



GESTÃO DE STRESS PROFISSIONAL

UFCD 7229

Iolanda Soares
iolandassoares@gmail.com

Introdução

- O desenvolvimento pessoal é atualmente uma prioridade no mundo ocidental. As sociedades já perceberam que as pessoas só são felizes, nomeadamente no trabalho e na vida pessoal, se promoverem o desenvolvimento pessoal.
- Podemos definir desenvolvimento pessoal como todas as ações que nos permitem viver em paz connosco e com os outros; para muitos, é a felicidade no sentido mais pleno.
- Atualmente, toda a gente fala sobre o stress.

Introdução

- O stress é muitas vezes utilizado **como pretexto para justificar porque é que não fizemos isto ou aquilo**, por que motivo não temos tempo para os outros, para não ouvirmos os outros ou até mesmo por sermos duros, desatentos, irritantes ou agressivos para com os outros.
- Sobretudo andarmos distantes de nós mesmos e da natureza.
- O stress é também já um símbolo de estatuto social.

Introdução

- Quem tem stress é importante. Quem tem muito stress é muito importante. Quem não tem stress é já quase suspeito.
- A agenda tem de estar sempre preenchida. Quando um amigo telefona e pergunta se seria possível irem comer juntos, ele deve primeiro ouvir quais são os compromissos importantes que tem para as duas semanas seguintes, antes de talvez conseguir arranjar tempo livre para o seu amigo.

Introdução

Todos estes fatores originam desequilíbrio de forma integral no indivíduo: mental, emocional, físico e espiritual.

Originando doenças emocionais e por consequência física.

O que é stress?

Stress – o que é?

- O stress não é uma patologia, mas um fenómeno natural, portanto não é mau por natureza.
- São as suas consequências que podem afetar a saúde.
- Este é uma reação fisiológica do organismo em resposta a um estímulo externo, físico, psíquico ou sensorial, sentido como ameaça. E ainda bem que é assim: esse reflexo permite o organismo adaptar-se num muito breve espaço de tempo a diversas situações inquietantes, muitas vezes imprevistas.

Stress – o que é?

- No homem pré-histórico, o stress era mesmo essencial para a sua sobrevivência. Atualmente, infelizmente, as fontes de stress multiplicam-se, infetam o nosso quotidiano e, perante elas, já não temos oportunidade, como nos tempos mais recuados, de fugir para refugiarmos numa gruta ou combater o inimigo. Temos de encaixar e gerir.
- Consequência: entre exigências profissionais e obrigações sociais ou familiares, tudo se torna sinónimo de stress.

Stress – o que é?

- Para se adaptar à nova situação, o corpo desencadeia reações que ativam a produção de hormonas, entre eles a adrenalina e cortisol - deixando o indivíduo em estado de alerta e em condições de reagir.
- Esta reação é normal e necessária ao ser humano, só passando a ser prejudicial quando:
 - se mantém de forma inadequada
 - por períodos prolongados,
 - provoca uma afinidade de complicações, entre elas o enfraquecimento do sistema de defesa, deixando o corpo vulnerável a todo o tipo de enfermidade.

Stress – o que é?

O stress é assim, o resultado da interação entre o **agente de stress** (facto que provoca a pressão), **a reação ao stress** (forma como o nosso corpo reage) e **a perceção do estímulo de stress** (capacidade do cérebro tratar a informação).

Conceito de stress

- *Stress* é um conjunto de reações orgânicas e psíquicas de adaptação que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo que o excite, irrite, amedronte ou o faça muito feliz - **Hans Selye**
- Relação de desequilíbrio entre as exigências ambientais e recursos pessoais, em que as pessoas percebem exigências que esgotam ou excedem os recursos de que julgam dispor, numa situação que avaliam como ameaçadora do seu equilíbrio - **Mota Cardoso**

Conceito de stress

- Uma tensão física ou psicológica fora do habitual, que provoca um estado ansioso no organismo.
- A perspetiva fisiológica foi inicialmente desenvolvida pelos estudos de Selye (Selye, 1956), o qual definiu stress como:
“um estado manifestado por uma síndrome – a Síndrome Geral de Adaptação – que consiste no conjunto de alterações não específicas que ocorrem quando um sistema biológico é exposto a estímulos adversos”.
- O stress é, deste modo, tratado como uma variável dependente, correspondendo a uma resposta fisiológica não específica e generalizada ou como uma resposta a um “ataque” (Selye, 1936 cit. por Stranks, 2005).

Conceito de stress

Dos trabalhos de Lazarus e seus colaboradores, na década de 60, retiraram-se dois pressupostos que servem de **base no entendimento sobre o stress**:

- não há nenhuma situação que, por si só, possa ser reconhecida como geradora (indutora) de stress;
- o fator decisivo que leva um indivíduo a sentir-se ou não em stress depende da avaliação que faz da situação (circunstância).

Conceito de stress

O **stress** é também uma interacção de factores de stress provenientes do meio ambiente,



da própria forma de pensar ou das predisposições ao stress



e da reacção ao stress, que ela própria pode originar um novo motivo para o stress

«Na minha vida houve vários dramas. Pelo menos metade deles aconteceram mesmo».
Mark Twain

Stress no trabalho

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.”

Ross e Altemeier, citado por Vaz Serra (2007, p.555)

Síndrome Geral de Adaptação

- Síndrome geral de adaptação: reação de um organismo a uma sobrecarga para se adaptar a ela.
- Tomemos como exemplo uma situação que aconteceu muitas vezes nos primórdios da humanidade.
- Um animal selvagem cruza o nosso caminho. Só resta fugir ou lutar. De qualquer modo, o corpo e o espírito têm de se adaptar bem a esta situação para se salvar.

Síndrome Geral de Adaptação

- De acordo com Selye, o síndrome geral de adaptação processa-se em três fases:
 - a fase inicial de **alarme**, descrita como o impacto inicial do agente agressor no organismo;
 - a fase de **resistência orgânica**, no caso do agente agressor permanecer por um período mais prolongado, durante a qual os mecanismos de adaptação do organismo entram em ação tendo como objetivo o equilíbrio biológico do corpo (homeostase);
 - e a fase de **esgotamento**, exaustão ou fadiga, resultado de um longo e intenso esforço durante o qual o organismo tentou alcançar a homeostase e a adaptação.

Fases do stress

1ª Fase: Fase da Reação de Alarme / Alerta

- Reação de emergência.
- Protótipo “luta-fuga”.
- Alterações fisiológicas.
- A fase de alerta é a etapa inicial do stress.
- Se nos for possível conseguir aproveitar esta fase para atuar sobre o tal agente provocador do stress, a energia que o stress que oferece pode ser usado para o nosso proveito próprio.

Nesta fase ficamos mais de alerta assim como o organismo e o metabolismo bem mais acelerados.

Fases do stress

2ª Fase – Fase da Resistência

- Fatores duradouros.
- Adaptação à condição de stress.
- Instalação de doenças psicossomáticas.

Se o agente stressante continua a atuar sobre nós, o organismo que já está exausto, passa a tornar-se gasto pelo grande consumo de energia que utiliza.

Fases do stress

- Nesta fase o organismo começa a sentir-se bastante cansaço e a sua resistência orgânica enfraquece, podendo desenvolver problemas simples como **dor de cabeça, gripes e viroses constantes**, entre outros.
- Se na fase de alerta conseguirmos ficar mais em alerta e mais atentos, conseguindo ficar mais produtivos, na fase de resistência ocorre precisamente o contrário: ficamos com **dificuldades na concentração e na memória**, havendo um **decrécimo importante na sua produtividade**.

Fases do stress

3ª Fase – Fase da Exaustão

- Mecanismos de adaptação falham
- Reações de alarme voltam
- Exaustão da capacidade de reação
- Pode levar à morte.
- É a fase mais perigosa do stress.

Fases do stress

- Se continuarmos a reagir ao agente stressante ou não conseguimos resolver a situação que origina a causa do stress, o organismo entra na exaustão, e então podemos necessitar de tratamento ou hospitalização em cuidados médicos.
- As doenças que se já tinham na segunda fase aumentam de intensidade, e doenças mais preocupantes como a hipertensão arterial, úlcera, diabetes, depressão, problemas de pele, etc., agravam-se.



O stress crónico pode provocar as seguintes doenças

Hipertensão arterial

Doenças cardíacas

Arritmia cardíaca

Calcificação vascular

Enfarte do miocárdio e cerebral

Dores de cabeça

Dores no pescoço, ombros e costas

Sensibilidade elevada à dor

Indisposições digestivas

Úlceras no estômago e no intestino

Nível de glicemia elevado/diabetes

Colesterolemia elevada

Perda de apetite sexual

Alterações menstruais

Impotência, infertilidade

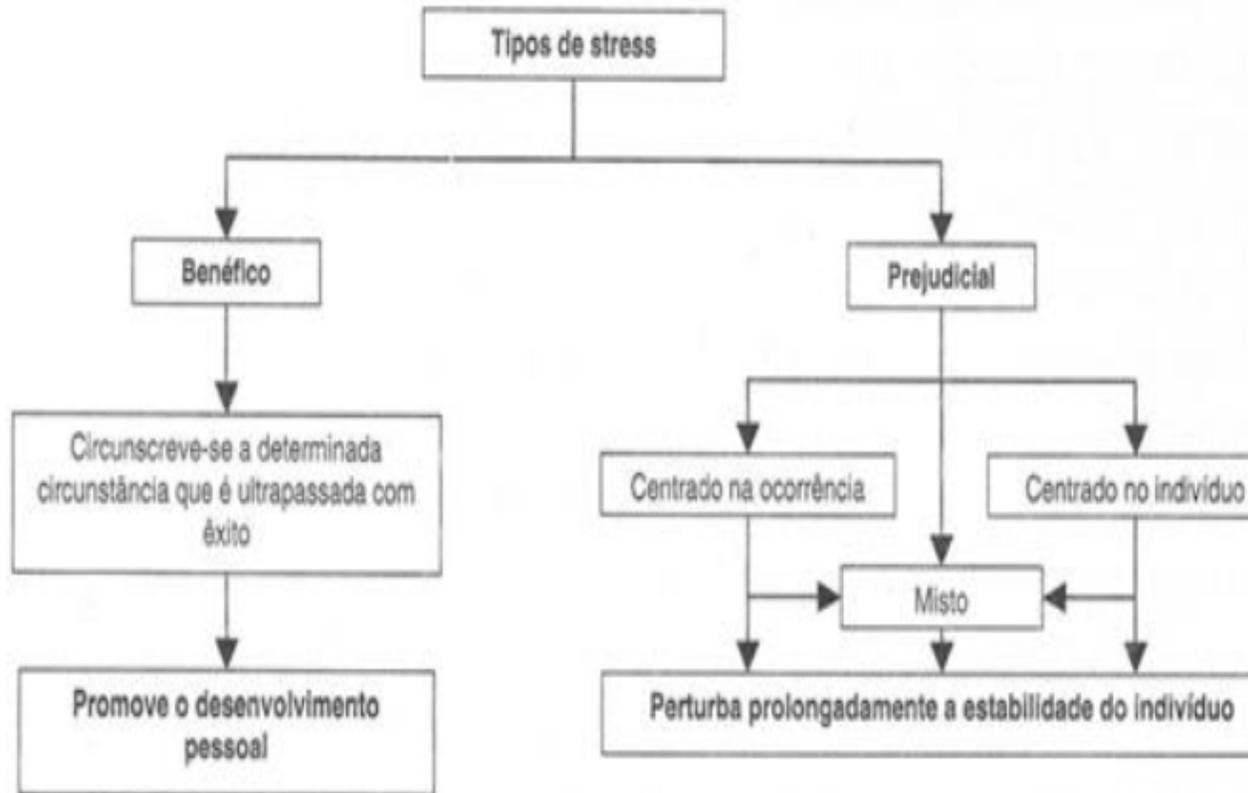
Defesa imunitária reduzida, predisposição para doenças

Reacções imunitárias elevadas, mais alergias e doenças auto-imunitárias

Stress positivo vs negativo

Nem todo o stress é prejudicial.

Em determinadas circunstâncias o stress é útil porque cria um impulso que faz o indivíduo tomar decisões e resolver problemas, ajudando-o a melhorar o seu funcionamento e a as suas aptidões/capacidades.



Vaz Serra, 2007, pág. 35

Stress positivo vs negativo

EUSTRESS - POSITIVO	DISTRESS - NEGATIVO
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="690 629 1314 786">• MOTIVA E ESTIMULA A PESSOA A LIDAR COM A SITUAÇÃO;<li data-bbox="631 839 1370 943">• FAZ O INDIVÍDUO “SENTIR-SE VIVO”.	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1416 625 2168 786">• FAZ COM QUE O INDIVÍDUO SE INTIMIDE E FUJA DA SITUAÇÃO.

Stress positivo vs negativo

Stress positivo – *Eustress*:

- Entusiasmo
- Otimismo
- Vigor Físico
- Lucidez mental
- Relações humanas ótimas
- Alta produtividade e criatividade.

Stress positivo vs negativo

Stress negativo – *Distress*

- Fadiga
- Irritabilidade
- Falta de concentração
- Depressão
- Pessimismo
- Doenças e acidentes
- Dificuldade de comunicação
- Baixa de produtividade e de criatividade.

Diferença entre stress e ansiedade

Santos & Castro (1998) definiram stress como uma “... condição que resulta quando as trocas (transações) entre pessoa e meio ambiente, levam o indivíduo a perceber, ou sentir, uma **discrepância**, que pode ou não ser real, entre as exigências de uma determinada situação e os recursos do indivíduo, ao nível biológico, psicológico ou de sistemas sociais.” (p. 667)

Diferença entre stress e ansiedade

- **Stress** é o “(...) processo complexo através do qual um organismo responde aos acontecimentos que fazem parte da vida do dia a dia suscetíveis de ameaçar, ou de pôr em causa, o bem-estar desse organismo”. (Ribeiro J. , 2010)
- **Ansiedade** é uma sensação que se caracteriza por um sentimento difuso, desagradável e vago de apreensão, frequentemente acompanhado por sintomas tais como, cefaleias, transpiração, palpitações, aperto no peito e leve desconforto abdominal (Kaplan, 1997)

3 respostas em reação ao perigo:

- As emoções de medo e ansiedade são despoletadas quando o sujeito se sente ameaçado (desconfortável no desconforto).
- Diante a emoção medo a pessoa tende a evitar a situação e perante a presença da ansiedade o individuo tende a estar alerta mas não a evita.
- Quando o sujeito se sente ameaçado tende a ter 3 reação: **Congelamento; Luta e Fuga.**

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Emocionais/Sociais

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 amigo que nunca mais surgem.

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Traumas ocorridos no 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.

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

- 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. Esta incapacidade de autorregulação está associada ao consumo de drogas ilícitas, estados de depressão e comportamentos impulsivos, podendo levar o indivíduo a sentir os pequenos problemas como “casos que o esmagam” e ter a tendência a desenvolver comportamentos autodestrutivos, como lesões provocadas a si mesmo, transtornos alimentares e tentativas de suicídio.

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

- Qualquer mudança na vida;
- Maus hábitos de vida prolongados;
- Ambientes inadequados;
- Isolamento social e solidão;
- Situações inevitáveis;
- Dependência.;
- O acumular de raiva e sentimentos negativos;

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

- Problemas de relacionamento;
- Descontrole diante de situações críticas;
- Preocupações excessivas;
- Falta de descanso e lazer;
- Excesso de atividade;
- Má distribuição do tempo;
- Dificuldade de lidar com as perdas.

Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

Organizacionais

Fatores profissionais inerentes ao desempenho de papéis:

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

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.

Sinais e sintomas

- 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 (Vaz Serra, 2007).

Sinais e sintomas

Sinais e sintomas corporais imediatos

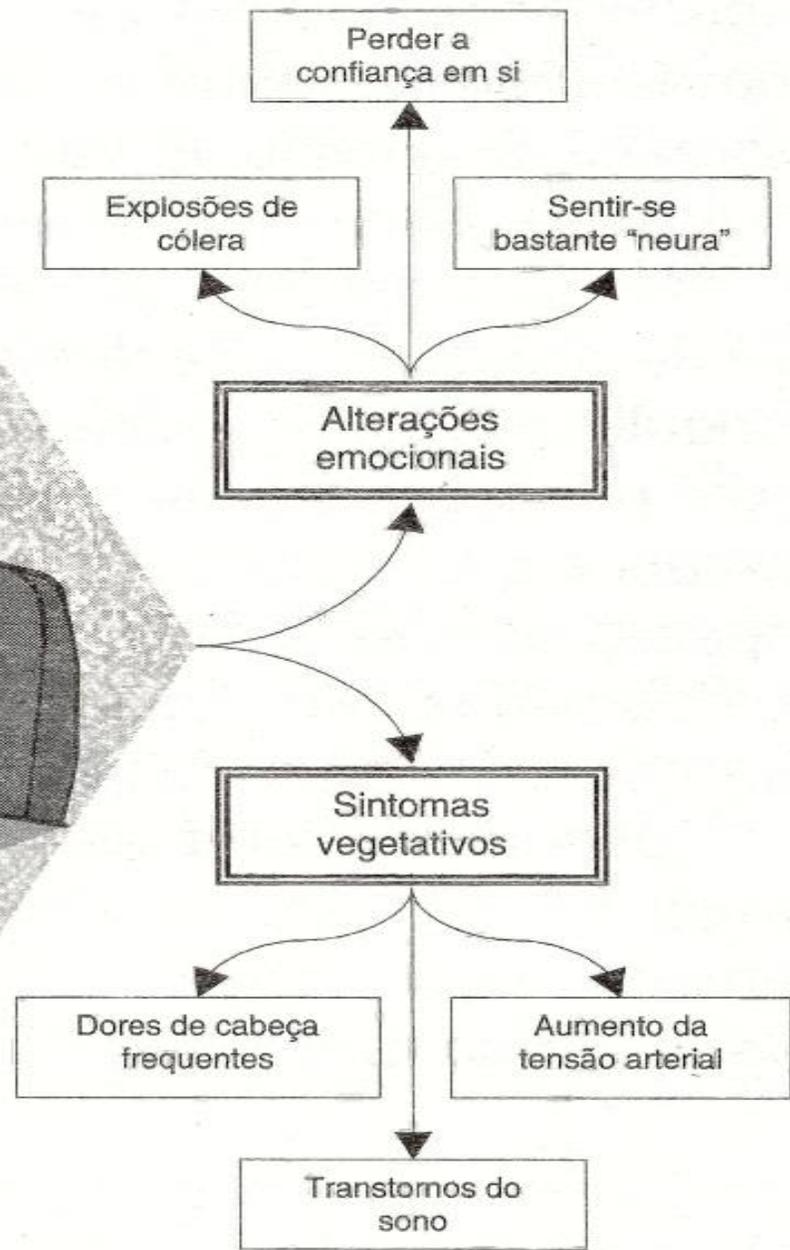
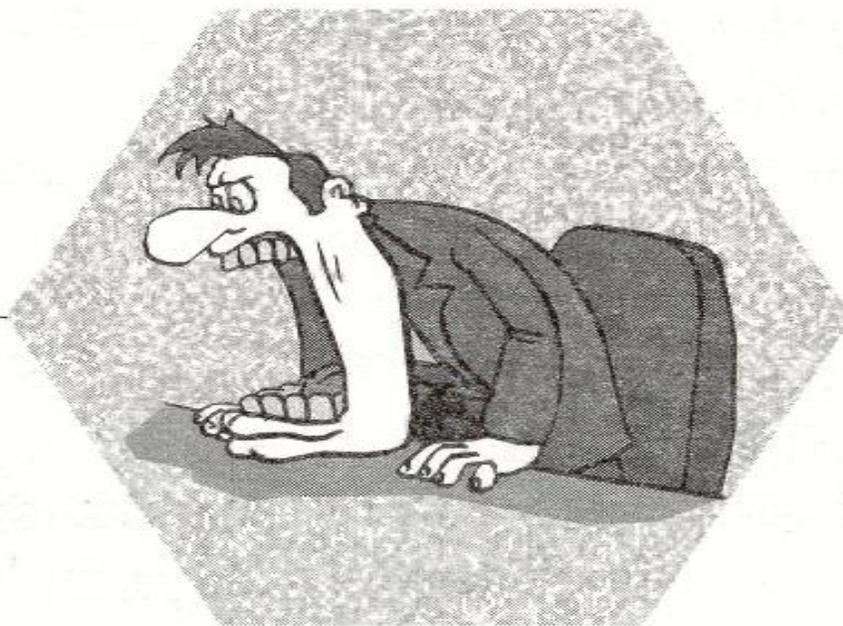
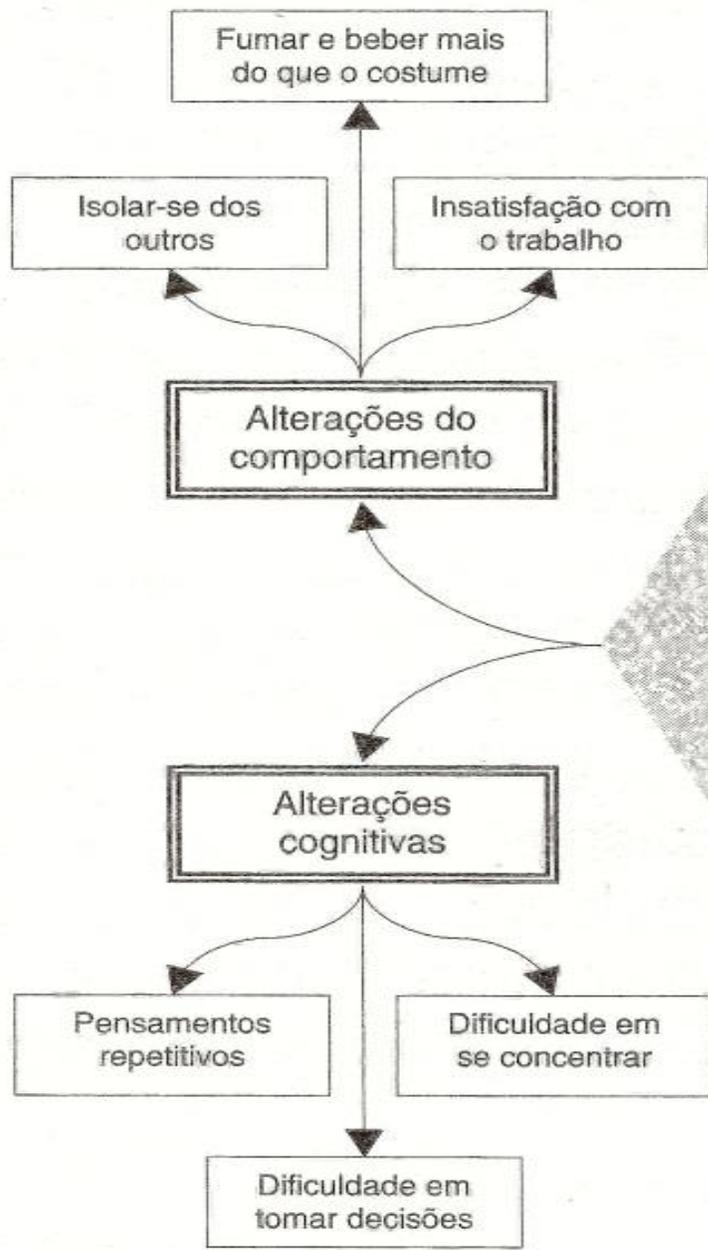
- Maior irrigação cerebral;
- É produzida menos saliva, boca seca;
- A respiração aumenta de intensidade;
- Os nossos reflexos tornam-se melhores;
- Aumento da tensão muscular;

Sinais e sintomas

- A digestão fica mais lenta;
- O sangue coagula mais rapidamente;
- Sentimos menos dor no início;
- Pés e mãos ficam frios
- Transpiramos;
- Diminuição do apetite sexual

Sinais e sintomas

- Antigamente, essa reação rápida do corpo perante um perigo **era muito útil.**
 - Atualmente, raramente estamos expostos a perigos mortais. No entanto, atualmente a frequente pressão temporal e de desempenho, o medo do insucesso, os conflitos e a regressão social são nossos companheiros permanentes.



Sinais e sintomas

Sinais e sintomas do stress no trabalho:

- Cansaço e irritabilidade;
- Redução da qualidade do trabalho;
- Indecisão e fraco julgamento;
- Perda do sentido de humor;
- Problemas físicos como dores de cabeça, náuseas e dores constantes;
- Nervosismo ou demonstração de infelicidade;
- Baixas médicas prolongadas;
- Mudança dos padrões e hábitos de trabalho – talvez ficando a trabalhar até tarde ou levar trabalho para casa

Consequências Negativas do Stress

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

Consequências Negativas do Stress

Os custos do stress só podem ser calculados por indicadores indiretos

- 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

CUSTOS DIRECTOS	CUSTOS INDIRECTOS
<ul style="list-style-type: none">• ABSENTISMO;• CONFLITOS LABORAIS;• BAIXO DESEMPENHO;• BAIXA PRODUTIVIDADE; <p>ACIDENTES DE TRABALHO</p>	<ul style="list-style-type: none">• PERDA DE VITALIDADE INSTITUCIONAL;• FALHAS DE COMUNICAÇÃO;• PERDA DE QUALIDADE DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS;• MAU AMBIENTE DE TRABALHO;• ERROS NAS TOMADAS DE DECISÃO;• OPORTUNIDADES PERDIDAS.

Consequências Negativas do Stress

Burnout - em que consiste?

- Estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes.
- Resposta ao stress laboral crónico, não devendo, contudo, ser confundido com stress.

Burnout	Stress
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="522 368 1261 678">• Envolve atitudes e comportamentos negativos em relação a utentes e organização para a qual a pessoa trabalha;<li data-bbox="522 796 1261 1106">• Consequência acarretam problemas emocionais para o trabalhador e problemas práticos para a organização.	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1286 454 2025 749">• Esgotamento pessoal com interferência na vida do indivíduo e não necessariamente na sua relação com o trabalho.

Consequências Negativas do Stress

- O limiar da manifestação da síndrome de burnout é, muitas vezes difícil de definir.
- Este estado é menos frequente do que a situação de exaustão física, relacionada com o stress.
- O burnout poderá ser resultado ou consequência de um stress vivido de forma prolongada e tornado crónico.

Medidas preventivas

- Na avaliação do fator de stress, deve ter em atenção o seguinte: pior do que um acontecimento dramático são os pequenos problemas que se repetem todos os dias.
- Estes atormentam as nossas forças, sem notarmos no início.
- Assim, vale a pena resolver de imediato esses pequenos problemas.
- Um caminho importante para ultrapassar o stress consiste em reconhecer e alterar os pensamentos que aumentam o stress. Isto é mais fácil de dizer do que de fazer. No entanto, se conseguir é extremamente eficaz.

Técnicas de Controlo e Gestão de Stress Profissional

- 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 busca de apoio social.

Estratégias de stress 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.
- Passa por desenvolver várias etapas intermédias até chegar à resolução do problema.

Estratégias de stress focadas no problema

Técnica: **IDEA-** Dr. Arthur Freeman, psicólogo de renome da psicologia cognitivo-comportamental.

I- Identifica o pensamento errado, examinando os pensamentos automáticos.

D- Define o erro. O que significa para ti? Como está a afetar a tua vida? Quais as evidências concretas que apoiam esse pensamento?

E- Examina o plano de ação, pensa em alternativas, tendo em consideração pós e contras.

A- Age. É crucial colocar em ação tudo aquilo que foi reconhecido.

Estratégias 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.

Estratégias focadas na emoção

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

- Ouvir música, ver um filme;
- Praticar Ioga 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.

Estratégias focadas na emoção

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.

Estratégias 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.
- 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

- Se quisermos compreender o que é capaz de ameaçar ou lesar uma pessoa, teremos de perceber a sua **rede de preocupações**.
- Se quisermos perceber quais são as suas preocupações teremos de conhecer quais são as crenças e valores da pessoa. Assim, os valores relacionam-se com aquilo que um indivíduo quer ou prefere e ligam-se aos ideais ou objetivos que a pessoa pretende atingir, enquanto, as crenças dizem respeito ao que o indivíduo pensa de verdade quer goste ou não e aprove ou não.

Como lidar com situações de agonia e 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 (Vaz Serra, 2007). Qualquer um destes conceitos pode levar a formas desajustadas de lidar com a vida.
- A **psicoterapia** é 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.

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

- A forma como nos colocamos perante uma situação desagradável poderá aumentar ou diminuir o foco de tensão, assim como a dor ou sofrimento.
- Desta forma, quando estamos associados (**associação**) numa dada situação, estamos no aqui e no agora, absorvidos no presente, damos muita importância a sensações vividas, assim, tendemos a aumentar o grau de agonia, de sofrimento pois estamos a viver a situação na primeira pessoa.
- Todavia, se conseguirmos 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.

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

- Assim, reagimos ao presente comparando com dinâmicas passadas conscientes ou inconscientes: História de vida; experiências passadas; memórias traumáticas.
- As **técnicas de relaxamento e de indução de pensamento** permitem adquirir e desenvolver a capacidade de dissociação cognitiva (O'Connor, 2001).
- 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.

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

Não poderemos passar para a etapa seguinte sem resolver completamente anterior (Worden, 1991):

I. 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.

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

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.

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

Como lidar com situações de agonia e sofrimento

IV. Reposicionar em termos emocionais a pessoa que faleceu e continuar a vida: 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 experiências/vivências e continuar a viver com motivação e interesse.

Técnicas de Autoproteção

- 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):

Técnicas de Autoproteção

Não se expor a situação de stress: Para conservar a sua saúde e energia, aprenda a dizer NÃO, 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.

Técnicas de Autoproteção

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.

Técnicas de Autoproteção

Pensar com lógica: A avaliação dos acontecimentos nem sempre é realizada com lógica, é importante: (percecionar a realidade, tal como ela é)

- 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.

Técnicas de Autoproteção

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.

Técnicas de Autoproteção

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 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 de 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;**

Técnicas de Autoproteção

Realizar críticas construtivas: não impor pontos de vista. Serve para ajudar o próprio a criar perspectivas 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.

Técnicas de Autoproteção

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.

Técnicas de Autoproteção

- O **relaxamento** deriva da hipnose e produz modificações físicas e psíquicas. Atua 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. Nas pessoas muito emotivas, predispostas a reagir de forma intensa perante um problema menor pode ajudá-las a confrontar os acontecimentos de uma forma mais controlada.
- Várias são as disciplinas, técnicas que trabalham as questões do relaxamento, entre elas podemos destacar: o ioga, pilates, meditação transcendental, relaxamento progressivo de Jacobson e hipnose (Vaz Serra, 2007).
- Acrescento a importância do contacto com a natureza e da conexão com a sabedoria interna, através de **atenção plena diária para escutar o nosso corpo e emoções.**



EMOÇÕES

Natureza das Emoções:

- As emoções são determinantes para a qualidade de vida, estas sempre existiram como parte integrante. Estas ajudam a descobrirmo-nos e a compreendermo-nos, a nós mesmos e aos outros.
- Afinal o que é emoção? Existem várias teorias, escolhi seguir a linha de investigação de António Damásio, um neurocientista português, que estuda há mais de 30 anos o cérebro e as emoções humanas.

Regulação automática da vida

- Segundo Damásio no livro *Ao encontro de Espinosa*, todo o organismo nasce com a capacidade de regular a sua própria vida e de sobreviver, através de mecanismos automáticos que permitem a regulação homeostática, sem que seja necessária, qualquer espécie de consciência raciocínio ou decisão. Este equipamento automático inato em nós, para regular a vida, está desenhado para garantir a nossa sobrevivência e bem-estar.
- Com o decorrer da evolução biológica, este equipamento homeostático tornou-se muito mais sofisticado.

Regulação automática da vida

Segundo o autor, “o processo de regulação do equilíbrio do organismo humano, a homeostasia, funciona como uma árvore de copa alta e alargada, sendo que os ramos representam a concertada articulação dos fenómenos da vida”.

- Ramos mais baixos: Processo de metabolismo, os reflexos básicos e o sistema imunitário.
- Ramos médios: Comportamentos associados à noção de prazer ou recompensa e de dor ou punição e, mais a acima, algumas pulsões e motivações, tais como a fome, a sede, a curiosidade e os comportamentos exploratórios, lúdicos e sexuais.
- Cume seguinte: As emoções, ou seja, aquilo que o autor chama de emoções propriamente ditas, as quais valoriza altamente pelo seu determinismo na vida do ser humano.
- Parte mais alta da árvore: Sentimentos, estes são, pois, sustentados e alimentados pelas emoções.

Evolução biológica

Sentimentos: Expressão mental de todos os outros níveis. Permite sentir as emoções

Emoções Sociais: Simpatia, compaixão, embaraço, vergonha, culpa, orgulho, ciúme, inveja, gratidão, admiração, espanto, indignação, desprezo.

Emoções Primárias: Medo, alegria, raiva, tristeza, aversão e surpresa.

Emoções de Fundo: Lassidão (falta energia) e entusiasmo (energia).

Pulsões e Motivações (apetites/desejos): Fome, sede, curiosidade, os comportamentos exploratórios, lúdicos e sexuais

Comportamentos de Dor e Prazer: Engloba reações de aproximação e afastamento do organismo em relação a um objeto ou situações específicas.

Resposta Imunitárias: Defendem o nosso organismo do bactérias, vírus e parasitas que o podem invadir do exterior para o interior.

Reflexos Básicos: Engloba reflexo de alarme ou susto quando reagem a um ruído.

Regulação Metabólica: Processos químicos e mecânicos que governam o ritmo cardíaco e a pressão arterial.

Evolução biológica

Será que todas as emoções estão prontas a serem utilizadas logo a seguir ao nascimento?

- Segundo Damásio, a resposta não é a mesma para todas as emoções. Em certos casos sim, as inatas. Noutros casos, têm de ter um grau mínimo de exposição ao ambiente para serem ativadas e, sem essa exposição, o comportamento dito “inato” não pode ser executado.
- Ex: uma simples exposição pode ativar um comportamento correspondente tanto nas emoções primária -Medo, como nas emoções sociais- Dominância ou submissão.

Conceito de Emoção

“Qualquer um pode zangar-se isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa não é fácil”.

Aristóteles.

- Emoção deriva do verbo emovere que significa “colocar em movimento”. Podemos então entender que são o motor das nossas ações, sendo, portanto, um **impulso para agir** (Sousa, s.d).
- Segundo Ekman, estas determinam a nossa qualidade de vida, as relações que estabelecemos, os nossos comportamentos e decisões.

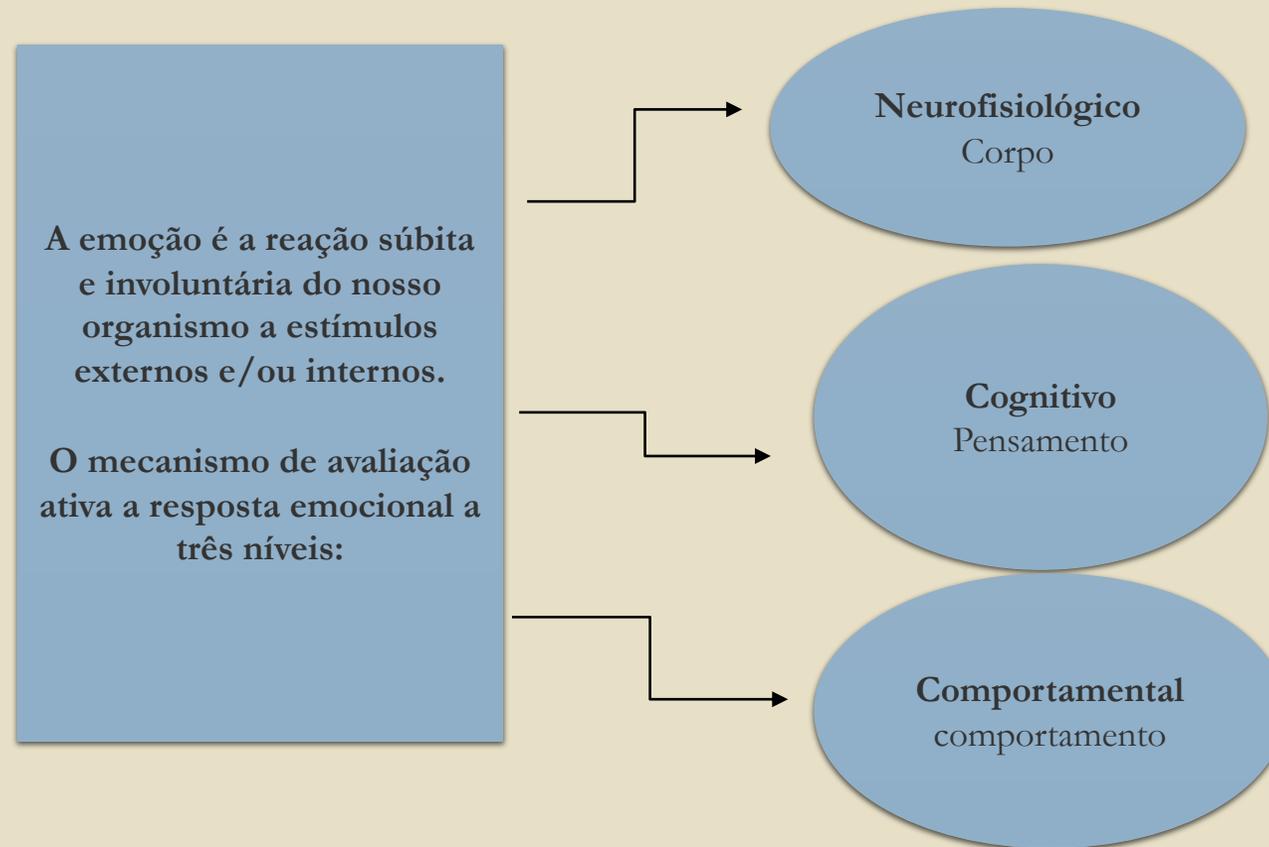
Conceito de Emoção

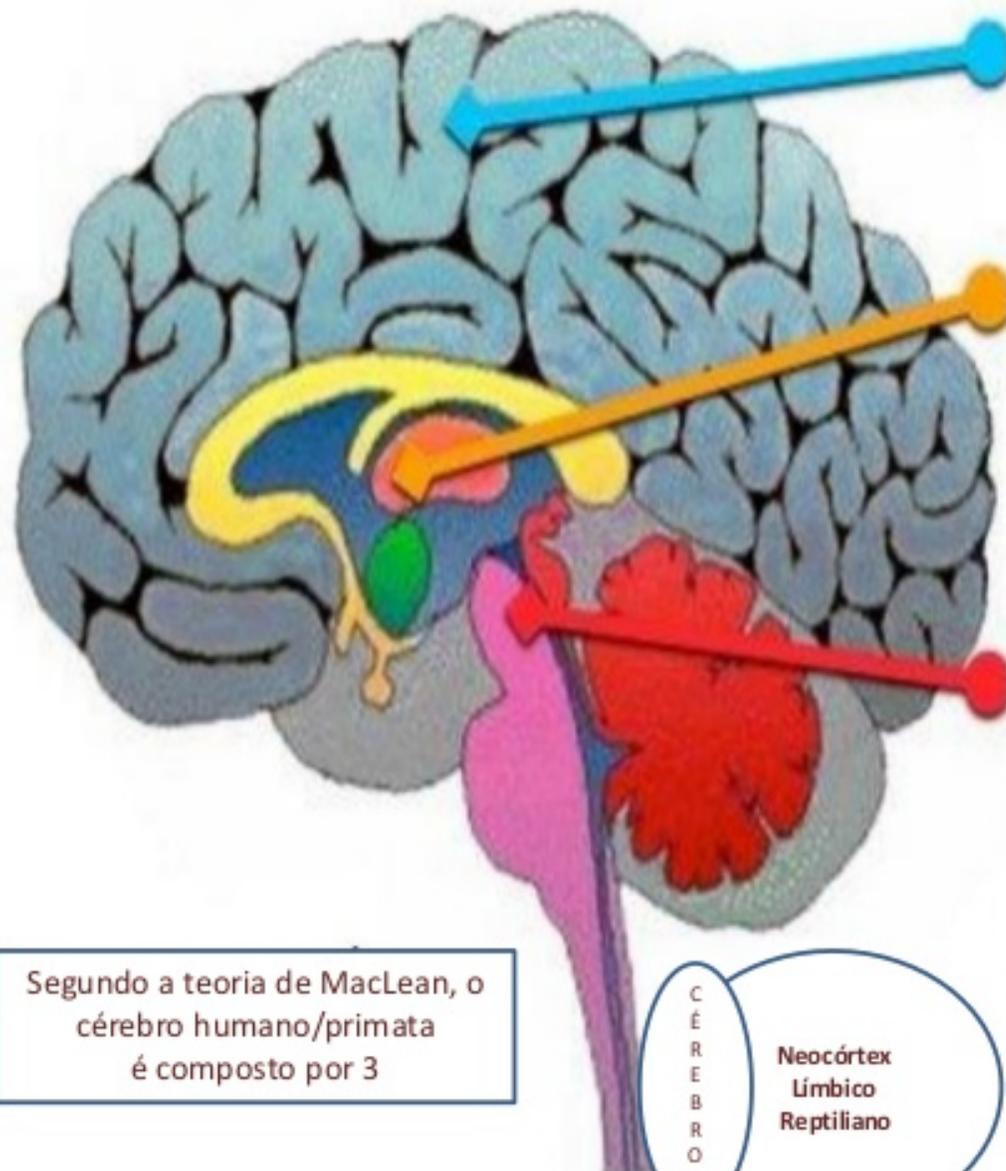
- As emoções são **reações psicofisiológicas**, que representam modos eficazes de adaptação face às mudanças ambientais, contextuais e/ou situacionais. Em termos psicológicos, as emoções alteram a atenção e elevam o nível de determinados comportamentos na hierarquia de respostas do indivíduo.
- No que diz respeito à fisiologia, as emoções organizam as respostas de muitos sistemas biológicos, inclusive as expressões faciais, os músculos, a voz e o sistema endócrino, com vista a estabelecer um meio interno ótimo em prol de um comportamento mais efetivo.
- As emoções permitem que uma pessoa estabeleça a sua posição relativamente ao seu meio envolvente, sendo projetada para terceiros, objetos, ações ou ideias.

Conceito de Emoção

- As emoções funcionam também como uma espécie de **depósito de influências inatas e aprendidas**.
- Os processos de conhecimento do meio circundante são adquiridos através de um processo de evolução individual da inteligência, que seleciona estruturas internas relacionadas com a formação e as características estruturais do cérebro e os elementos do sistema nervoso, e as liga às percepções do meio.
- *A emoção é a resposta do nosso corpo ao que se passa à nossa volta, através de estímulos que ativam os nossos sentidos e o nosso pensamento - essa resposta pode ser positiva, se agradável, ou negativa, se desagradável. - Damásio*

Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais da emoção





NEOCÓRTEX

A terceira camada o neocórtex, é a parte maior e mais evoluída do cérebro. Surgiram então a linguagem, a consciência e o raciocínio lógico ou argumentativo.

LÍMBICO

A segunda camada é o mesoencéfalo ou sistema límbico, comum em todos os mamíferos. Este é responsável pela proteção da prole, emoções e sentimentos. Este sistema é capaz de aprender e transformar as emoções em memória.

REPTILIANO

A primeira camada, paleocéfalo ou cérebro reptiliano é a menor parte do nosso cérebro, que é responsável pelas necessidades vitais de sobrevivência e reprodução. Além do desejo sexual, controla funções essenciais: fazer a digestão, o sono, respirar ou assegurar o batimento cardíaco. Ações mecânicas e instintivas.

Segundo a teoria de MacLean, o cérebro humano/primata é composto por 3

C
É
R
E
B
R
O

Neocórtex
Límbico
Reptiliano

Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais da emoção

Neurofisiológicas (corpo)

Respostas: Sinto

-Mudanças ao nível do ritmo cardíaco; tensão arterial; ritmo respiratório; temperatura; tónus muscular e alterações nos neurotransmissores e nas secreções hormonais tais como:

- Ritmo cardíaco aumentam ou diminuem;
- Respiração fica mais rápida e profunda ou torna-se lenta e suave;
- A temperatura aumenta ou diminui, provocando sensações corporais de calor ou frio;
- A pele fica ruborizada ou pálida;
- Os músculos contraem-se, provocando dores no corpo e até tremuras musculares ou relaxam transmitindo uma sensação de leveza e bem-estar;
- O corpo fica sem forças ou cheio de sangue.

Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais da emoção

Cognitiva: (vivencia subjetiva)

Respostas: Penso

- Mudanças na forma de pensar:

- Pensamento negativo ou positivo;
- Criação de imagens é lenta ou rápida e criativa;
- O raciocínio é ineficaz ou eficiente;
- A atenção está focada ou dispersa.

Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais da emoção

Comportamental (comportamento e ações)

Mudanças nas expressões faciais, vocais, corporais e comportamentais como:

- Expressões faciais distintas para medo, alegria, a raiva, tristeza, aversão ou surpresa
- O tom de voz, volume e ritmo aumentam ou diminuem;
- Impulso de aproximação ou afastamento;
- Luta/Fuga;
- Agressão ou ternura.

Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais da emoção

Exemplo: Estímulo---- Vejo um Leão

Sinto:----- Medo

Penso:----- Estou em perigo

Atuo----- Fujo

Educação das Componentes da Emoção

Cognitiva (pensamento):

- Reestruturação Cognitiva;
- Resolução de Problemas;
- Introspeção;
- Meditação;
- Mudança de atribuição causal;
- Melhor conhecimento das próprias emoções;
- Domínio do vocabulário emocional;
- Denominação correta da emoção.

Neurofisiológica (emoção):

- Técnicas de relaxamento;
- Respiração consciente;
- Controlo físico corporal;
- Autoconsciência emocional

Comportamental (expressão emocional)

- Habilidades sociais;
- Expressão adequada das emoções.

Estratégias de gestão emocional

- A gestão emocional refere-se à capacidade para **regular reflexivamente as emoções em si mesmo e nos outros**, de forma a promover o desenvolvimento emocional e intelectual.
- A gestão emocional deve iniciar com a percepção. Só assim é possível o uso de alterações de humor, a compreensão das causas e consequências das emoções, assim como a evolução dos estados emocionais nas relações com os outros. Esta é a chave mestra da inteligência emocional.

Envolve:

- **Descoberta de formas criativas e únicas para superar obstáculos;**
- **Considera vários caminhos para alcançar os objetivos mantendo o foco, concentração na meta a atingir;**
- **Adota respostas mais apropriadas para melhorar a situação e atingir o resultado desejado.**

Estratégias de gestão emocional

- **Esquema Emocional:** Um plano de ação, organizado em 4 passos bem explícitos para pensar, sentir e atuar, de forma positiva numa situação emocionalmente difícil ou para resolver questões importantes.
 - O importante é alcançar uma gestão adequada da situação, orientada emocionalmente para o que pretende atingir.

PLANO DE AÇÃO PARA UMA SITUAÇÃO EMOCIONAL DIFÍCIL

HABILIDADES	Descrever a situação	1. O que aconteceu? 2. Quem está envolvido?
IDENTIFICAR AS EMOÇÕES	Como é que eu me sinto? (emoções e sentimentos qual q intensidade)	Como o outro se está a sentir? (baseado no tom de voz, sorriso forçado, etc)
UTILIZAR AS EMOÇÕES	Como interpreto a situação?	Como estará o outro a interpretar a situação? (recorde cada um interpreta de forma única e singular)
COMPREENDER EMOÇÕES	O que causou os meus sentimentos? (liste todas as causas possíveis) Como é que me poderei sentir a seguir?	O que causou os sentimentos dele? Como é que ele/ela se poderá sentir a seguir?
REGULAR AS EMOÇÕES	Qual a minha reação? (impulsiva? O que fez? Foi por escrito, de forma verbal ou não verbal? O comportamento foi o mais adequado?)	Qual a reação do outro?
Resolução construtiva	O que poderia eu ter feito para lidar melhor com a situação?	O que posso fazer agora para melhorar a situação e atingir o resultado desejado? (adote uma resposta mais apropriada para que se sinta melhor e o outro também)

Estratégias de gestão emocional

- **Reinterpretação das causas das emoções:** As emoções resultam como resultado do tipo de interpretação que fazemos de um determinado acontecimento ou situação. Não é a situação, em si, a causa responsável pela emoção sentida, mas a forma como estamos a interpretar que vai induzir sentimentos específicos. Cada individuo interpreta o mesmo acontecimento de forma diferente.

De acordo com Nolen-Hoeksema, ao reapreciar uma situação, o sujeito procura visões diferentes dessa mesma situação e vai aprendendo a gerir os sentimentos, controlando-os.

Como estou a interpretar a situação?

De que outras formas posso olhar esta situação?

Estratégias de gestão emocional

- Enquanto o sujeito se concentra na procura de formas alternativas para olhar a situação que está a perturbar, vai-se acalmando, diminuindo assim a intensidade dos sentimentos negativos.
- Durante 5 minutos, concentre-se em encontrar o maior número de reapreciações que conseguir, ao fazê-lo pode ultrapassar a situação depressiva. (baseada na terapia cognitiva)

Estratégias de gestão emocional

- **Resolução de Problemas:** Ferramenta poderosa para regular emoções negativas. Consiste em assumir uma atitude positiva perante um problema. Foca na solução e afasta da possível ameaça associada à situação.

A autora Nolen-Hoeksema, sugere que nos coloquemos a seguinte questão:

Existirá alguma pequena coisa que eu possa fazer que mude a situação para melhor?

Estratégias de gestão emocional

- **Atividades distrativas:** Existem dois estilos de resposta a acontecimentos negativos:

A Ruminação e a Distração.

- Ruminação/ pensamento acelerado: Incrementa o estado depressivo. O sujeito concentra-se nos pensamentos e comportamentos, nos seus sintomas depressivos e causas e consequências desses sintomas. Repisar de pensamentos negativos.
- Distração e a convivência são indutores duma mais rápida superação dos estados depressivos. Tornam-se pessoas mais positivas e equilibradas, capazes de procurar e encontrar soluções para os problemas. Estas são pensamentos e comportamentos que distraem a mente do individuo dos seus sintomas de depressão e o levam a atividades neutras ou agradáveis.

Estratégias de gestão emocional

Exemplos:

- Cantar e dançar;
- Viagens, passeios a pé, passeios na natureza;
- Brincar com crianças;
- Ajudar o outro;
- Cozinhar;
- Fazer desporto;
- Ler, ir ao cinema....

Estratégias de gestão emocional

- **Escrever sobre emoções e sentimentos:** Explorar e refletir sobre os pensamentos e sentimentos mais profundos: Diário Emocional; Diário da Gratidão; Diário do meu futuro; Carta do Perdão; Carta da Amizade; Cartão do Agradecimento; Diário das Preocupações....

- **Exercícios de Atenção Plena: *Mindfulness***

A atenção é como um músculo mental que podemos fortalecer com o exercício. Quanto mais repetições, mais forte fica. - *Estamos a fortalecer os músculos da atenção, sempre que a atenção dispersa e, depois, voluntariamente a trazemos de volta ao nosso foco, usando como ancora a respiração.*

Estratégias de gestão emocional

De todas as funções automáticas, apenas uma pode ser facilmente controlada de forma voluntária: **RESPIRAÇÃO**

As mensagens do sistema respiratório têm efeitos rápidos e potenciais em importantes zonas do cérebro relacionadas com pensamento, as emoções e o comportamento.

- Os exercícios respiratórios permitem-nos ajustar eficazmente os sistemas de resposta ao stress, sempre que necessitamos. O mais importante na respiração é relaxar.

Respiração Abdominal

Estratégias de gestão emocional

- Lidar com emoções Explosivas: Técnica PROARR

- . P-Parar (pare e conte de 10 até 1 lentamente)
- . R-Relaxar (concentre-se na respiração)
- . O- Observar (descontraia os ombros, pescoço, cabeça, teste e maxilar)
- . A- Analisar (analise as causas responsáveis pelos sentimentos)
- . R- Refletir (veja os caminhos possíveis)
- . R- Responder (atue de forma a despoletar uma atitude positiva na outra parte).

Estratégias de gestão emocional

- **Técnicas de Relaxamento:** Ex. relaxamento progressivo; respiração abdominal; imagens mentais ou ideação; meditação diária. Estas técnicas permitem relaxar o corpo e acalmar a mente. É aconselhável a doentes que sofrem de depressão, ansiedade, ataques de pânico e comportamento compulsivos, é aconselhável levá-los a relaxar o corpo, diariamente 30 m, o que os leva a ultrapassar as sensações negativas.

- **Meditação:** É uma das mais poderosas ferramentas para treinar a mente, com base em estudos científicos pois permite o equilíbrio dos dois hemisférios. A prática diária além de acalmar a mente e desenvolver a capacidade de concentração, tem outros resultados como a redução da pressão arterial e da tensão muscular. Diminui a intensidade de sentimentos negativos.

Estratégias de gestão emocional

- **Imagens mentais:** Esta é uma excelente técnica para gerar humor relaxado e feliz através do pensamento que invoca e utiliza os nossos 5 sentidos. Está associada à criatividade, serve também para treinar a mente a manter-se calma e sossegada.

- **Yoga**

- **Exercício Físico:** Liberta endorfinas que proporcionam sensação de bem-estar. Distraindo dos pensamentos ruminativos e calma porque libera energia.

- **Usar Afirmações Positivas:** Devem tornar-se um hábito na nossa forma de estar na vida. Influenciam positivamente o nosso humor e alimentam e reforçam os pensamentos positivos, por sua vez, vão criar emoções positivas. Ainda mais poderosas quando juntamos posturas de poder e confiança Ex. Mulher Maravilha; Super-Homem.

Bibliografia

- Cymes, M. (2017). O nosso Cérebro. trad. Maria do Carmo Abreu. Lisboa: Relógio D`água.
- Freeman, M. (2017) Exercite a sua mente. Rio Mouro: Nascente Editor
- Gleitman, H. (1993). Psicologia. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- Instituto de Ciências Comportamentais e de Gestão. Manal prático: Ferramentas de Psicologia Positiva. Porto: NLPC Edição
- O' Connor, J. (2001) Manual de programação neurolinguística. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, Ld
- Queirós, M. (2014). Inteligência Emocional-Aprenda a ser feliz. Porto: Porto Editora
- Rodrigues, M. (2015). Educação emocional Positiva-saber lidar com as emoções é uma importante Lição. Brasil: Sinopsys Editora
- Rossi, A. (2010). Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas
- Sorrentino, S. (2001) Fundamentos para o auxiliar de enfermagem. Porto Alegre: Editora Artmed
- Vaz Serra, A. (2007). O stress na vida de todos os dias. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda