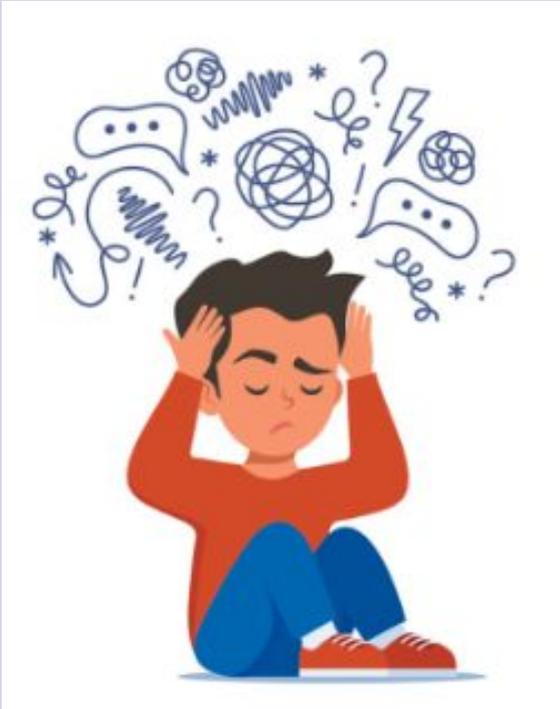


Gestão de stress e gestão de conflitos

UFCD 4651

Causas e fatores primários de stress no trabalho



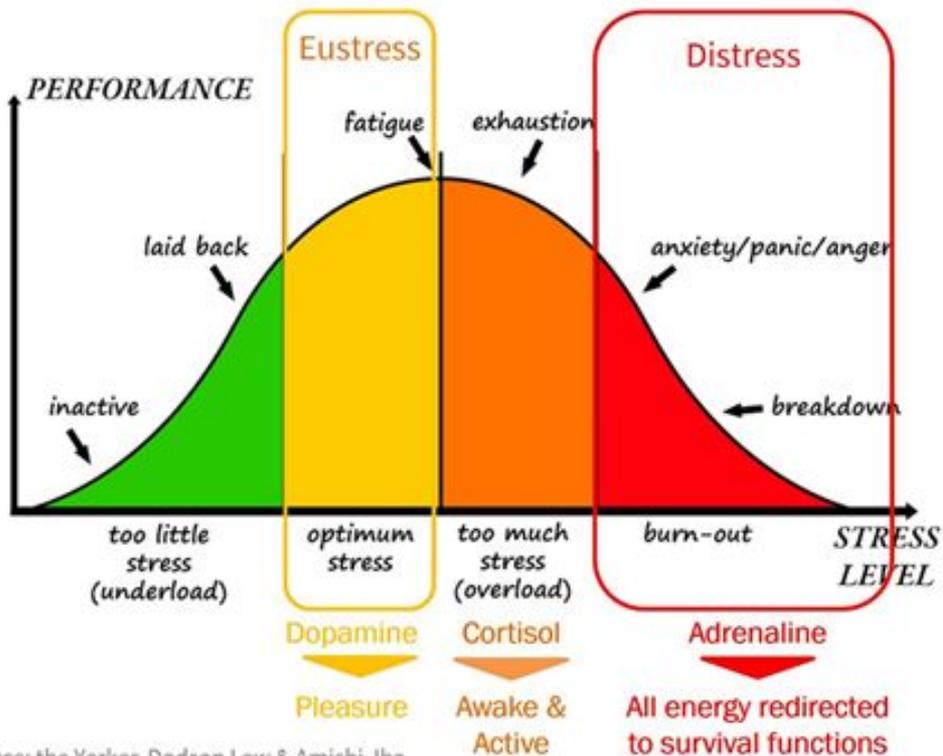
- Carga de trabalho excessiva ou inadequada.
- Falta de controlo ou autonomia.
- Conflitos interpessoais.
- Insegurança no emprego.
- Pressões temporais e prazos apertados.
- Falta de apoio por parte de superiores ou colegas.
- Ambiente físico desconfortável (ruído, iluminação, espaço inadequado).

Sintomas de stress - Relação entre desempenho e stress

- **Físicos:** fadiga, dores musculares, insónias, palpitações.
- **Emocionais:** ansiedade, irritabilidade, tristeza.
- **Cognitivos:** dificuldade de concentração, esquecimentos, indecisão.
- **Comportamentais:** aumento do consumo de álcool/tabaco, procrastinação, absentismo.

A relação entre stress e desempenho é descrita pela **curva de Yerkes-Dodson**, que demonstra que um nível moderado de stress pode melhorar o desempenho (estado de alerta), mas níveis excessivos ou baixos diminuem significativamente a eficiência.

THE NEUROSCIENCE OF STRESS – EUSTRESS AND DISTRESS



Source: the Yerkes-Dodson Law & Amishi Jha

Avaliação individual do grau de stress

- **Escalas autoaplicáveis**, como a Escala de Stress Percebido (PSS).
- **Feedback de terceiros**, como colegas ou superiores.
- **Exames médicos**, para avaliar sinais físicos relacionados ao stress crónico.
- **Jornais de stress**, onde se registam gatilhos e reações diárias.

ESCALA DE STRESS NO TRABALHO

Assine todos os itens-vetor (situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho). Leia com atenção cada afirmativa e assinhe a opção que melhor se adequa a seguir para-seu seu opinião sobre cada uma delas.

Nome do respondente: _____

Sexo: () Feminino () Masculino () Outro: Sexo: _____

Estado civil: () Casado(a) () Solteiro(a) () Viúvo(a) () Divorciado(a)

Profissão: _____

Qual era o tempo de atuação em sua profissão? _____

Qual a carga horária mensal de trabalho que você realiza? _____

Afirmativa	Assim totalmente	Assim	Parcialmente pouco	Parcialmente muito	Assim totalmente
	1	2	3	4	5
1. A rotina de seu trabalho é muito repetitiva e monótona					
2. Você se sente sobrecarregado(a) com o trabalho					
3. A falta de autonomia no trabalho faz com que você se sinta desmotivado(a)					
4. Você se sente sobrecarregado(a) com a falta de recursos e de informações necessárias para o trabalho					
5. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
6. Não são fornecidas informações e falta de conhecimentos sobre o trabalho					
7. A falta de comunicação entre você e seus colegas de trabalho no dia a dia atrapalha o trabalho					
8. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
9. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
10. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
11. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
12. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
13. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
14. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
15. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
16. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
17. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
18. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
19. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					
20. Não são fornecidas informações suficientes para a realização do trabalho					

ESCALA DE DEPRESSÃO, ANSIEDADE E ESTRESSE (DASS21)

Instruções: Por favor, leia cuidadosamente cada uma das afirmações abaixo e circule o número apropriado 0, 1, 2 ou 3 que indique o quanto ela se aplicou a você durante a última semana, conforme a indicação a seguir:

Edite somente esta coluna

1	Achei difícil me acalmar	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	1	2
2	Senti minha boca seca	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	2	3
3	Não consegui vivenciar nenhum sentimento positivo	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	3	3
4	Tive dificuldade em respirar em alguns momentos (p. ex. respiração ofegante, falta de ar, sem ter feito nenhum esforço físico)	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	4	2
5	Achei difícil ter iniciativa para fazer as coisas	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	5	1
6	Tive a tendência de reagir de forma exagerada às situações	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	6	1
7	Senti tremores (p. ex. nas mãos)	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	7	1
8	Senti que estava sempre nervoso	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	8	1
9	Preocupe-me com situações em que eu pudesse entrar em pânico e parecesse ridículo(a)	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	9	2
10	Senti que não tinha nada a desejar	0 Não se aplicou de maneira nenhuma	1 Aplicou-se em algum grau, ou por pouco tempo	2 Aplicou-se em um grau considerável, ou por uma boa parte do tempo	3 Aplicou-se muito, ou na maioria do tempo	10	3

Fases do Stress

1

Alarme

Ativação inicial do sistema de resposta ao stress.

2

Resistência

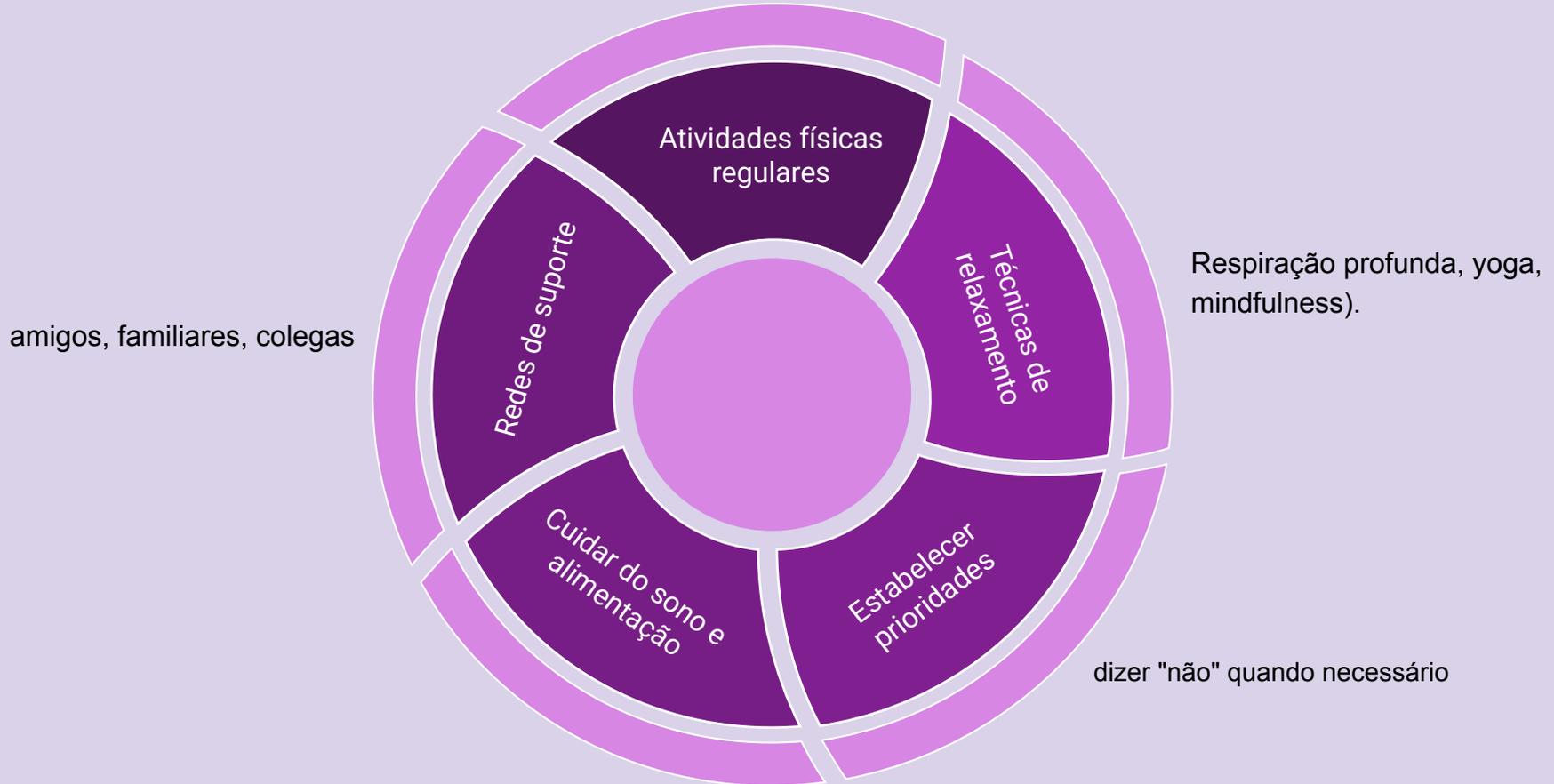
Tentativa de adaptação e manutenção do equilíbrio

3

Exaustão

Ocorre se o stress for prolongado, podendo levar a burnout.

Formas individuais de lidar com o stress



Fatores de risco

- Personalidade tipo A (competitividade e urgência excessiva).
- Perfeccionismo.
- Dificuldades em pedir ajuda.
- Falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional.



Procrastinação

A procrastinação refere-se ao adiamento intencional e habitual de tarefas importantes, substituindo-as por atividades menos relevantes. É influenciada por:

- **Medo do fracasso.**
- **Falta de motivação.**
- **Perfeccionismo.**
- **Desorganização.**

Estratégias para superar:

- Dividir tarefas em partes menores.
- Definir prazos realistas.
- Utilizar técnicas como **Pomodoro**.

CICLO POMODORO



eadelta

Tomada de decisões

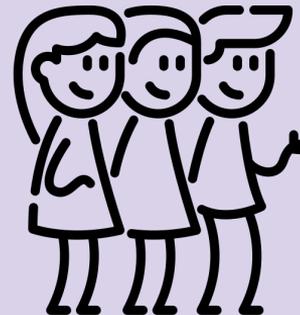
A tomada de decisões requer análise, previsão e escolha entre alternativas. Os desafios incluem:

- **Sobrecarga de informações.**
- **Pressão para decidir rapidamente.** Estratégias:
 - a. Definir critérios claros.
 - b. Pesar prós e contras.
 - c. Considerar cenários a longo prazo.

Estilo de vida

Um estilo de vida equilibrado é essencial para a gestão de stress:

- **Alimentação saudável.**
- **Exercício físico regular.**
- **Sono de qualidade.**
- **Tempo para lazer e relações sociais.**



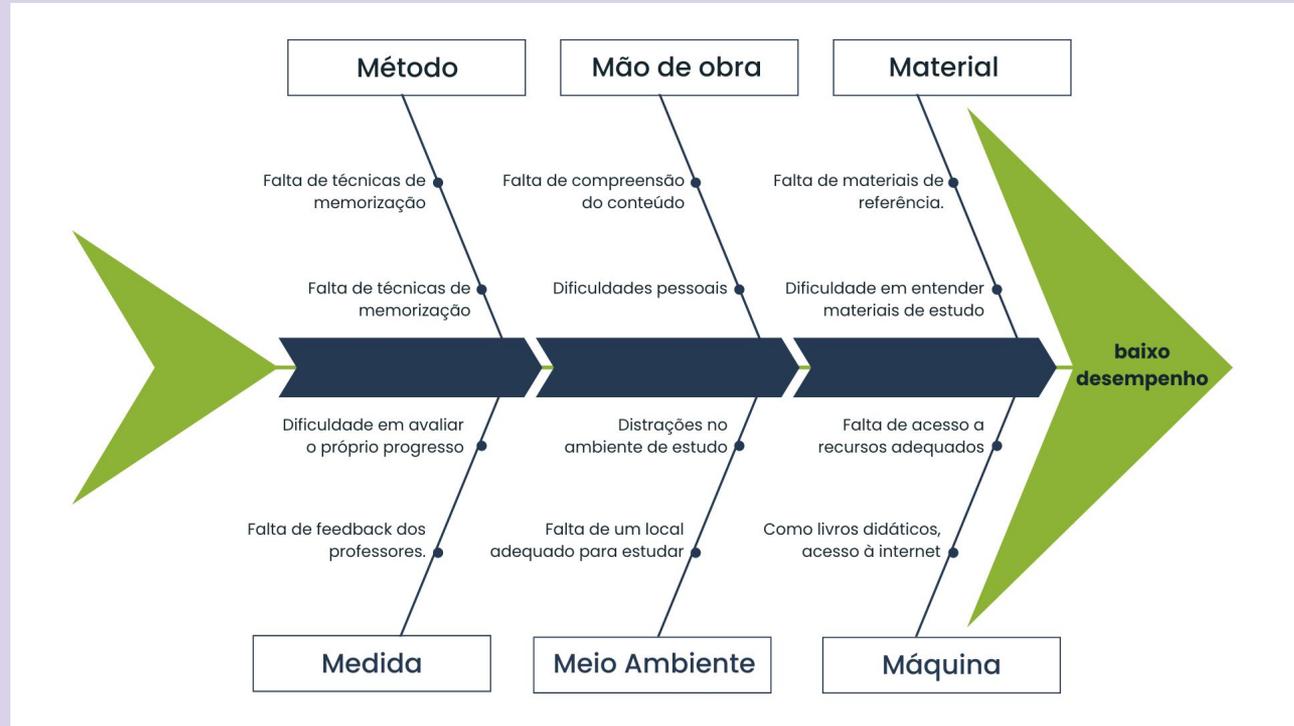
Como implementar a mudança

1. **Análise da situação atual.**
2. **Definição de objetivos SMART**
(específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais).
3. **Criação de um plano de ação** com pequenos passos.
4. **Monitorização e ajuste contínuos.**



Análise da situação

É crucial identificar os fatores que contribuem para o stress. Ferramentas como o **diagrama de Ishikawa** (espinha de peixe) ajudam a organizar as causas em categorias.



Gestão do tempo

A gestão do tempo melhora o foco e reduz o stress. Inclui:

- **Definir prioridades com a matriz de Eisenhower.**
- **Criar listas de tarefas.**
- **Estabelecer horários para pausas.**



Assertividade

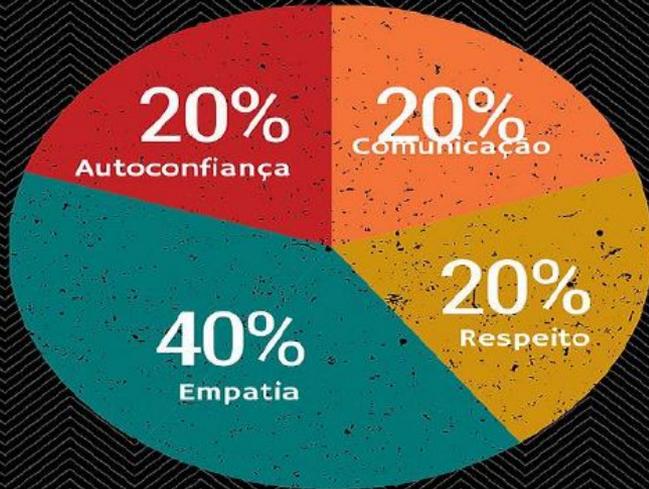
A assertividade envolve expressar opiniões e necessidades de forma clara e respeitosa. Contribui para uma comunicação eficaz e redução de conflitos. Práticas:

- Utilizar mensagens do género “Eu sinto-me/ Eu sinto que...”.
- Evitar comportamentos passivos ou agressivos.



Assertividade

O QUE É ASSERTIVIDADE?



Comportamentos assertivos

- > Está à vontade na relação face a face;
- > É verdadeiro consigo mesmo e com os outros, não dissimulando os seus sentimentos;
- > Coloca as coisas de forma clara e objetiva aos outros;
- > Procura compromissos realistas, em caso de desacordo;
- > Negoceia na base de interesses mútuos e não mediante ameaças;
- > Estabelece como outros uma relação criada na confiança e não na dominação nem no calculismo.

Assertividade

Vantagens da comunicação assertiva

Aumenta a autoconfiança e o respeito próprio, diminuindo ao mesmo tempo, a insegurança.

Favorece a comunicação interpessoal, pois possibilita uma maior proximidade entre as pessoas e uma maior satisfação.

Diminui a ansiedade em situações sociais e as queixas (ex.:dores de cabeça, dores de estômago, insónias).

ASSERTIVIDADE

Diminuição do estresse

Facilidade de lidar com conflitos

Aumenta a credibilidade

Sensibilidade para lidar com o outro

Saúde mental equilibrada

Melhores relacionamentos

Técnicas de relaxamento e meditação

- **Mindfulness:** foco no momento presente.
- **Exercícios de respiração profunda:** ativação do sistema nervoso parassimpático.
- **Meditação guiada** ou **relaxamento muscular progressivo.** Essas práticas melhoram a regulação emocional e reduzem os níveis de cortisol.



Técnicas de relaxamento e meditação

Técnicas Cognitivas: O relaxamento é obtido a partir da focalização da nossa atenção em imagens e pensamentos agradáveis e positivos.

Técnicas Físicas: Conseguir o relaxamento a partir de exercícios ou movimentação de partes do organismo (corpo).

Técnicas de Respiração: Uma respiração correta permite uma maior oxigenação do organismo.

Meditação: A meditação é uma técnica de relaxamento físico e mental, que proporciona calma e serenidade. A prática da meditação permite relaxar o corpo e a mente em qualquer momento quando estamos submetidos a stress.

Gestão de conflitos

A gestão de conflitos é o conjunto de estratégias e técnicas utilizadas para resolver, minimizar ou transformar os conflitos de forma construtiva, promovendo relações saudáveis e produtivas.



Relações interpessoais e o conflito

Os conflitos surgem naturalmente nas relações interpessoais, uma vez que cada indivíduo possui valores, objetivos e formas de agir diferentes. Embora o conflito seja frequentemente visto como algo negativo, ele pode ser uma oportunidade para:

- Reavaliar processos e prioridades.
- Fortalecer relações através de uma resolução positiva.
- Estimular a criatividade na busca por soluções.

Diferentes tipos de conflitos

1. **Conflitos intrapessoais:** ocorrem dentro do próprio indivíduo, como dilemas internos.
2. **Conflitos interpessoais:** entre duas ou mais pessoas, geralmente devido a diferenças de opinião, valores ou interesses.
3. **Conflitos intragrupais:** dentro de uma equipa ou grupo, como disputas sobre papéis ou objetivos.
4. **Conflitos intergrupais:** entre grupos diferentes, como departamentos ou organizações.

Fontes e rastilhos de conflitos

Fontes principais:

- **Falta de comunicação:** mensagens mal interpretadas ou ausentes.
- **Diferenças de valores e crenças:** visões divergentes do mundo.
- **Disparidades de poder ou recursos:** competição por controle ou recursos limitados.
- **Objetivos incompatíveis:** metas opostas entre partes.



Fontes e rastilhos de conflitos

Rastilhos (desencadeadores):

- Uso de linguagem ofensiva.
- Tom de voz inadequado.
- Falta de reconhecimento ou valorização.
- Comportamentos percebidos como desrespeitosos.

Conflito enquanto processo

O conflito pode ser entendido como um processo em cinco etapas:

1. **Antecedentes:** condições que predispõem ao conflito (ex.: tensões latentes).
2. **Perceção:** reconhecimento de que existe um problema.
3. **Sentimentos:** emoções associadas ao conflito, como raiva ou frustração.
4. **Comportamento:** ações ou reações que podem escalar ou desescalar o conflito.
5. **Resolução:** escolha de métodos para gerir ou resolver o conflito.

Estilos pessoais de gestão de conflitos

Baseado no modelo de Thomas-Kilmann, os estilos de gestão de conflitos incluem:

1. **Competição**: foco em vencer, independentemente do impacto nos outros.
2. **Colaboração**: busca de soluções que beneficiem todas as partes.
3. **Compromisso**: encontrar um meio-termo.
4. **Evitamento**: ignorar ou adiar o conflito.
5. **Acomodação**: ceder às necessidades do outro para manter a harmonia.

Cada estilo pode ser eficaz dependendo do contexto, mas a **colaboração** é frequentemente a mais construtiva.

Conflito como oportunidade

Quando bem gerido, o conflito pode:

- **Promover inovação:** novas ideias surgem ao desafiar o status quo.
- **Fortalecer relações:** resolver conflitos com empatia pode aumentar a confiança.
- **Melhorar processos:** identificar problemas estruturais e corrigi-los.

