

MANUAL DE FORMAÇÃO
GESTÃO DE STRESS PROFISSIONAL



Objetivo Geral

Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo.

Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.

Caracterizar o conceito de emoção.

Objetivo Geral

Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo.

Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.

Caracterizar o conceito de emoção.

Objetivos Específicos

No final da ação de formação, os formandos estarão aptos a:

Reconhecer as principais fontes de stress no ambientes de trabalho e seus impactos na saúde.

Aplicar técnicas de autogestão emocional para controlar o stress.

Introdução	3
Âmbito do manual	3
Objetivos	4
Conteúdos programáticos	4
1.O Stress
1.1. Conceito de stress.....	5
1.2. Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais.....	6
1.3. Sinais e sintomas.....	8
1.4. Consequências negativas do stress	10
1.5. Medidas preventivas.....	11
1.6. Técnicas de controlo e gestão de stress profissional.....	12
2. As emoções
2.1. Conceito de emoção	14
2.2. Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções.....	16
2.3. Estratégias de gestão das emoções.....	19
3. Conclusão.....	32
4. Bibliografia.....	33

1. Introdução

O trabalho deve assegurar as necessidades materiais do indivíduo, proporcionando riqueza e crescimento, mas tem igualmente que contribuir para o seu bem-estar social, promoção da saúde e realização pessoal.

Nesta perspetiva, pretende-se que a vida profissional seja uma das vertentes importantes para o bem-estar físico, mental e social do homem.

Mas, para que tal se verifique, é necessário que o trabalhador reúna condições de segurança, independência e autonomia, possibilidade de desenvolver as suas capacidades, salários gratificantes, suporte emocional, contacto e colaboração com outros seres humanos.

Os muitos fatores de risco psicossocial no trabalho, a que geralmente associamos a palavra stress, relacionam-se com situações que provocam fadiga mental, medo, depressão, insatisfação, queixas somáticas e outros sintomas de natureza fisiológica, psicológica e comportamental.

Ultimamente o stress profissional tem sido alvo de vários estudos devido aos elevados custos e efeitos a nível organizacional e individual e que provocam perdas de produtividade. O stress é um fenómeno que afeta uma grande percentagem de trabalhadores no mundo industrializado.

Este fenómeno é recente e constitui um novo campo de estudo que salienta o aparecimento de doenças relacionadas com a atividade laboral.

O stress pode ocorrer em qualquer pessoa e, quando este se refere especificamente à ocupação desempenhada, é designado por stress ocupacional ou profissional. Este fenómeno ocorre quando os colaboradores percecionam os seus recursos como diminutos para enfrentar as exigências desencadeadas pela atividade laboral.

Desta forma, o stress profissional é a interação das condições do trabalho com as características do trabalhador de tal modo que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador lidar com elas.

Pode ainda ser definido como o conjunto de processos e respostas fisiológicas, emocionais e comportamentais perante situações que são percebidas e interpretadas pelo indivíduo como ameaça ou perigo, quer seja para a sua integridade biológica ou psicológica.

O stress profissional origina-se a partir da insatisfação por parte dos indivíduos quando percebem que o trabalho não satisfaz as suas necessidades de realização profissional, quando não vai ao encontro dos seus valores ou quando entende que não é recompensado adequadamente pelo seu esforço.

Conceito

As pessoas sofrem de stress quando sentem que há um desequilíbrio entre as solicitações que lhes são feitas e os recursos de que dispõem para responder a essas solicitações. Embora seja psicológico, o stress afeta igualmente a saúde física do indivíduo.

O stress é um dos grandes problemas atuais, nomeadamente nas sociedades mais desenvolvidas e num mundo de trabalho caracterizado pela mudança de saberes e de fazeres, pela competição, pelas mudanças tecnológica e organizativa e pela precariedade de emprego.

Entre os fatores de risco mais comuns do stress relacionado com o trabalho contam-se a falta de controlo sobre o trabalho, solicitações inadequadas e falta de apoio por parte dos colegas e das chefias.

O stress é provocado por um desajustamento entre nós e o trabalho, por problemas de relacionamento, pela presença de violência psicológica ou física no local de trabalho ou ainda pela existência de conflitos entre o nosso papel no trabalho e fora dele.

Cada indivíduo reage de forma diferente às mesmas circunstâncias. Umas pessoas reagem melhor do que outras à pressão de muitas solicitações. O que conta é a avaliação subjetiva que cada indivíduo faz da sua situação, não sendo possível determinar com base exclusivamente na situação o stress e que esta pode provocar.

✚ **O stress pontual:** por exemplo, para cumprir um prazo - não constitui, em princípio, um problema: pelo contrário, pode ajudar as pessoas a darem o seu melhor. O stress constitui um **risco para a segurança e a saúde** quando se torna persistente.

.....

O stress ao nível da organização:

.....

- ❖ Absentismo (faltas ou atrasos);
- ❖ Elevada rotatividade do pessoal;
- ❖ Incumprimento de horários;
- ❖ Problemas disciplinares;
- ❖ Assédio;
- ❖ Produtividade reduzida;

- ❖ Acidentes;
- ❖ Erros;
- ❖ Agravamento dos custos de compensação ou de saúde

O stress a nível individual:

- ❖ **Reações emocionais** (irritabilidade, ansiedade, perturbações do sono, depressão, hipocondria, alienação, esgotamento, problemas ao nível das relações familiares);
- ❖ **Reações cognitivas** (dificuldades de concentração, de memória, de aprendizagem e de decisão);
- ❖ **Reações comportamentais** (abuso de drogas, álcool e tabaco; comportamento destrutivo) e
- ❖ **Reações fisiológicas** (perturbações lombares, défice imunitário, úlceras pépticas, problemas cardíacos, hipertensão).

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Ao nível da cultura organizacional e função do trabalhador:

- ❖ Papel do trabalhador no seio da organização;
- ❖ Progressão na carreira profissional;
- ❖ Liberdade de decisão/controlo;
- ❖ Relações interpessoais no trabalho;
- ❖ Relações vida privada versus vida laboral;
- ❖ Volume/cadência de trabalho
- ❖ Horários de trabalho

Os sintomas de que uma organização está a sofrer de stress podem ser observados aquando da elaboração do Balanço Social, por exemplo, através da análise de:

- ❖ Níveis de absentismo acima da média
- ❖ Níveis de rotação de pessoal muito elevados
- ❖ Desrespeito dos horários de trabalho
- ❖ Problemas disciplinares

- ❖ Diminuição da qualidade da produção/serviço prestado
- ❖ Ocorrência de acidentes e erros não habituais

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.

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.

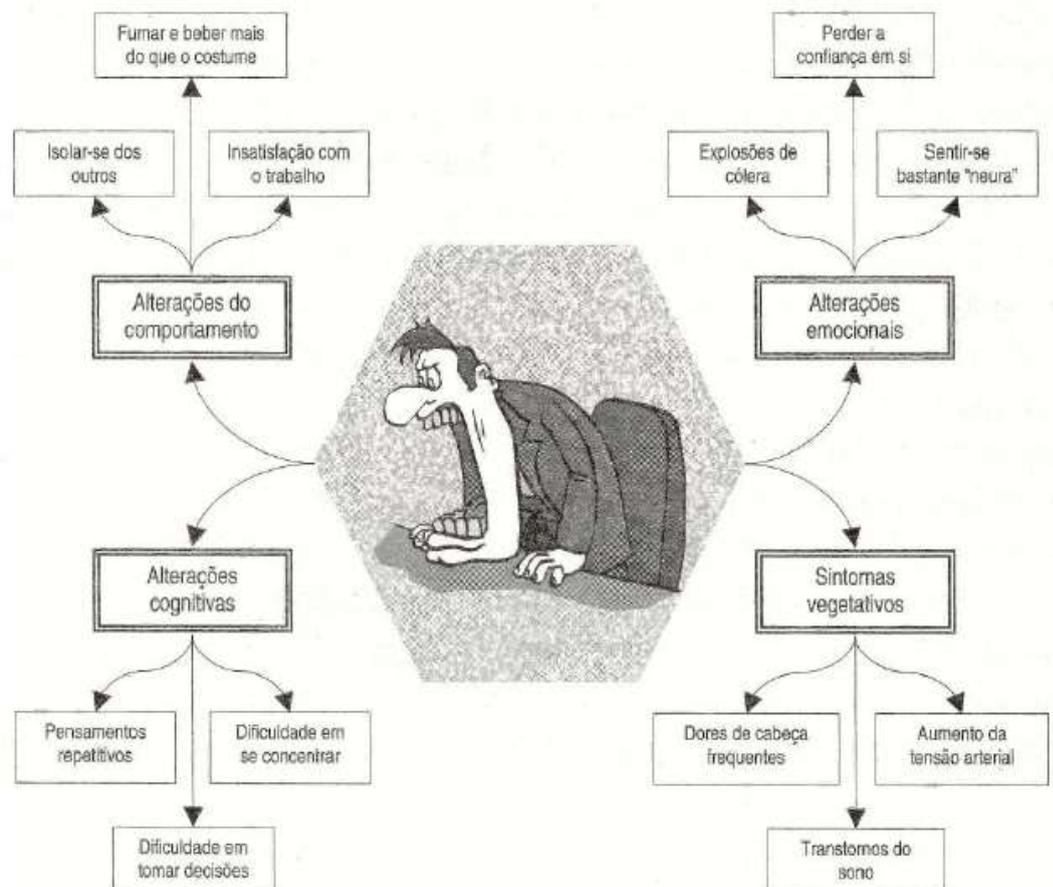
Fatores organizacionais e burocráticos:

- ❖ 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;
- ❖ Medo da morte;
- ❖ Contacto com utentes agressivos e não colaborantes;

- ❖ Tarefas ingratas, repetitivas e pesadas;
- ❖ Ambições pessoais frustradas;
- ❖ Baixo salários.

Sinais e sintomas

Antes de mais, **torna-se importante fazer a distinção entre sinais e sintomas**. Os sinais são alterações do organismo de uma pessoa que podem ser percebidas através do exame médico ou medidas em exames. Os sintomas são alterações do organismo apenas percebidas e relatadas pela própria pessoa, não sendo possível a outra pessoa diagnosticar. Os sinais e sintomas de stress variam de pessoa para pessoa. As manifestações que poderão existir, têm a influência dos aspetos culturais, o tipo de situação que desencadeia o stress, a personalidade do indivíduo, a manutenção ou esbatimento da situação, a sensação ou não de controlo e, do organismo de cada ser humano que ativa certos órgãos do corpo e não outros. O próximo esquema menciona e distingue as alterações que o stress pode provocar na pessoa:



⋮

Física:

- ❖ Aumento da pressão arterial;
- ❖ Palpitações,
- ❖ Dores de cabeça
- ❖ Alteração do sono (insónias ou hipersónias);
- ❖ Alteração do peso (comer exageradamente ou falta de apetite);
- ❖ Indigestão e náuseas;
- ❖ Fadiga.

Cognitivo:

- ❖ Dificuldades de concentração;
- ❖ Problemas de memória;
- ❖ Confusão mental;
- ❖ Dificuldade em tomar decisões;
- ❖ Auto- conservação negativa.

⋮

Emocional:

- ❖ Alteração do humor;
 - ❖ Irritabilidade;
 - ❖ Perda de controlo;
 - ❖ Sensação de sufoco/incerteza;
 - ❖ Desamparo;
 - ❖ Ideação suicida;
 - ❖ Baixa autoestima.
- ⋮

Comportamental:

- ❖ 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.

Consequências negativas do stress

O stress tem consequências consideráveis sobre o ser humano contribuindo para deteriorar a qualidade de vida de milhões de pessoas em todo o mundo. Os custos do stress só podem ser calculados por indicadores indiretos. Estes consistem no mal-estar, nas incapacidades e nas mortes prematuras que gera, na maneira como **afeta o coração e outros órgãos** importantes, nos **transtornos físicos, psíquicos** que provoca, no consumo de analgésicos, tranquilizantes, tabaco, drogas ilícitas e bebidas alcoólicas.

No plano organizacional reflete-se diretamente no comportamento do indivíduo e, indiretamente no clima da organização/entidade, na **insatisfação com o despenho das tarefas**, na baixa adesão aos objetivos e propostas da entidade, nos atrasos de produção, nos acidentes com máquinas, nas mudanças de emprego e nas reformas antecipadas.

Entre as características do trabalho que podem ter **consequências negativas** sobre o indivíduo, salientam-se a **sobrecarga de trabalho, a subcarga de trabalho**, a pouca **autonomia de decisão**, a existência de trabalhos por turnos e, condições físicas adversas. Assim, o stress não é apenas um termo que se relaciona com alguma situação incomodativa. Quando é **intenso, repetitivo e prolongado** poderá ter **consequências preocupantes** que podem **lesar o bem-estar e a saúde** (física e psíquica) do indivíduo.

Segundo Vaz Serra (2007), o **stress excessivo torna-se prejudicial** porque pode:

- ❖ Evocar emoções negativas fortes que são perturbadoras;
- ❖ Levar ao desenvolvimento ou agravamento de uma doença física e/ou psíquica;
- ❖ Ter influência negativa na família, trabalho e vida social;
- ❖ Ocasionar maior número de acidentes de trabalho ou rodoviário;

- ❖ Prejudicar os processos de tomada de decisão
- ❖ Ter efeitos negativos em aspetos de natureza económica;
- ❖ Provocar alterações do sono, vida sexual, metabolismo, e sistema imunitário.

Num plano organizacional temos:

- ✚ **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:** a 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.

Num **plano mais pessoal/individual**, certas condutas poderão ter **efeitos preventivos**, tais como:

- ❖ 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 contínua.

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

- ✚ No indivíduo,
- ✚ Na diminuição das emoções sentidas ou,
- ✚ Na procura de apoio social.

Estratégias para lidar com o problema focadas na emoção:

✚ **Quando o stress 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**. Por vezes, tentamos fugir das situações que nos provavam demasiada tensão, fugimos de forma real ou imaginada da situação desagradável em que vivemos. Os mecanismos que reduzem os estados de tensão têm diferentes finalidades. Algumas são úteis, onde a pessoa apenas procura uma **forma imediata para reduzir as emoções desagráveis**, no entanto, ajuda a uma análise posterior mais objetiva:

- ❖ 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 (relativizara situação);
- ❖ Canalizar a 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 excess.

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.

✚ 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**.

Tarefas no âmbito de intervenção do/a Técnico/a Auxiliar de Saúde
--

✚ **O papel dos que prestam cuidados pessoais têm extrema importância na sociedade atual**. O técnico auxiliar de saúde deve estar preparado para prestar o apoio necessário com dignidade e respeito pela privacidade e individualidade de quem está ao seu cuidado. De facto, atualmente as funções do técnico auxiliar de saúde não se limita à ajuda física mas também a responsabilidade de estar disponível para ouvir os problemas pessoais de quem está ao seu cuidado e poder **atuar em sua defesa**, bem como desenvolver esforços para a manutenção da autonomia. É um fato inegável que a larga maioria dos utentes recorrem a serviços de apoio social pela necessidade de prestação de cuidados específicos e continuados.

.....

Assegurar a limpeza, higienização e transporte de roupas, espaços, materiais e equipamentos, sob a orientação de profissional de saúde:

-
- ✚ Assegurar a recolha, transporte, triagem e acondicionamento de roupa da unidade do utente, de acordo com normas e/ou procedimentos definidos;

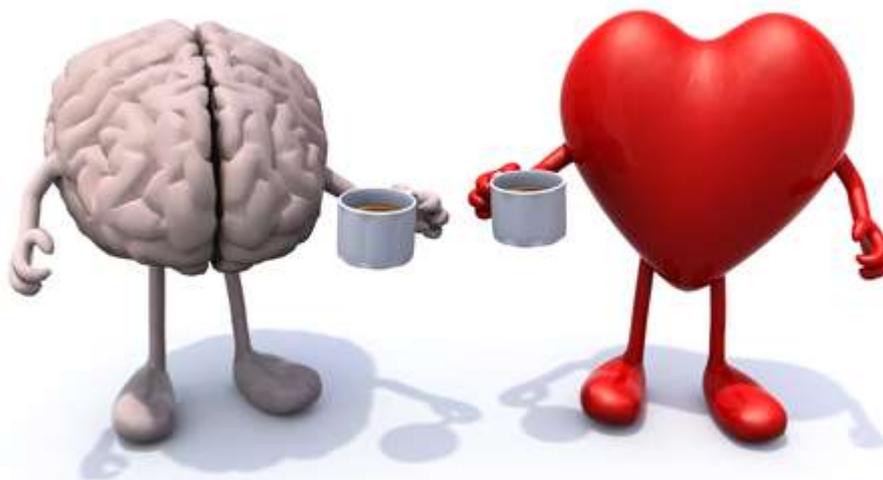
- ✚ Efetuar a limpeza e higienização das instalações/ superfícies da unidade do utente, e de outros espaços específicos, de acordo com normas e/ou procedimentos definidos;
- ✚ Efetuar a lavagem e desinfeção de material hoteleiro, material clínico e material de apoio clínico em local próprio, de acordo com normas e/ou procedimentos definidos;
- ✚ Assegurar o armazenamento e conservação adequada de material hoteleiro, material de apoio clínico e clínico de acordo com normas e/ou procedimentos definidos;
- ✚ Efetuar a lavagem (manual e mecânica) e desinfeção química, em local apropriado, de equipamentos do serviço, de acordo com normas e/ou procedimentos definidos;
- ✚ Recolher, lavar e acondicionar os materiais e equipamentos utilizados na lavagem e desinfeção, de acordo com normas e/ou procedimentos definidos, para posterior recolha de serviço interna ou externa;
- ✚ Assegurar a recolha, triagem, transporte e acondicionamento de resíduos hospitalares, garantindo o manuseamento e transporte adequado dos mesmos de acordo com procedimentos definidos.
- ✚ Auxiliar O técnico auxiliar de saúde na recolha de amostras biológicas e transporte para o serviço adequado.

Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho
--

O técnico auxiliar de saúde, para além das tarefas anteriormente descritas, possui um conjunto de outras que realiza sem a supervisão de um profissional de saúde:

- ✚ Assegurar atividades de apoio ao funcionamento das diferentes unidades e serviços de saúde;
- ✚ Efetuar a manutenção preventiva e reposição de material e equipamentos;
- ✚ Efetuar o transporte de informação entre as diferentes unidades e serviços de prestação de cuidados de saúde;
- ✚ Encaminhar os contactos telefónicos de acordo com normas e/ ou procedimentos definidos.

As Emoções



Conceitos:

Numa forma simples, pode depreender-se que, quando um indivíduo se emociona, transmite para o exterior algo que indice a sua emoção, podendo ser através da voz, do corpo onde se inclui as expressões faciais ou movimentos de outra ordem.

Nesta abordagem sobre as emoções é inevitável, na perspectiva de alguns autores, uma primeira definição de emoção e uma clarificação do conceito de sentimento, os quais sendo diferentes se interligam, facto que determina a referência do segundo quando se menciona o primeiro.

Uma definição de emoção, numa simplificação do processo neurobiológico, conforme Damásio (2003), consiste numa variação psíquica e física, desencadeada por um estímulo, subjetivamente experimentada e automática e que coloca num estado de resposta ao estímulo, ou seja, as emoções são um meio natural de avaliar o ambiente que nos rodeia e de reagir de forma adaptativa.

Por seu lado, Goleman (1997: 310) refere: "...emoção como referindo-se a um sentimento e aos raciocínios aí derivados, estados psicológicos e biológicos, e o leque de propensões para a ação. Há centenas de emoções, incluindo respetivas combinações, variações, mutações e tonalidades".

Pinto (2001: 243) defende: " A emoção é uma experiência subjetiva que envolve a pessoa toda, a mente e o corpo. É uma reação complexa desencadeada por um estímulo ou pensamento e envolve reações orgânicas e sensações pessoais. É uma resposta que envolve diferentes componentes, nomeadamente uma reação observável, uma excitação fisiológica, uma interpretação cognitiva e uma experiência subjetiva"

2.2. Características fisiológicas, cognitivas e comportamentos das emoções

As emoções desempenham um papel central no funcionamento psicológico humano, o que tem sido pelo menos avocado por vários teóricos, no entanto, nem sempre a sua definição é clara e atinge unanimidade, dependendo da ênfase dada pelas diferentes teorias e a especificidade das componentes em que se baseiam, ou em fatores como os genéticos, ambientais, relacionais e culturais.

Goleman (1997) defende que possuímos duas mentes, a mente racional e a mente emocional. A primeira engloba a atenção, o pensamento, a reflexão, enquanto a segunda entra em ação sem pensar, é mais rápida, funciona de semáforo da vida, pois a mente emocional consegue ler a tristeza, a raiva, a alegria num instante, sendo a mente racional mais demorada na resposta.

No que diz respeito à relação entre a razão e a emoção, Damásio refere que:

“ Sem qualquer exceção, homens e mulheres de todas as idades, de todas as culturas, de todos os graus de instrução e de todos os níveis económicos têm emoções, estão atentos às emoções dos outros, cultivam passatempos que manipulam as suas próprias emoções, e governam as suas vidas, em grande parte, pela procura de uma emoção, a felicidade, e pelo evitar das emoções desagradáveis” (2000:55).

Ainda segundo o mesmo autor, “pensamos com o nosso corpo e com as nossas emoções, não existindo razão pura”.

Existe portanto uma ligação entre a emoção e a cognição, em que a primeira não pode ser entendida apenas em termos do que ocorre no interior da pessoa ou cérebro, implicando um conjunto de transações com acontecimentos do meio ambiente, significativos para o bem-estar do sujeito e avaliados pelo mesmo através de uma avaliação cognitiva dos acontecimentos de forma deliberada, racional e consciente.

É um facto, que atualmente, se percebe que é impossível separar a razão da emoção, facto este, que foi demonstrado por António Damásio (1995,2000), defendendo que alguém privado das suas emoções, dificilmente consegue tomar decisões racionais, assumindo mesmo que sem emoções não existirão raciocínios assertivos.

A cognição envolve o processo de informação e inclui a aprendizagem, a memória e a resolução de problemas, permitindo-nos aprender com o meio ambiente e dar resposta a problemas novos, no entanto estes elementos cognitivos influenciam e são influenciados pelos emocionais, originando uma predisposição para a ação.

Importa realçar que Damásio (2003) ao sustentar que pensamos com o corpo e com as emoções, pois o processo de raciocínio passa pelo corpo através do que ele chama de “estados de corpo”, constatou que na presença de lesão nos lóbulos frontais perturbações no raciocínio assim como incapacidade de sentir e exprimir emoções, verificando também que pessoas com lesões na amígdala (área essencial nas emoções) e no córtex cingulano, apresentavam incapacidade de raciocinar corretamente e défice na expressão emocional e no raciocínio.

Em suma, não há decisões puramente lógicas nem decisões puramente emocionais, sendo importante um elo de ligação entre as duas a fim de tomar decisões adequadas e “dado que também temos a capacidade de refletir e planear, temos um meio de controlar a influente tirania da emoção: chama-se razão. Ironicamente, claro, os motores da razão também requerem emoção, o que significa que o poder da razão é por vezes bem modesto”.

Quando uma emoção se desencadeia, tem como objetivo a preparação e adaptação do organismo para atingir níveis de bem-estar aceitáveis, tendo consequências diretas na alteração do estado do corpo e nas estruturas cerebrais a que corresponde.

Algumas das componentes das emoções, nomeadamente a expressiva, são visíveis e presenciáveis facilmente, enquanto outras, como as manifestações psicofisiológicas, seriam mais difíceis de descobrir.

De acordo com Damásio (2000) poderíamos falar de algumas **emoções básicas –emoções primárias-** como:

- O medo,

- A raiva,
- A surpresa,
- A tristeza,
- A felicidade ou
- A aversão,

Representadas por uma programação inata, e de **emoções mais complexas**, consideradas de **emoções sociais ou secundárias**, como por exemplo:

- A simpatia,
- O embaraço,
- A vergonha,
- A culpa,
- O orgulho,
- A inveja,
- A gratidão,
- A admiração e
- O desprezo,

As emoções desempenham um papel muito importante em relação ao stress. O stress, emoções e coping são processos interdependentes, que se influenciam de forma recíproca.

Levenson (1994) define as emoções como fenómenos psicofisiológicos de curta duração que representam modos eficientes de adaptação às exigências colocadas pelo meio ambiente.

Estas funcionam igualmente como um repositório de influências inatas e aprendidas, possuindo por um lado características que são sempre as mesmas, e por outro, constituem manifestações que podem variar de indivíduo para indivíduo, de grupo para grupo ou de cultura para cultura.

No entanto, há autores que afirmam que o ser humano tem maior número de emoções negativas do que positivas. Zautra (2003) assevera que o ser humano presta maior atenção aos estímulos do meio ambiente relacionados com emoções negativas do que positivas.

As emoções evocadas nas situações de stress desempenham um papel muito significativo, pois indicam como um ser humano está a avaliar a circunstância e ajudam-no a compreender o comportamento subsequente que vai emitir.

Lazarus (1999) considera que há 15 tipos de emoções que podem ocorrer durante o stress:

- Cólera;
- Inveja;
- Ciúme;
- Ansiedade;
- Medo;
- Culpabilidade;
- Vergonha;
- Alívio;
- Esperança;
- Tristeza;
- Felicidade;
- Orgulho;
- Amor;
- Gratidão e
- Compaixão.

As emoções do stress que costumam surgir em situações de dano, de ameaça ou desafio, por norma correspondem a emoções negativas como a cólera, a inveja, o ciúme, a ansiedade, o medo, a culpabilidade, a vergonha e a tristeza.

Contudo, nas situações de stress, podem aparecer emoções positivas, particularmente quando uma situação desagradável termina (alívio), ou quando o indivíduo pensa que algo de bom possa ainda acontecer dentro

de um contexto que parece mau, revelando um estado emocional de esperança.

2.3. Estratégias de gestão das emoções

Inteligência emocional

A capacidade de gerir as emoções, a qual Goleman posteriormente apelidou de Autorregulação (1999), refere-se à forma como gerimos as emoções que ocorrem.

No entanto, a consciência é imprescindível no sentido de compreender e conhecer as próprias emoções, sendo esta capacidade emergente do autoconhecimento, pois tal como foi referido anteriormente e corroborando a ideia de Goleman, a base da IE é a consciência do Eu, o que nos leva a autorregular os estados emocionais, ao autodomínio, em vez de se adotar comportamentos defensivos, de negação e repressão do que realmente se sente.

Quando experienciamos emoções como a raiva, fúria, cólera, torna-se primário mobilizar essas energias, pois são inibidoras do bem-estar emocional.

Apesar de o controlo e a regulação desses estados não parecer tarefa fácil, Goleman defende algumas estratégias facilitadoras, como por exemplo, em caso de raiva, refere que o seu controlo é facilitado pelo processo de empatia, ou seja, pensar o que se passa com o outro, interrompendo desta forma o efeito bola de neve.

Goleman (2007: 59) estabelece os quatro domínios da inteligência emocional e as dezoito competências associadas conforme segue:

Competências Pessoais:

Determinam a autogestão da Autoconsciência.

Autoconsciência emocional:

Ser capaz de ler as suas próprias emoções e de reconhecer os seus efeitos; usar o “instinto” para orientar as decisões.

Autoavaliação:

Conhecer as suas próprias forças e os seus próprios limites.

Autoconfiança:

Boa noção do seu próprio valor e das suas próprias capacidades.

Autogestão**Autodomínio emocional:**

Manter debaixo de controlo os impulsos e as emoções destrutivas.

Transparência:

Mostrar honestidade e integridade; ser de confiança.

Capacidade de adaptação:

Flexibilidade que permite adaptação a ambientes de mudança e a situações em que é necessário ultrapassar dificuldades.

Capacidade de realização:

Energia para melhorar o desempenho de forma a satisfazer padrões pessoais de excelência.

Capacidade de iniciativa:

Estar pronto para agir e aproveitar oportunidades.

Otimismo:

Ver o lado positivo dos acontecimentos.

Competências Sociais:

Determinam a gestão das relações da Consciência Social

Empatia:

Apreender as emoções dos outros e compreender o ponto de vista deles, e estar ativamente interessado nas questões que os preocupam.

Consciência organizacional:

Captar as “ondas”, as redes de decisão e as políticas que atravessam a organização.

Espírito de serviço:

Reconhecer e satisfazer as necessidades dos subordinados e dos clientes.

Gestão das Relações:**Liderança inspiradora:**

Utilizar visões irresistíveis para orientar e motivar as pessoas.

Influência:

Dominar um conjunto de táticas de persuasão.

Capacidade para desenvolver os outros:

Desenvolver as capacidades dos outros dando-lhes feedback e orientação.

Catalisador da mudança:

Iniciar novas orientações e gerir e orientar pessoas nos novos caminhos.

Mostrar honestidade e integridade; ser de confiança.

Capacidade de adaptação:

Flexibilidade que permite adaptação a ambientes de mudança e a situações em que é necessário ultrapassar dificuldades.

Capacidade de realização:

Energia para melhorar o desempenho de forma a satisfazer padrões pessoais de excelência.

Capacidade de iniciativa:

Estar pronto para agir e aproveitar oportunidades.

Otimismo:

Ver o lado positivo dos acontecimentos.

Competências sociais

Determinam a gestão das relações da Consciência Social

Empatia:

Apreender as emoções dos outros e compreender o ponto de vista deles, e estar ativamente interessado nas questões que os preocupam.

Consciência organizacional:

Captar as “ondas”, as redes de decisão e as políticas que atravessam a organização.

Espírito de serviço:

Reconhecer e satisfazer as necessidades dos subordinados e dos clientes.

Espírito de equipa e colaboração:

Cooperação e capacidade para gerar espírito de equipa, cultivar e manter redes de relações.

A vida de um profissional de saúde comporta alterações de harmonia interior, estados de espírito como a ansiedade, tristeza provocados pela natureza dos cuidados de alguns serviços, em que esta capacidade assume especial importância.

Inerentes a esta capacidade encontram-se cinco destrezas:

- O Autodomínio (gerir as emoções e impulsos negativos eficazmente),
- Inspirar Confiança (utilizando a honestidade, integridade, fiabilidade e autenticidade),
- Ser Conscioso (capacidade para se autogerir com responsabilidade),
- Adaptabilidade (ter abertura a novas ideias, ser flexível em relação à mudança) e
- Inovação (abertura para novas ideias, ser proactivo).

Condições que influenciam o Trabalho Emocional destes profissionais:

- Experiências prévias pessoais e profissionais
- Oportunidade de analisar as suas emoções
- Disposição emocional – motivação, persistência e vontade
- Capacidade para detetar emoções/ sentimentos nos outros
- Disposição e habilidade para refletir sobre a prática
- Treino sistemático do autoconhecimento
- Género e posição dentro da equipa
- Contexto e condições de trabalho

- Ambiente de equipa e apoio entre colegas
- Estratégias de gestão emocional adequadas.

De facto, a gestão das emoções, implica a sua consciência, no sentido de as reconhecer posteriormente resolver problemas em caso de emoções negativas (raiva, tristeza) ou manter preservadas as emoções positivas (alegria, felicidade).

A inteligência emocional define-se como a parte da inteligência social que envolve a capacidade de monitorizar quer as emoções próprias quer as das outras pessoas, de fazer a discriminação entre essas emoções e de usar essa informação para orientar o raciocínio e as ações.

CONCLUSÃO

A sobrecarga de trabalho, a pressão do tempo, a frustração, os conflitos ou as condições económicas e financeiras são algumas das razões que podem deixar um profissional em stresse.

No entanto, há também fatores individuais que podem influenciar. “Sabe-se que têm maior probabilidade de gerar mais rapidamente stresse pessoas com uma má gestão de tempo. “O primeiro passo é saber quais são as causas das situações que lhe provocam stresse. Algumas podem ser recorrentes e, depois de as identificar, poderá mudá-las ou o modo como se sente em relação a elas. Entender o processo do stresse é importante para compreender como surgiu o problema, quais os sinais a que deve estar atento e como aliviá-lo. Organize melhor o seu tempo e crie novos hábitos para descomprimir da tensão do trabalho.

As estratégias de prevenção do stresse, no sentido de aumentar a resiliência”. O segredo está em perceber o que está errado na sua postura. Um plano eficaz para combater o problema passa pela adoção de “hábitos de vida saudáveis” em vários domínios. Tais como:

1. Organização e gestão de tempo e tarefas;
2. Inteligência emocional;
3. Saúde e bem-estar.

A inteligência emocional define-se como a parte da inteligência social que envolve a capacidade de monitorizar quer as emoções próprias quer as das outras pessoas, de fazer discriminação entre essas emoções e de usar essa informação para orientar o raciocínio e as ações.

As pessoas emocionalmente inteligentes são capazes de reconhecer e usar os seus estados emocionais, assim como os das outras pessoas, para resolver problemas e orientar comportamentos.

As emoções são um fator intrínseco da natureza humana e não podem ser artificialmente segregadas entre a vida pessoal - em que os sentimentos são permitidos - e a atividade profissional - em que a lógica racional é preferida.

As pessoas emocionalmente inteligentes são capazes de reconhecer e usar os seus estados emocionais, assim como os das outras pessoas, para resolver problemas e orientar comportamentos. Ignorar as questões emocionais pode ser fatal em processos de mudança. A aversão ao risco, a diminuição da partilha de conhecimentos e a resistência encoberta à mudança intensificam-se durante o período em que a criatividade e os conhecimentos são mais necessários para efetuar mudanças ambiciosas.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ AA VV., Regulamento de competências específicas do enfermeiro especialista em enfermagem em pessoa em situação crónica e paliativa, Ed. Ordem dos enfermeiros, 2011
- ✓ Psicologia, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian Mesquita, R. e Duarte, F. (1996).
- ✓ Ilusões de memória e depressão. Maia: Edições ISMAI O' Connor, J. (2001)
- ✓ Stress e qualidade de vida no trabalho: perspetivas atuais da saúde ocupacional, São Paulo: Atlas Sorrentino, S. (2001)
- ✓ O stress na vida de todos os dias, Coimbra: Gráfica de Coimbra,
- ✓ Silva, Sandra, Caracterização dos cuidados de saúde prestados ao doente oncológico em agonia num serviço de cuidados paliativos, Dissertação de mestrado em Oncologia, Universidade do Porto, 2011

Sites Consultados

- ✓ Portal da saúde - <http://www.portaldasa>

