



GESTÃO DO STRESS
LEANDRA CORDEIRO | ESAV | 2019

GESTÃO DO STRESS

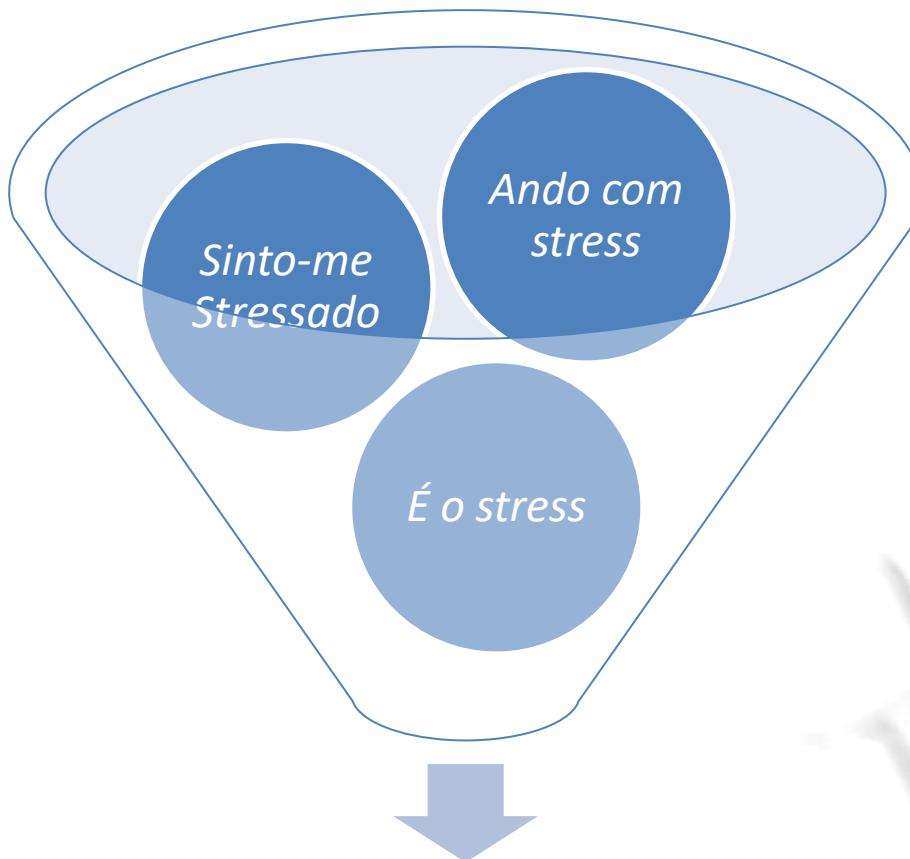
SIGNIFICÂNCIA

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

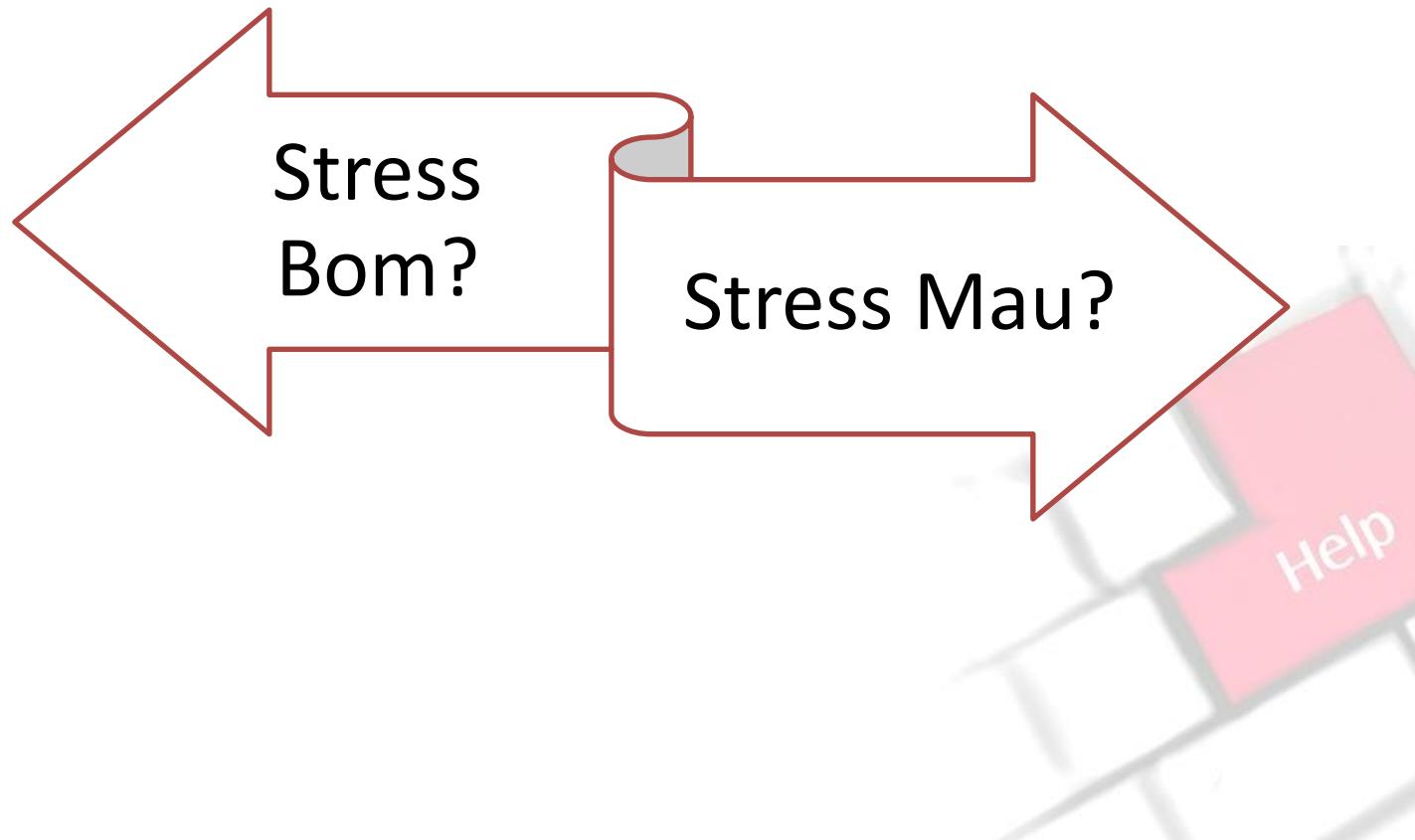
(Selye, 1983)

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 = Síndroma 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 = Síndroma 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 = Síndroma 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 = Síndroma Geral de Adaptação

Três Fases

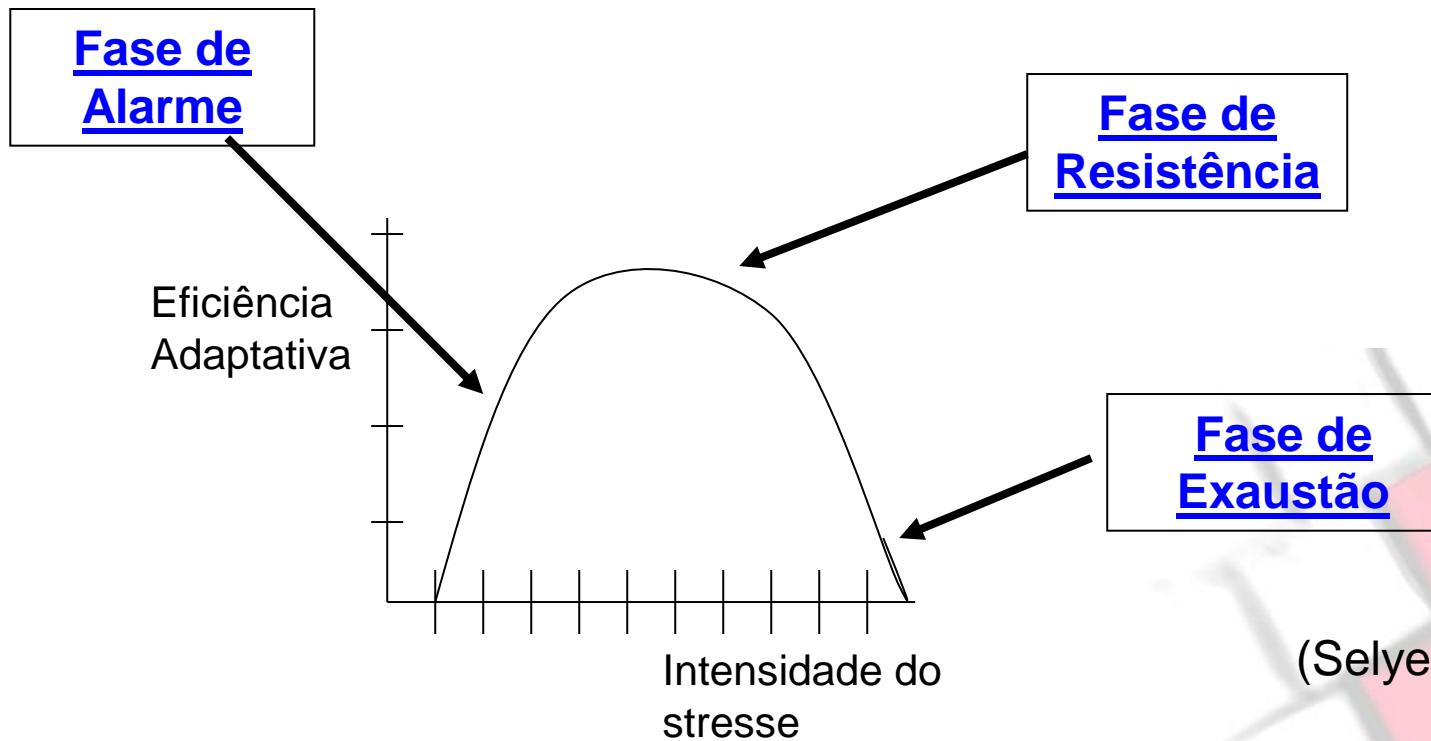


3. Exaustão - Se a resistência não elimina o stressor, coping esgotado -
Colapso energético do órgão vulnerável; aparecimento de uma
patologia orgânica ou óbito súbito.

(Vasconcellos, 1992)

GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO



GESTÃO DO STRESS

DEFINIÇÃO

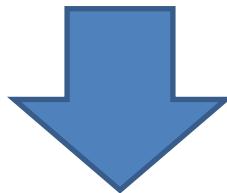
Relação dinâmica entre a pessoa e o seu ambiente

- 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.

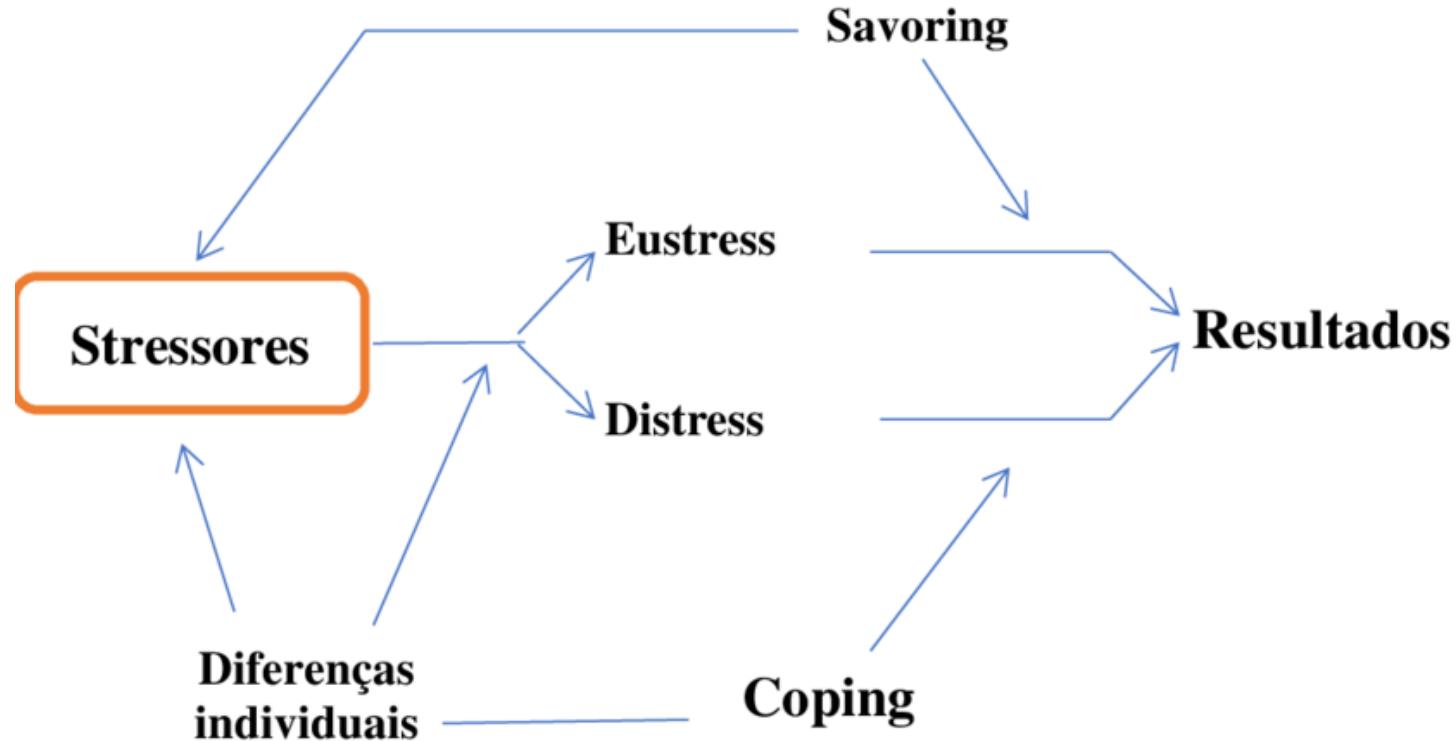


GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stresse

(Nelson & Simmons, 2003)



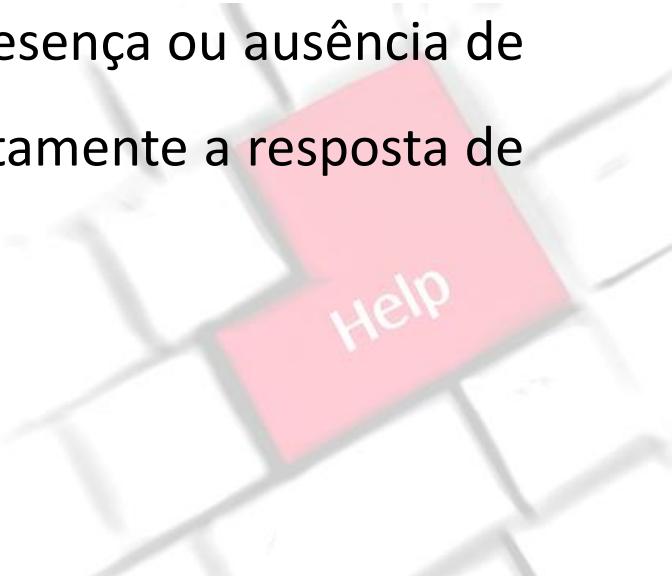
GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stresse

(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.



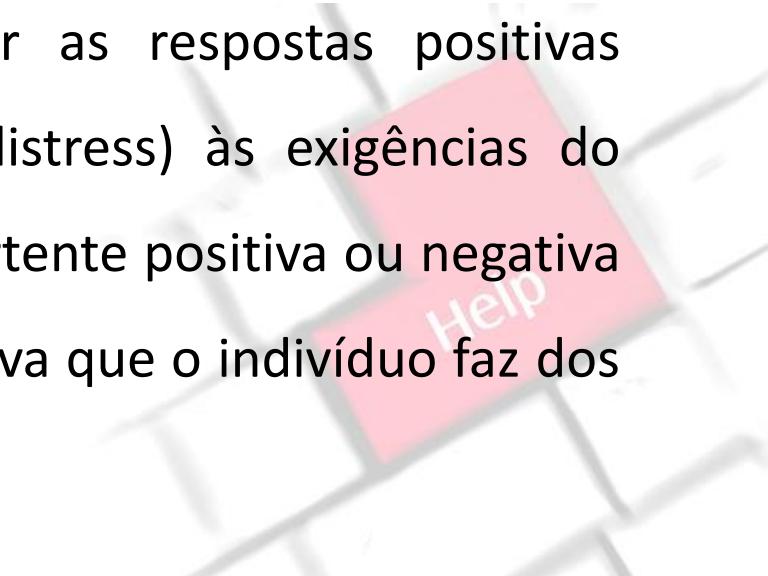
GESTÃO DO STRESS

MODELOS TRANSACIONAIS

Modelo Holístico de stresse

(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 stresse

(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 sobre carregados;
- 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 ingratis, 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 aleatórias e inflamações cutâneas

ESTÔMAGO

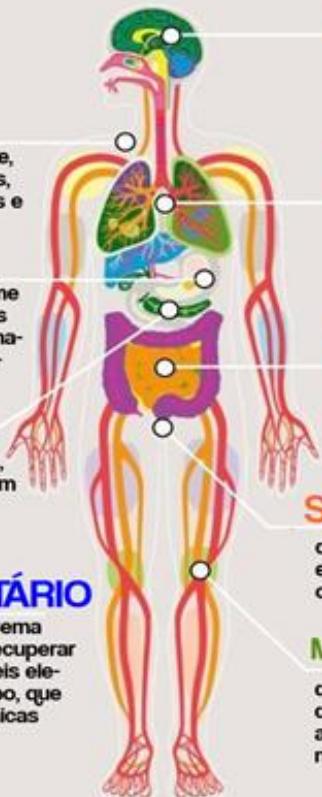
pode causar úlceras, síndrome do intestino irritável, alergias alimentares, cãimbras estomacais, refluxo, náusea e flutuações de peso

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

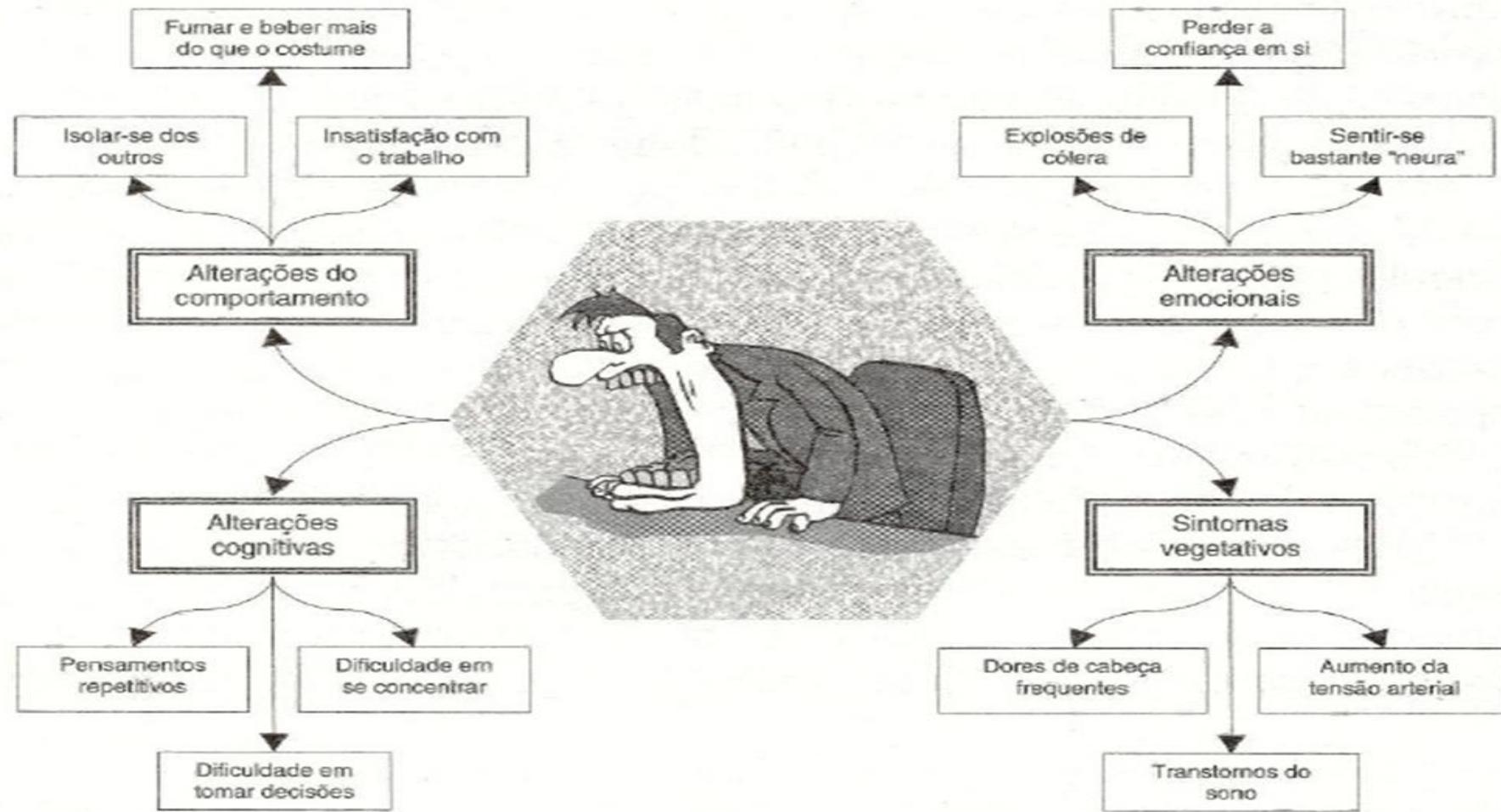
MÚSCULOS E ARTICULAÇÕES

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

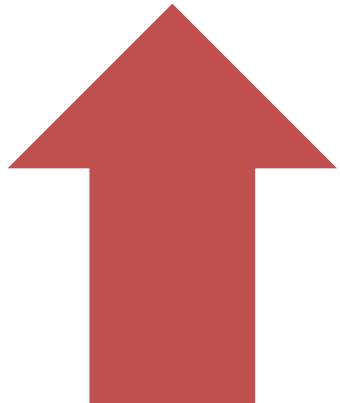
Categorias de variáveis individuais:

- 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).

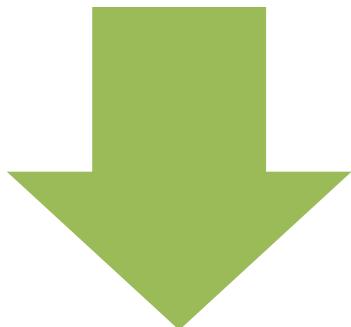


GESTÃO DO STRESS

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.

Help

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

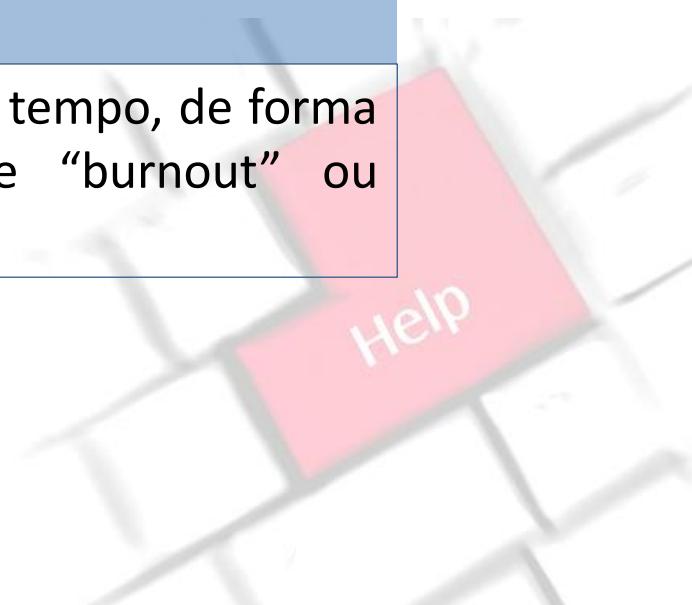


GESTÃO DO STRESS

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.



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)

A faint, diagonal watermark-like image of a computer keyboard. A specific key, the 'HOME' key, is highlighted with a red square overlay. The rest of the keys and the keyboard frame are in a light gray color.

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 stresse e podem ser centradas: no indivíduo, na diminuição das emoções sentidas ou, na busca de apoio social.



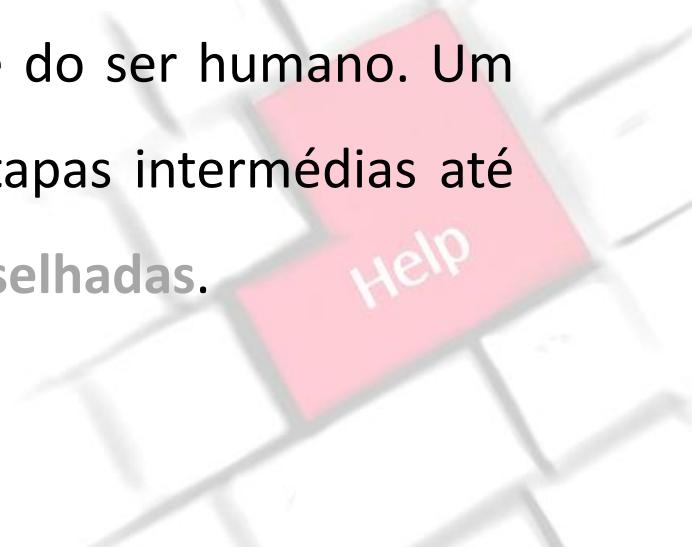
GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Estratégias para lidar com o stresse **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 ligar 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.

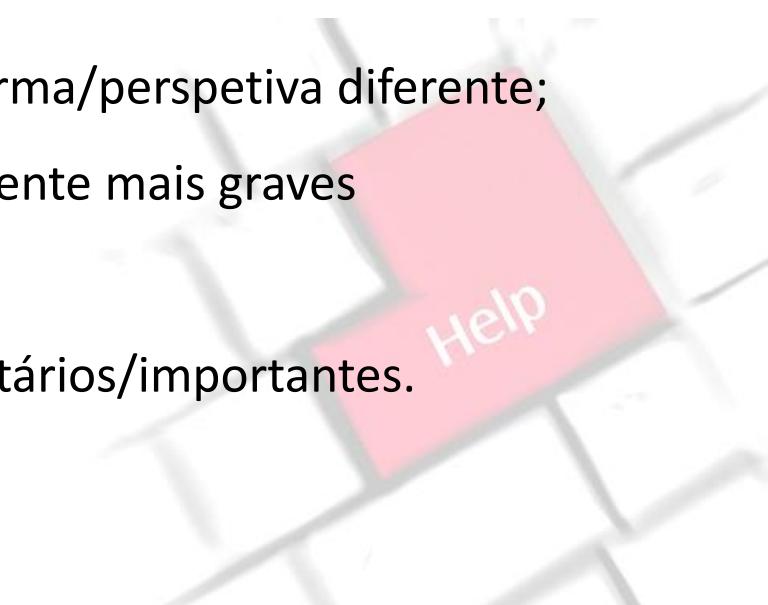


GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Reducir as emoções desagraváveis:

- 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 stresse focadas na **interação social**:

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



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 experiencias 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:

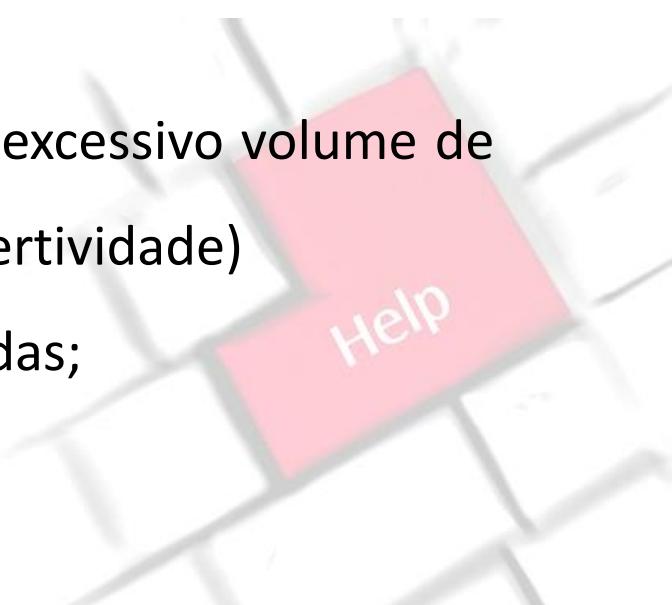
- ***Intervenções efetuadas por profissionais especializados:*** os planos de prevenção devem ser elaborados por profissionais competentes nas áreas da saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais);
- ***Gestão dos riscos pelas hierarquias superiores:*** compromisso dos quadros superiores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



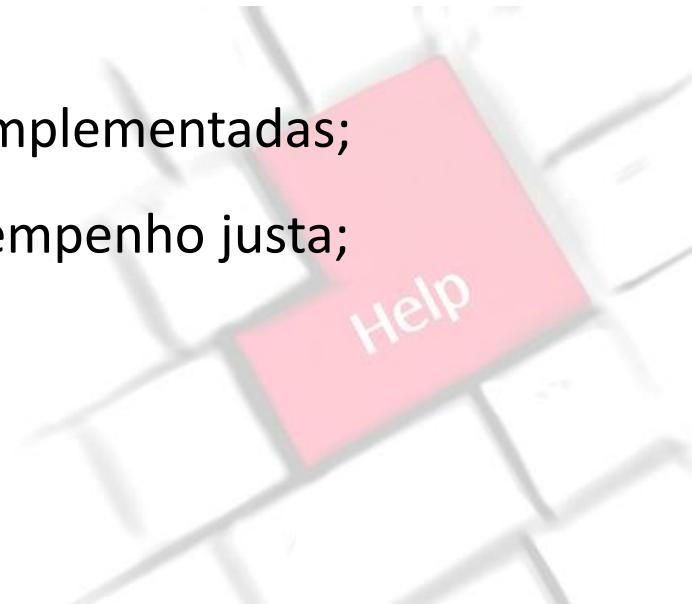
Help

GESTÃO DO STRESS

SOLUÇÕES E ESTRATÉGIAS

Num plano pessoal/individual temos:

- Defender a responsabilidade para planejar 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.

