

O ERRO HUMANO

Dentro da sociedade, quem erra é automaticamente rotulado como alguém que deveria ter agido de forma diferente, e que, portanto, é responsável por toda e qualquer consequência que venha do ato errado. Entretanto, há muito erros que são comuns no nosso dia-a-dia, como clicar “enviar” em um e-mail que ainda não terminou de ser escrito, fechar um arquivo de computador sem o salvar, esquecer a porta do carro aberto após estacioná-lo ou digitar uma senha de cartão de crédito de forma errada.

O comportamento humano nem sempre é constante e racional por isso não segue padrões rígidos pré-estabelecidos. O fator humano pode influenciar a confiabilidade de um sistema e as perdas decorrentes de um acidente. **Os processos de percepção e aceitação do risco e de tomada de decisão, caracterizam-se como os principais catalisadores do erro humano.**

Infelizmente, na área da saúde, os erros têm alto potencial de ter consequências nocivas, isso porque a maior parte dos processos de assistência depende do ser humano, ou seja, são fadados a terem erros. Sendo assim, entender como o ser humano erra de forma a criar sistemas que evitem ou minimizem a hipótese dos erros serem cometidos, é a base para uma assistência em saúde segura.

Princípios básicos do erro humano

Quando pensarmos em erro humano temos que ter em mente o seguinte:

- Toda a gente erra;
- Os erros são geralmente resultados de circunstâncias além do controle das pessoas que cometem os erros;
- Sistemas ou processos que dependem da “perfeição” humana são inerentemente defeituosos.

Muitas são as causas para o erro humano:

1. Falha de comunicação
2. Falta de formação eficaz
3. Falha de memória
4. Negligência
5. Equipamentos mal projetados
6. Cansaço, fadiga
7. Ignorância

8. Condições de trabalho ruidosas

9. Outros fatores pessoais e ambientais

TIPOS DE ERRO

Desempenho humano

O erro humano é um reflexo de uma resposta mental a uma determinada atividade. Rasmussen sugere três níveis de desempenho humano com base no comportamento da resposta mental utilizada em cada um desses níveis. Os três níveis em ordem decrescente de familiaridade com uma atividade são:

- **Baseado em habilidades:** ocorre em situações onde são utilizados padrões armazenados de instruções já programadas. Aqui são incluídas atividades muito familiares que são feitas em ambientes confortáveis. O ser humano nessa atividade funciona muito próximo do que é um piloto automático;
- **Baseado em regras:** ocorre em problemas familiares que são abordados com a utilização de regras armazenadas. Aqui utiliza-se a lógica, pois em geral, aqui estão atividades que são familiares a outras já padronizadas, e que servem de base para a resolução da nova tarefa;
- **Baseado em conhecimento:** ocorre em situações novas em que as ações devem ser planejadas utilizando um processo analítico consciente, bem como o conhecimento armazenado. O resultado depende fundamentalmente do conhecimento prévio e da capacidade de análise, ou seja, aqui funciona muito a “tentativa e erro”.

Importante saber que à medida que se adquire experiência numa atividade, progressivamente o comportamento baseado em conhecimento migra para o baseado em habilidades. O erro do profissional de saúde é o dano provocado no paciente pela ação ou inação do profissional, no exercício da profissão, e sem a intenção de cometê-lo.

Há três possibilidades de suscitar o dano e alcançar o erro:

1. Imprudência: consiste em fazer o que não deveria ser feito.
2. Imperícia: em fazer mal o que deveria ser bem feito
3. Negligência. Esta, a negligência, consiste em não fazer o que deveria ser feito. A negligência ocorre quase sempre por omissão.

A ocorrência de acidentes de trabalho está ligada a várias causas: Organizacionais; Tecnológicas; Humanas. Não é apenas o trabalhador que comete erros!

Causas Humanas:

- Fadiga devido a uma sobrecarga física e mental;
- Envelhecimento;
- Formação e informação insuficientes;
- Problemas sociais.

Os acidentes ocorrem devido à:

- Falta de consciencialização dos riscos de trabalho e formas de evitá-los;
- Falta de atenção;
- Falta de conhecimento do trabalho que deve ser feito;
- Falta de formação e informação;
- Falta de organização;
- Excesso de confiança;
- Máquinas e equipamentos com defeito.

Falta de prevenção para os operadores. Criar um sistema de comunicação eficaz é o grande desafio que as organizações enfrentam, já que, muitos erros nas instituições podem ser atribuídos a falhas de comunicação.

Existem várias barreiras à comunicação eficaz, entre elas podemos destacar:

- **Resistência à mudança:** Vivemos numa teia de hábitos, tudo o que sai da nossa “zona de conforto” poderá criar rejeição e incompreensão;
- **Desvios da atenção:** Não focalizar a atenção nos pedidos ou indicações dadas poderá originar mal entendidos e falhas no desempenho das funções previstas;
- **Suposições:** Ao supor sobre o que a outra pessoa pensa, ou achamos que deve saber, poderemos, além de gerar conflitos, fazer interpretações erradas.
- **Desconfiança:** Muitas pessoas têm a tendência de ocultar os seus pensamentos. Refugiam-se no silêncio com medo das suas ideias não agradarem e serem rejeitadas. Desta forma, comprometem o êxito da comunicação, já que, nestes casos dificilmente se obtém a resposta que necessitamos.
- **Escuta não ativa:** o nosso pensamento é mais rápido e espontâneo que as palavras do outro. Assim, encontramos-nos, constantemente, perante o risco de prestar mais

atenção ao que estamos a pensar no momento, do que, é mensagem que nos está a ser transmitida. Esta situação origina erros de interpretação e não memorização da mensagem transmitida.

O mal provocado pelo profissional de saúde no exercício da sua profissão, quando involuntário, é considerado culposos, posto não ter havido a intenção de cometê-lo. Diverso, por natureza, dos delitos praticados contra a pessoa humana, se a intenção é ferir, provocar o sofrimento com dano psicológico e/ou físico para negociar a supressão do mal pela maldade pretendida.

A medicina presume um compromisso de meios, portanto o erro médico deve ser separado do resultado adverso quando o profissional de saúde empregou todos os recursos disponíveis sem obter o sucesso pretendido ou, ainda, diferenciá-lo do acidente imprevisível. O que assusta no chamado erro é a dramática inversão de expectativa de quem vai à procura de um bem e alcança o mal. O resultado danoso por sua vez é visível, imediato na maioria dos casos, irreparável quase sempre e revestido de sofrimento singular para a natureza humana. Muitos outros erros, de outras profissões, passam despercebidos. Menos os erros dos médicos.

Medidas Preventivas

Para prevenir é importante:

- Investir nas pessoas;
- Ministar práticas de “bom trabalho”
- Fazer os trabalhadores conhecerem a sua própria personalidade;
- Beneficiar das capacidades e talentos dos trabalhadores;
- Motivar os trabalhadores.

Aceitar os nossos erros e corrigi-los é como cair e sermos capazes de nos levantar. A grande diferença entre os que valorizam e os que recusam os seus próprios erros não são as vezes que tropeçam, mas o tempo que demoram a levantar-se.

O que é um erro aceitável? É o erro que tem uma razão de ser -que é resultado de uma análise errada mas feita de boa fé, que levou em conta todos os factos conhecidos e que respeitou a lógica e as regras de boa prática. O erro aceitável é aquele que surge mesmo quando se seguem todas as regras e se têm todos os cuidados.

Os erros apresentam várias formas, mas as mais comuns são os lapsos e os equívocos.

- **Os lapsos** estão associados ao comportamento automático. Quase todos os erros são lapsos, pois ocorrem quando pretendemos fazer algo e fazemos outra coisa diferente.

Os lapsos estão ligados ao comportamento especializado, raramente ocorrem durante a aprendizagem, quando os atos são conscientes e não automatizados. Os lapsos podem ocorrer: Falta de atenção; Realização de várias tarefas ao mesmo tempo; Cansaço

- **Os equívocos** correspondem ao resultado de processos conscientes, que nos levam a decisões incorretas.

Stress

Conceito de Stress

A palavra “**stress**” vem da palavra em latim **DISTRINGERE**, sendo **DIS**, “**afastar**” e **STRINGERE**, “**atar, apertar**”. Servia para referir “O pagamento de algum tipo de indemnização através do sequestro legal de bens”. Depois disso, a palavra passou a representar o sofrimento que tal determinação causava. No francês antigo, a palavra se tornou **DISTRECE**, passando para o inglês **DISTRESS**, “**necessitado de ajuda, estar infeliz, sofrer**”, logo mais encurtando-se para “**stress**”.

O Stress é uma resposta psicofisiológica (psicológica e física) a determinados estímulos que representam circunstâncias súbitas ou ameaçadoras. Para se adaptar à nova situação, o corpo desencadeia reacções que ativam a produção de hormonas, entre eles a adrenalina. Isto significa que se trata de um processo que ocorre quando o indivíduo percebe a existência de um **desequilíbrio substancial entre as exigências percebidas** da situação e o que considera serem as suas **competências para lidar com essas exigências**, numa situação em que o resultado é importante para a pessoa.

O stress no trabalho define-se como a *“interação das condições de trabalho com características do trabalhador de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade de lidar com elas.”*

Hans Selye foi um investigador que se focou no tema do stress, sendo este o pai da denominação do stress como “*Spice of life*” (Selye 1984, p.6) - “**Picante da Vida**”, **porque tem uma :**

- 1) função adaptativa** como estimulador para protecção contra o perigo;
- 2) realização e obtenção de objectivos**, tendo portanto, uma **função motivacional** relacionada e ao mesmo tempo distinta dos processos emocionais e cognitivos (Castellar, 2006).

A resposta de stress também implica uma avaliação primária e secundária por parte da pessoa:

- **Avaliação primária** (mundo exterior), quando a pessoa avalia o acontecimento em si, como irrelevante, benigno e positivo, nocivo e negativo.

- **Avaliação secundária** (mundo interior), em que a pessoa aprecia os prós e os contras das diversas estratégias de coping/ capacidades.

A resposta ao stress pode apresentar-se de diversas formas, tais como:

- agir diretamente sobre stress;
- procurar informação;
- não fazer nada ou desenvolver estratégias de coping, através de mecanismos de defesa ou de relaxamento.

A ativação excessiva do stress dá-se quando são utilizadas estratégias de coping e práticas ocupacionais inadequadas.

Existem dois tipos de stress:

- o **distresse** que é o stress nocivo, destrutivo e ameaçador, cujo o excesso normalmente está relacionado com o desenvolvimento de doenças físicas ou psicológicas;
- o **eustresse**, que é o stress positivo que é benéfico para alcançar metas e objetivos, portanto com carácter motivador.

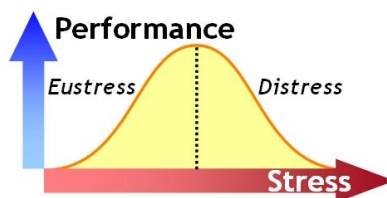


Imagem retirada do google imagens

Factores de Risco: Emocionais, Sociais e Organizacionais

Vários têm sido os estudos que tentam descrever as grandes classes de acontecimentos que provocam o stress no ser humano.

Fatores fisiológicos - sono - cansaço, esgotamento - doença - período menstrual - excesso de café, álcool... - ...	Fatores psicológicos - insegurança - insatisfação - auto-imagem negativa - descrença - crenças problemáticas - pessimismo - culpabilização - mudanças na vida (casamento, divórcio, filhos, mudança de casa...) - ...
Fatores locais - barulho - temperatura, luz... - desarrumação - desrespeito(s) - excesso de trabalho - interrupções - situações de “injustiça” - relações tóxicas - competitividade excessiva - ...	Fatores sociais - pressão social - crise social - pessimismo coletivo - depressão económica... - ...

Alguns factores de risco de stress pessoal são:

1. Acontecimentos traumáticos: correspondem a situações graves. Por exemplo: ameaça de morte; espancamento; ser vítima de uma calamidade.

2. Acontecimentos significativos de vida: momentos inesperados e marcantes que ocorrem na vida de uma pessoa. Exemplo: separação ou divórcio; a saída de um filho de casa; morte de um cônjuge; perda de um emprego que considerava estável.

3. Situações crónicas indutores de stress: referem-se a problemas perturbadores regulares/constantemente no desempenho dos papéis e atividades diárias do indivíduo. Por exemplo: ter frequentemente tarefas com prazos limite, ter demasiadas solicitações para cumprir ao mesmo tempo, ter conflitos frequentes com os cônjuges, familiares ou colegas de trabalho.

4. Micro indutores de stress: pequenos acontecimentos perturbadores do quotidiano que se acumulam. Por exemplo: andar diariamente de automóvel em zonas de muito trânsito, estar exposto ao fumo do tabaco se é um não fumador, ter vizinhos que incomodam, realizar tarefas, nas quais, não nos sentimos à vontade. O impacto depende muito da forma de reagir de cada pessoa.

5. Macro indutores de stress: são devidos à organização e funcionamento do sistema social que podem determinar, por exemplo, períodos económicos de recessão, uma prevalência grande de desemprego, dificuldades para uma dada indústria ou impostos demasiado altos.

6. Acontecimentos desejados que não ocorrem: representam um desejo, objetivo que tarda em concretizar-se. Por exemplo: tentativas de engravidar por anos a fio sem sucesso, promoção justa na carreira que não acontece, as pazes com um familiar que nunca mais surgem.

7. Traumas ocorridos durante o desenvolvimento: os acontecimentos traumáticos que ocorrem na infância podem ter consequências graves na vida adulta porque o ser humano é apanhado numa fase

formativa, com fracas defesas psicológicas e, por isso mesmo, vulnerável. Crianças que viveram em clima de violência ou negligência podem ter dificuldades de vinculação com as outras pessoas. Costumam apresentar perturbação na capacidade de autorregulação.

Alguns factores de risco de stress no trabalho em geral são:

1. Exigências muito altas ou baixas em relação às competências do trabalhador;
2. Falta de clareza na definição das funções e responsabilidades;
3. Falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de control sobre a forma como executa o trabalho.
4. Apoio inadequado por parte de superiores ou colegas.
5. Intimidação, assédio moral (mobbing), assédio sexual, violência de terceiros.
6. Discriminação (género, etnia, idade, deficiência, orientação sexual, etc.).
7. Relações hierárquicas.
8. Má gestão de mudanças organizacionais.
9. Insegurança laboral, estagnação na carreira, remuneração baixa.
10. Comunicação ineficaz nas organizações.

Fatores de Stress no âmbito da Saúde

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.

Relacionados com as relações na equipa:

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

Relacionados com fatores organizacionais e burocráticos:

- Má organização na distribuição de tarefas;

- Horários sobrecarregados;
- Aumento da responsabilidade administrativa;
- Falta de recompensas administrativas.
- Fatores profissionais inerentes ao desempenho de papéis:
- Noção de baixo nível de formação;
- Contacto com utentes agressivos e não colaboradores;
- Tarefas ingratas, repetitivas e pesadas;
- Ambições pessoais frustradas;
- Baixo salários.

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.

Sinais e Sintomas do Stress

Físicos	Cognitivos
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da pressão arterial; • Palpitações, dores de cabeça, pescoço, ombros ou costas; • Alteração do sono (insónias ou hipersónias); • Alteração do peso (comer exageradamente ou falta de apetite); • Indigestão e náuseas; • Fadiga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldades de concentração; • Problemas de memória; • Confusão mental; • Dificuldade em tomar decisões; • Auto-conservação negativa.
Emocionais	Comportamentais
<ul style="list-style-type: none"> • Alteração do humor; • Irritabilidade; • Perda de controlo; • Sensação de sufoco/incerteza; • Desamparo; • Ideação suicida; • Baixa autoestima; • Labilidade emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de interesse no trabalho e atividades sociais; • Consumo de álcool, tabaco e drogas ilícitas; • Afastamento social (da família e amigos); • Desinteresse sexual; • Posição de conflito constante com os outros.

Espirituais	
<ul style="list-style-type: none"> • Descrença em questões de fé; • Sensação de vazio; • Dúvida; • Sensação de desnorte. 	

Consequências Negativas do Stress no Trabalho

Reações do trabalhador	Exemplos
Emocionais	Irritabilidade, ansiedade, mau humor, isolamento, fadiga.
Cognitivas	Dificuldades de concentração, memória, em tomar decisões.
Comportamentais	Agravamento de maus hábitos, consumo de substâncias, isolamento.
Problemas de saúde física e mental	Trabalhar adoentado, ausências do trabalho mais frequentes e prolongadas.

Efeitos ao nível da organização	Exemplos
Aumento do absentismo	Ausência por doença devido a problemas de saúde relacionados direta ou indiretamente com o stress, devido ao fraco compromisso ou como forma de lidar com o stress.
Redução do Desempenho	Ineficácia no trabalho, fraca concentração, fadiga, menos pontualidade.
Aumento dos acidentes de trabalho	Comportamento de risco, fraca concentração, falta de comunicação.
Rotatividade de trabalhadores	Compromisso fraco, exigências excessivas, conflitos, fraca gestão da mudança.

Medidas Preventivas

- Medidas preventivas pessoais:

- Estilo de vida saudável: alimentação saudável, exercício físico.
- Momentos recreativos.
- Desenvolvimento de estratégias de coping (recursos/estratégias pessoais)
- Rede de Suporte.
- Boa gestão de tempo.

- Medidas preventivas do trabalhador na organização:

- 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;
- Identificar novas tarefas que possam ser atribuídas;
- Seguir as políticas vigentes na entidade;
- 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 continua.

- Medidas preventivas por parte da organização:

- **Avaliação apropriada dos riscos:** utilização de inquéritos e escalas de avaliação do stress 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;
- **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;
- **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.

Técnicas de Controlo e Gestão de Stress

Existe um termo inglês que não tem tradução fácil para o português e que se designa por **coping**. Atualmente quando aplicamos o termo coping tem um significado preciso: refere-se às estratégias para lidar com o stress (Vaz Serra, 2007).

Assim, **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.

As estratégias para lidar com situações de stress podem ser centradas:

- no indivíduo;
- na diminuição das emoções sentidas;
- na procura de apoio social.

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.

Exemplo: Numa instituição, duas pessoas que trabalham num mesmo sector não conseguem dialogar e chegar a entendimento sobre as tarefas e isso provoca um estado de tensão constante. Um plano de ação aconselhável seria:

- 1- alguém tomar a iniciativa de querer resolver o problema;
- 2- recorrer a alguém que possa mediar um diálogo entre ambas as partes;
- 3 – avaliar os pontos divergentes;
- 5- reunir com o mediador e o/a colega de trabalho;
- 6 - debater os pontos divergentes e tentar encontrar soluções e medidas para que o trabalho possa fluir.

Benefícios destas técnicas:

- São as mais aconselhadas, pois, permitem remover definitivamente as fontes de perturbação.
- As estratégias de coping que levam à busca de informação e resolução do problema têm efeitos **benéficos sobre o funcionamento psicológico**

- **Permitem reduzir a influência adversa das mudanças negativas** e das situações de pressão que reaparecem no tempo.
- As pessoas com tendência a usar estratégias de resolução de problemas têm **menos propensão do que as outras de ficarem deprimidas**.

Estratégias para lidar com o problema focadas na emoção

Algumas são úteis, onde a pessoa apenas procura uma forma imediata para reduzir as emoções desagradáveis, no entanto, ajuda a uma análise posterior mais objetiva:

- Ouvir música, ver um filme;
- Praticar yoga 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 as energias para outros objetivos prioritários/importantes.

Outras são prejudiciais na medida em que adiamos indefinidamente a resolução do problema e apenas adiamos a dor moral, tais medidas poderão ser:

- Ficar na cama durante dias seguidos;
- Pensar como que o problema não existisse;
- Consumir drogas ilícitas e automedicação;
- Beber ou comer em excesso.

Exemplos de técnicas focadas nas emoções:

- Respiração Diafragmática;
- Relaxamento Muscular Progressivo;
- Técnicas de Visualização;
- Meditação/Técnicas Mindfulness;
- Etc.

Poderás encontrar diferentes tipos de técnicas focadas nas emoções em Anexo.

Estratégias para lidar com o stress focadas na interação social

- Estes tipos de estratégias estão associados à forma como lidamos e mantemos o relacionamento com outras pessoas em situação de stress.
- A pessoa que dá apoio manifesta uma relação empática. Se souber ter o dom para observar a situação na perspetiva/ ponto de vista de quem o solicita, se souber evitar o juízo de valor e,

compreender o que a pessoa diz em linguagem verbal e não-verbal, tende a ser procurada, pelos outros, para ser um apoio na resolução do problema e redução da sensação de stress.

- Aqueles que prestam cuidados a terceiros tendem a ser os mais compreensivos e genuinamente empáticos e desenvolvem mais facilmente planos de ação para a resolução dos problemas.
- A procura de apoio emocional tende a recair para alguém com quem se possa desabafar, contar os problemas e encontrar compreensão.

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

Crenças e Distorções Cognitivas que Geram Sofrimento

Os valores e crenças são gerados no seio da família, os primeiros influenciados pela cultura e os segundos pela relação que existe entre os elementos da família. Qualquer um destes conceitos pode levar a formas desajustadas de lidar com a vida.

Se conseguirmos distanciar-nos da situação, no plano de pensamento, da imaginação, vivemos a situação na terceira pessoa. Isso permite gerir, reduzir o grau de desconforto e sofrimento e distanciar-se de situações desagradáveis.

Em anexo, encontrarás dois exercícios da psicologia positive para começares a trabalhar as tuas crenças.

A intervenção psicológica e a psicoterapia são um meio para a mudança e para o restabelecimento emocional. Não podemos descurar a ajuda de profissionais quando deixamos de ser capazes de gerir emocionalmente o que nos preocupa, nos bloqueia, nos retira o bem-estar necessário para uma vida saudável. Recorrer a técnicos especializados (psiquiatras, psicólogos) pode ser o caminho mais rápido para a recuperação e evitamento de recaídas.

O Processo de Luto

O processo de luto (perda) poderá significar a morte de um familiar, amigo, ou pessoa ao seu cuidado, mas também outro tipo de perdas, tais como: emprego, divórcio ou mudança de residência. Existe uma sensação de desmoronamento, agonia e tristeza profunda.

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):

1 - Aceitar a realidade da perda: A primeira tarefa é aceitar que a pessoa não voltará. Se no seu íntimo não deixa a pessoa partir, pois assume nas suas vivências como se ela estivesse presente no dia-a-dia criará resistências à aceitação natural. 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.

2- 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.

3 - 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, pois quem estava já não está. Torna-se importante adaptar as novas rotinas e encontrar motivação para os novos desafios/compromissos

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

Técnicas de Auto-proteção

As pressões diárias, na vida pessoal e profissional, a que a pessoa está sujeita envolvem circunstâncias desagradáveis que podem torná-la vulnerável. Modificar as vulnerabilidades pode diminuir o stress.

De seguida serão abordadas as modificações que permitem reduzir a vulnerabilidade da pessoa (Vaz Serra, 2007):

- **Não se expor a situação de stress:** Para conservar a sua saúde e energia, não pode dizer sim a tudo quanto lhe pedem; delegar tarefas reduz o volume de situações potencialmente stressantes; é útil utilizar os dias de férias, feriados e fins-de-semana para descansar e realizar atividades que conceda satisfação pessoal.
- **Aprender a resolver problemas:** A resolução adequada de um problema elimina, ou pelo menos modifica de forma substancial a fonte de stress. A resolução adequada passa por 4 etapas:
 - 1) Definição e formulação:** reunir a maior quantidade de informação para o problema passar de vago a concreto, seguidamente, estabelecer objetivos realistas de resolução;
 - 2) Génese de soluções alternativas:** passa por criar o maior número possível de alternativas válidas;
 - 3) Tomada de decisão:** tem como propósito avaliar as várias alternativas e escolher/aplicar/agir a que nos parece mais indicada para resolver o problema/situação;
 - 4) Implementação e verificação das soluções:** avaliação dos resultados após a ação realizada, ou seja, perceber se foi eficaz.

- **Pensar com lógica:** A avaliação dos acontecimentos nem sempre é realizada com lógica, é importante:
 - a) Não sustentar o pensamento com crenças irracionais;
 - b) Não atribuir arbitrariedade às causas das ocorrências;
 - c) Não utilizar deduções preconceituosas ao comportamento de terceiros;
 - d) Não criar expectativas sem fundamentos;
 - e) Não discriminar inadequadamente as situações.
- **Melhorar a autoestima:** Entre diversas mudanças necessárias para melhorar a autoestima, uma delas é aprender a: compreender, aceitar, perdoar a si mesmo e aos outros. Outra consiste em criar objetivos de vida.
- **Modificar comportamentos:**

As mudanças podem ser introduzidas percorrendo diversas etapas a seguir indicadas:

 - a) Identificar sinais induzidos pelo stress;
 - b) Identificar os estímulos que dão origem ao stress;
 - c) Envolver-se em atividades relaxantes;
 - d) Aprender a executar outras atividades para além do trabalho.

Em contextos interpessoais (relação no trabalho, nos grupos, com pares sociais) ser autoafirmativo/assertivo permite, embora respeitando os direitos dos outros, lutar pela defesa dos seus próprios direitos. As aptidões de autoafirmação estão ligadas a duas grandes classes (Vaz Serra, 2007). Quando o próprio precisa responder à iniciativa de alguém ou quando tem que tomar a iniciativa em relação a outra pessoa. Assim:

- **Quando responde à iniciativa de alguém:** há assinalar a importância de dizer não, saber lidar com as críticas, aceitar felicitações, saber manter conversas e responder a solicitações para futuros encontros;
- **Realizar críticas construtivas:** não impor pontos de vista. Serve para ajudar o próprio a criar perspetivas diferentes sobre um dado problema;
- **Revelar preferências:** demonstrar o que agrada ou não e mudar o assunto quando está desgastado ou a tornar-se desagradável;
- **Capacidade para tomar iniciativa:** iniciar conversas, terminar interações indesejáveis, aprender a discordar, pedir favores, impedir que lhe interrompam o que está a expor.

- **Quando é necessário fazer uma crítica deve-se:** começar e terminar com uma referência positiva à outra pessoa, exprimir o que sente em relação a determinada situação, dirigir-se sobre os aspetos específicos do seu comportamento, solicitar modificações concretas e, falar em voz neutra e não zangada.
- **O relaxamento atua como determinando uma resposta de repouso.** Esta prepara o organismo para um estado de calma, inatividade do comportamento e o restauro das modificações existentes. Com o relaxamento consegue-se a diminuição da atividade fisiológica do indivíduo que é acompanhada de uma sensação de bem-estar. Usualmente é utilizado como meio de controlo da ansiedade.