensação e indemnização.



GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

Custos indiretos na saúde das organizações

- Perda de vitalidade
- Falhas de comunicação
- Qualidade das relações interpessoais no trabalho
- Erros nas tomadas de decisão
- Perda de oportunidades



GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

Custos indiretos na saúde das organizações

- Perda de vitalidade
- Falhas de comunicação
- Qualidade das relações interpessoais no trabalho
- Erros nas tomadas de decisão
- Perda de oportunidades



GESTÃO DO STRESS

VARIÁVEIS QUE INFLUENCIAM O STRESS

BURNOUT

o excesso de “stress”, quando estendido no tempo, de forma continuada e intensa, tem o nome de “burnout” ou esgotamento energético físico e mental.



Help

GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

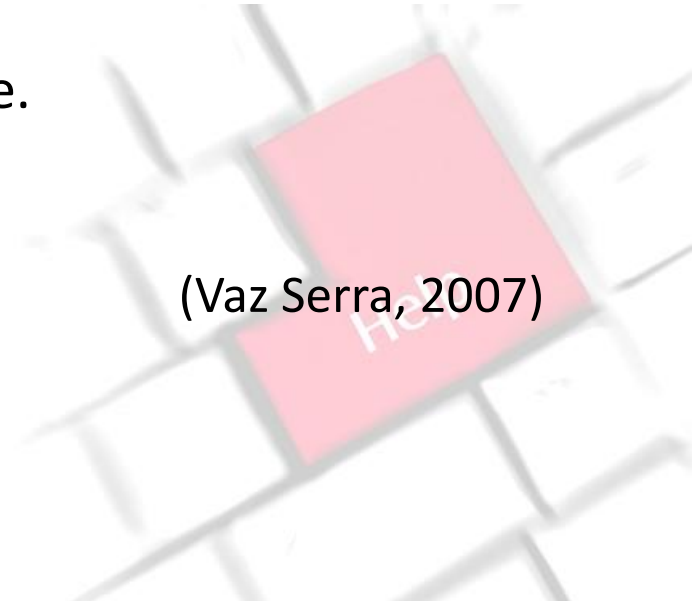
Técnicas de controlo e gestão de stresse profissional:

Existe um termo inglês que não tem tradução fácil para o português e que se designa por ***coping***.



refere-se às estratégias para lidar com o stresse.

(Vaz Serra, 2007)



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

As estratégias de *coping* correspondem às respostas da pessoa que tem como finalidade diminuir a “carga” física, emocional e psicológica ligada aos acontecimentos geradores de stress e podem ser centradas: no indivíduo, na diminuição das emoções sentidas ou, na busca de apoio social.



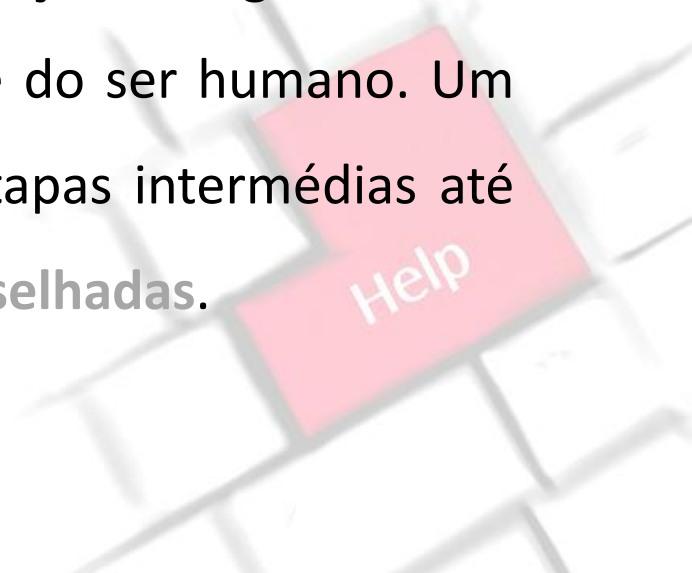
GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Estratégias para lidar com o stress **focadas no problema**:

As estratégias focadas no problema procuram estabelecer um **plano de ação** e segui-lo até eliminar o problema.

Os planos de ação evitam que um estado/sensação desagradável se prolongue e prejudique o bem-estar e a saúde do ser humano. Um plano de ação passa por desenvolver várias etapas intermédias até chegar à resolução do problema – as **mais aconselhadas**.

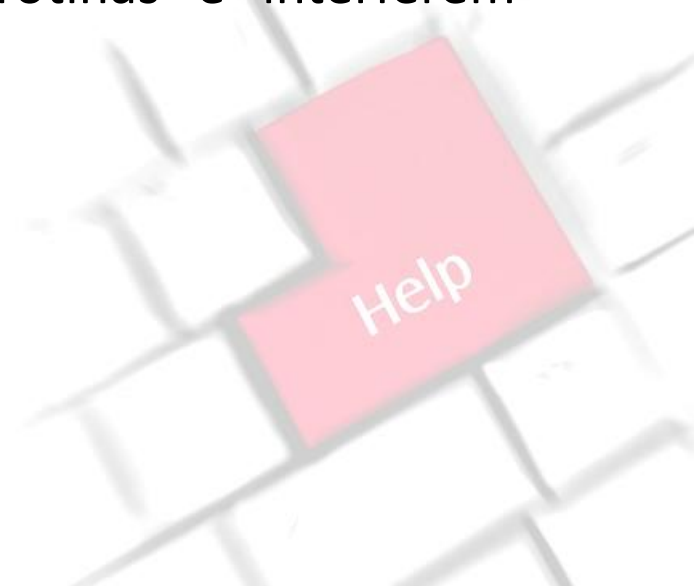


GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Estratégias para lidar com o problema **focadas na emoção**

Quando o stresse é sentido como mais grave, o foco é mais orientado para o controlo das emoções. Quando atingem uma intensidade grave são difíceis de tolerar e afetam as rotinas e interferem largamente com o seu bem-estar.

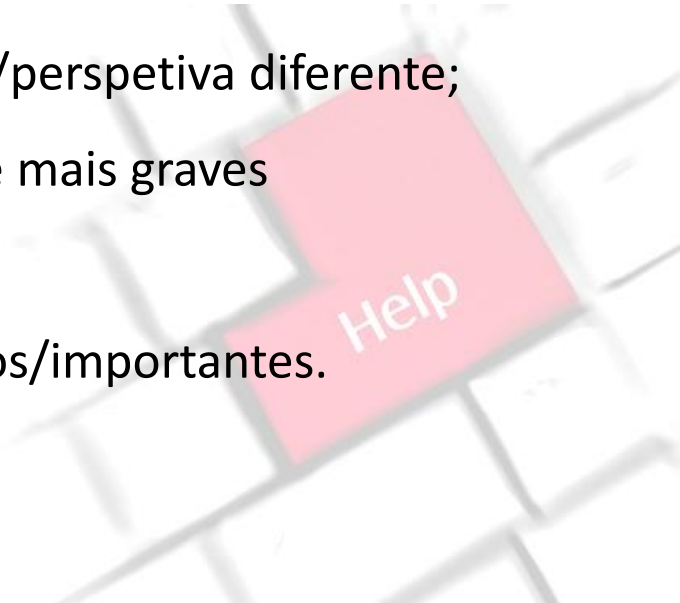


GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Reduzir as emoções desagráveis:

- Ouvir musica, ver um filme;
- Praticar loga ou relaxamento;
- Fazer exercício físico;
- Distanciar-se do problema para vê-lo de uma forma/perspetiva diferente;
- Comparar os problemas com outros potencialmente mais graves (relativizar a situação);
- Canalizar a energias para outros objetivos prioritários/importantes.



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Estratégias para lidar com o stress focadas na **interação social**:

Estes tipos de estratégias estão associadas à forma como lidamos e mantemos o relacionamento com outras pessoas em situação de stress.



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Como lidar com situações de agonia e sofrimento:

- A **psicoterapia** é um meio para a mudança e para o restabelecimento emocional.
- **Distanciar-nos da situação (*dissociação*)** - no plano de pensamento, da imaginação, podemos afastar das sensações corporais e vivemos a situação na terceira pessoa. A dissociação permite gerir, reduzir o grau de desconforto e sofrimento e distanciar-se de situações desagradáveis.

GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Como lidar com situações de agonia e sofrimento:

- **Respeitar o processo de perda** (luto) - Desde o momento da perda até ao total restabelecimento emocional será necessário passar por várias etapas. Não poderemos passar para a etapa seguinte sem resolver completamente anterior (Worden, 1991)



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Rossi (2010) descreveu várias condições de prevenção necessárias para que não se atinga **situações de limite/ stresse**.

Num plano organizacional temos:

- **Avaliação apropriada dos riscos:** utilização de inquéritos e escalas de avaliação do *stresse* para avaliar o estado atual dos indivíduos/ trabalhadores e permitir medidas de antecipação;
- **Planificação e ajustamento gradual:** os objetivos a atingir, as tarefas a cumprir, as responsabilidades, os recursos necessários devem ser planificados antes de início da atividade/tarefa;

GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

(cont.)

Num plano organizacional temos:

- ***As medidas devem ter sempre como alvo o grupo de trabalho:*** as intervenções devem ser sempre dirigidas a grupos de trabalho e apenas, se estritamente necessário, a uma pessoa em particular;
- ***Inclusão da opinião dos trabalhadores:*** as experiências dos trabalhadores nas distintas atividades devem ser levadas em conta para identificar problemas e possíveis soluções;

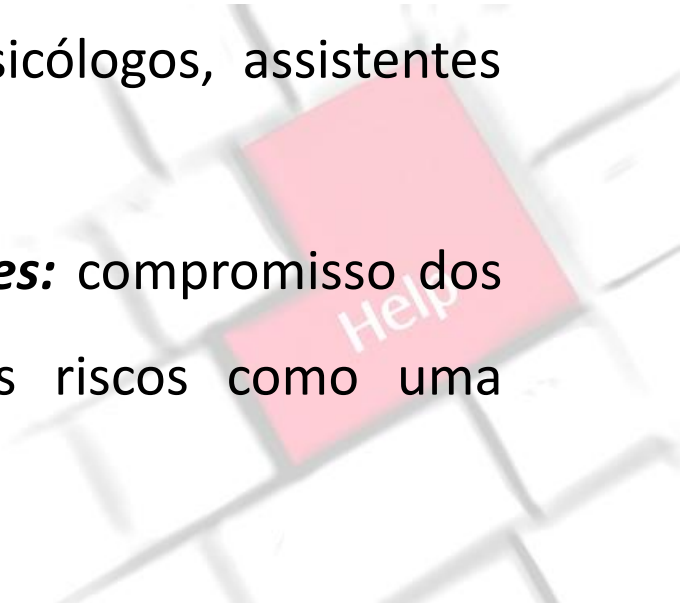
GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

(cont.)

Num plano organizacional temos:

- ***Intervenções efetuadas por profissionais especializados:*** os planos de prevenção devem ser elaborados por profissionais competentes nas áreas da saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais);
- ***Gestão dos riscos pelas hierarquias superiores:*** compromisso dos quadros superiores de colocar a gestão dos riscos como uma prioridade.

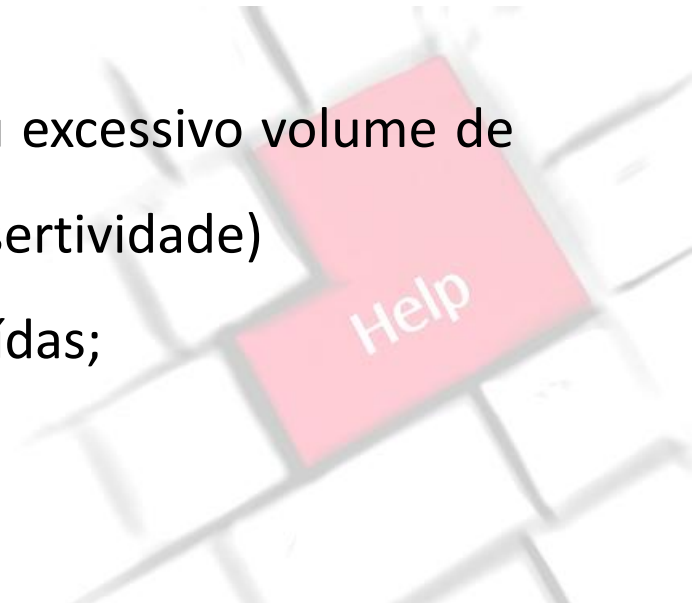


GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Num plano pessoal/individual temos:

- Encontrar ideias construtivas para resolver um problema;
- Estabelecer prioridades, avaliar o que é inadiável e o que pode ser delegado;
- Comunicar aos superiores possíveis lacunas ou excessivo volume de trabalho. Apresentar propostas de melhoria (assertividade)
- Identificar novas tarefas que possam ser atribuídas;
- Seguir as políticas vigentes na entidade;

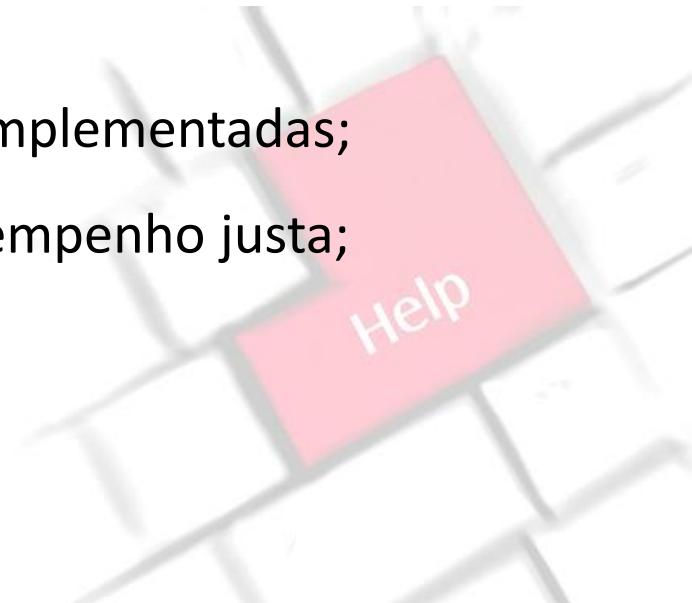


GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Num plano pessoal/individual temos:

- Defender a responsabilidade para planear o trabalho;
- Em situação de assédio sexual, reportar imediatamente a situação para os superiores hierárquicos;
- Pedir informações sobre inovações que serão implementadas;
- Aceitar e contribuir para uma avaliação de desempenho justa;
- Comprometimento em formação contínua.



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Como lidar com situações de agonia e sofrimento:

I. Aceitar a realidade da perda: A primeira tarefa é aceitar que a pessoa não voltará. Desprender-se da maioria dos objetos ou recordações e no discurso usar os verbos no passado “ ele/ela foi, esteve, gostava...” será um meio para a aceitação.

II. Elaborar a dor da perda: É necessário que a pessoa em luto passe e assuma a dor, não deve evitar ou suprimir a dor da perda. Não elaborar a dor é não sentir e prolongar no tempo o sentimento de agonia, sendo então fulcral uma terapia do luto.

GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Como lidar com situações de agonia e sofrimento:

III. Ajustar-se ao ambiente diário sem presença da pessoa: A perda significa um vazio criado, novos papéis a assumir, reajustar as tarefas do dia-a-dia de forma diferente. Torna-se importante adaptar as novas rotinas e encontrar motivação para os novos desafios/compromissos.



GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Como lidar com situações de agonia e sofrimento:

IV. Reposicionar em termos emocionais a pessoa que faleceu e continuar... Ninguém esquece as lembranças de alguém que teve grande significado na sua via. O importante não é esquecer mas sim recolocar a pessoa num “local emocional” adequado para que se possa estar disponível para as novas experiencias/vivencias e continuar a viver com motivação e interesse.

