

UFCD 4651 – GESTÃO DE STRESS E GESTÃO DE CONFLITOS





Objetivos

- **No final da Ação, os/as formandos/as deverão ser capazes de:**
 - Desenvolver mecanismos de identificação de potenciais causas de stress no local de trabalho.
 - Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade ao stress.
 - Elaborar um plano individual de mudança para uma melhor gestão do stress.
 - Desenvolver mecanismos de resposta flexíveis e criativos face a situações difíceis.
 - Identificar meios de atuação assertiva perante situações de conflito, assim como potenciar nos outros comportamentos construtivos.

Conteúdo

Gestão de <i>Stress</i>	Gestão de Conflitos
<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Stress</i> -conceito e modelo explicativo✓ Causas e fatores primários de <i>stress</i> no trabalho✓ Sintomas de <i>stress</i> - relação entre desempenho e <i>stress</i>✓ Avaliação individual do grau de <i>stress</i>✓ Fases do <i>stress</i>✓ Formas individuais de lidar com o <i>stress</i>✓ Fatores de risco✓ Procrastinação✓ Tomada de decisões✓ Estilo de vida✓ Como Implementar a mudança✓ Análise da situação✓ Gestão do tempo✓ Assertividade✓ Técnicas de relaxamento e meditação	<ul style="list-style-type: none">✓ Relações interpessoais e o conflito✓ Diferentes tipos de conflitos✓ Fontes e rastilhos de conflito✓ Conflito enquanto processo✓ Estilos pessoais de gestão de conflitos✓ Conflito como oportunidade✓ Guia para a navegação em situações de conflito: estratégias e técnicas para potenciar uma atitude cooperativa nos outros

Avaliação Diagnóstico

- Avaliação dividida em 3 momentos

1 – Trabalho de grupo

2 – Vídeo sobre abordagem ao stress

3 – Trabalho de grupo

→ Partilha dos documentos finais na pasta indicada para consulta de toda a turma

Stress

- O stress stress é a reação que nosso organismo e a nossa mente têm quando somos defrontados por uma situação difícil ou excitante, que nos motiva para uma ação, como por exemplo, quando existe um grande problema para resolver, ou quando estamos extremamente contentes.
- Desequilíbrios
- Desajustamentos

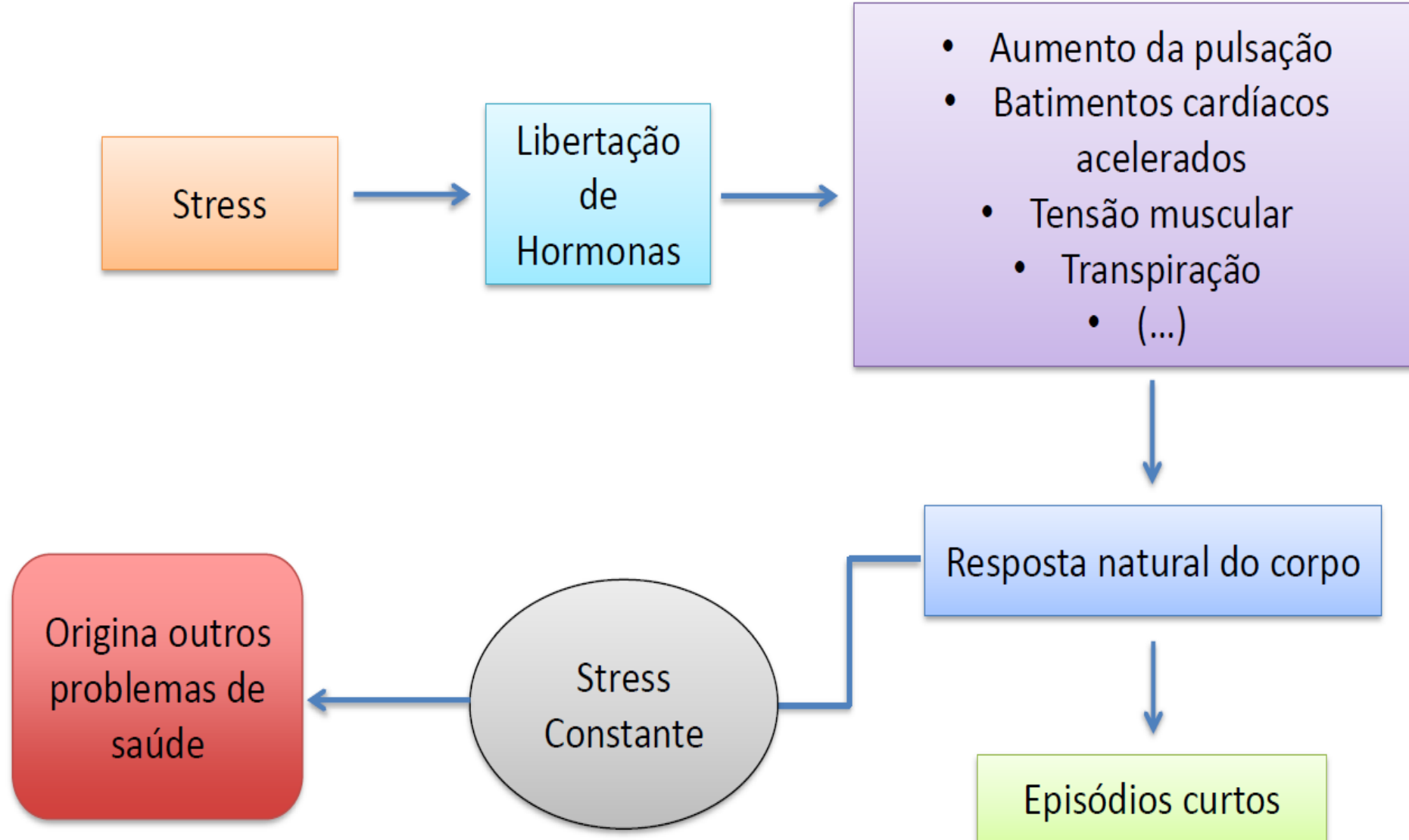
STRESS

A hand holding a blue marker is shown at the bottom right of the slide, underlining the word 'STRESS' which is written in a blue, hand-drawn font.

Stress

- O stress é parte integrante da nossa vida e não tem, necessariamente, de representar algo negativo.
- Efeito positivo / Resolução de situações
 - [Vídeo](#)
- Quando passa a ser um problema?





Gestão de Stress

- Mas o que é gestão de stress?

É encontrar um equilíbrio entre o que o stress nos causa e a forma como lidamos com esses sintomas.

[Autocuidado e bem-estar](#)

Tipos de Stress

Trabalho de grupo

Quais os tipos de stress existentes?

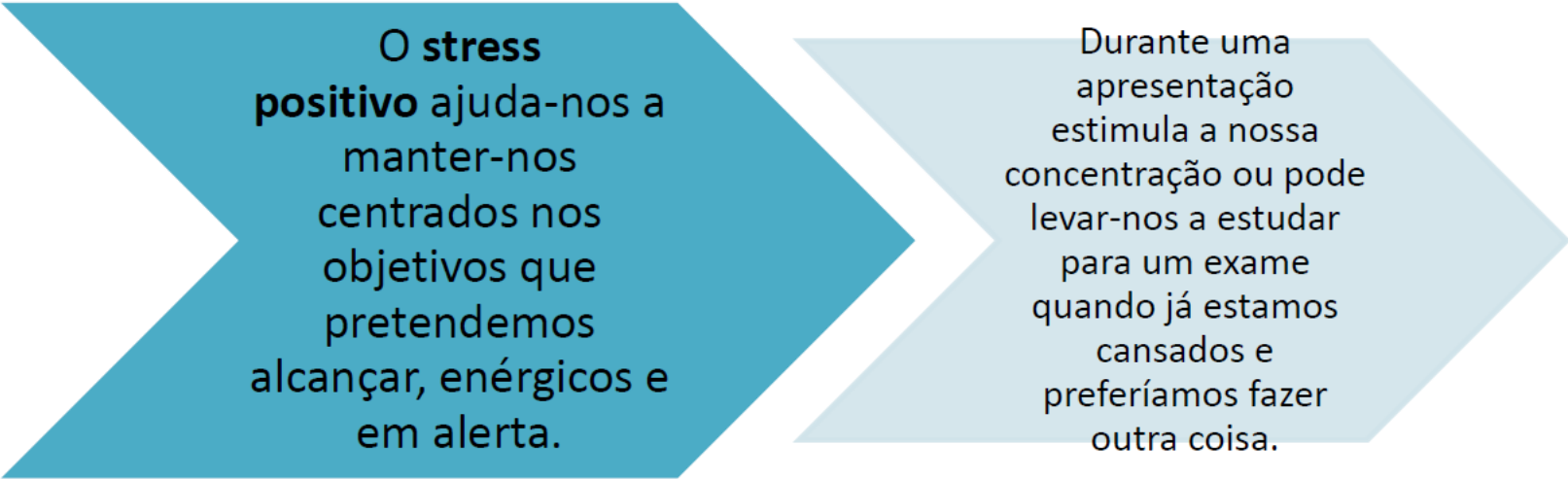
O que os define?

Tipos de Stress

- ✓ Stress Positivo – Eustress
- ✓ Stress Negativo – Distress



Stress Positivo



O **stress positivo** ajuda-nos a manter-nos centrados nos objetivos que pretendemos alcançar, enérgicos e em alerta.

Durante uma apresentação estimula a nossa concentração ou pode levar-nos a estudar para um exame quando já estamos cansados e preferíamos fazer outra coisa.

Stress Positivo

Em situações de emergência, pode salvar-nos a vida, dando-nos a força extra para nos defender e agir.



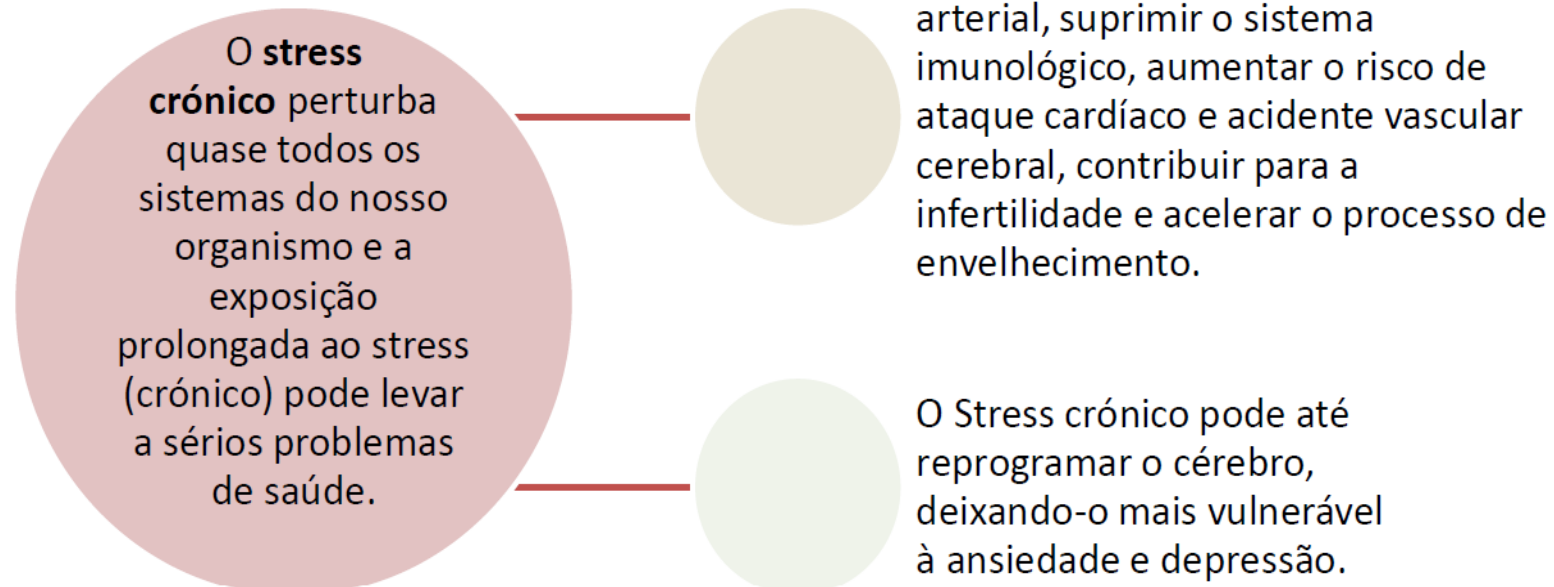
Na verdade, ele protege-nos, em muitos casos, preparando o corpo para reagir rapidamente a situações adversas.



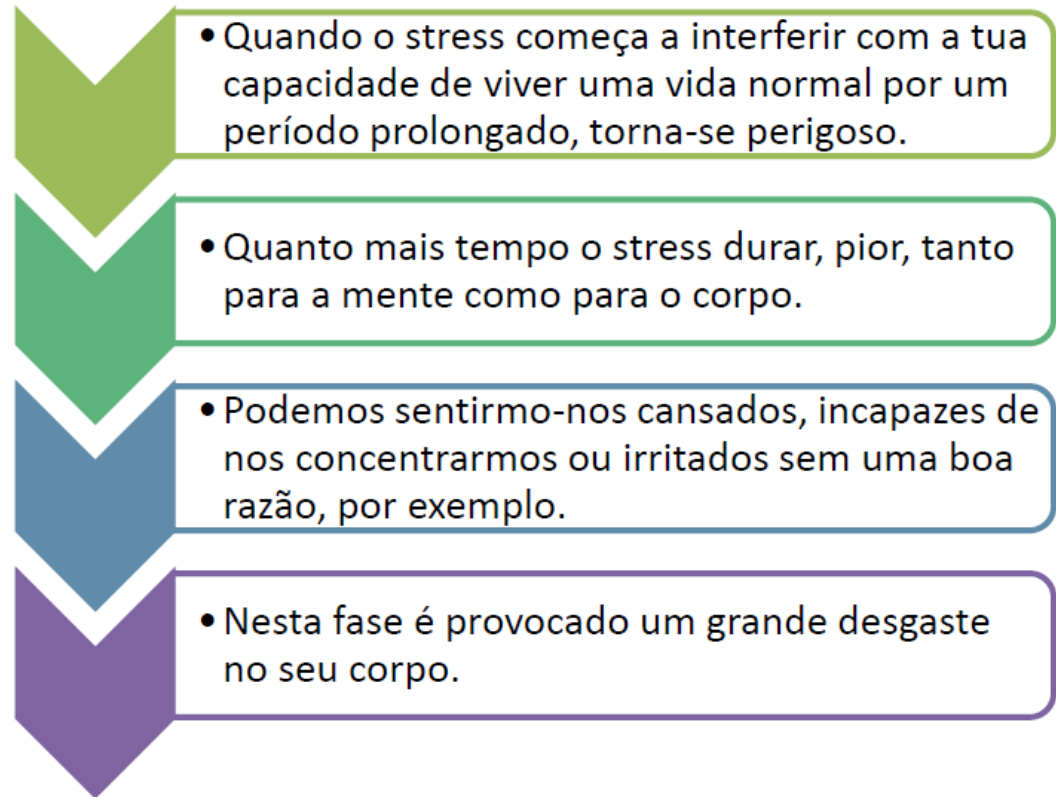
Esta resposta automática de “luta ou fuga” ajudou a garantir a sobrevivência do Homem quando o ambiente exigiu reações físicas rápidas em resposta às ameaças, como as dos animais predadores.

Stress Negativo

Stress Negativo



Stress Negativo



O stress também pode causar doenças, sejam elas provocadas por alterações bioquímicas que ocorram no seu organismo ou por padrões de comportamento pouco saudáveis: comer em excesso, tabagismo, entre outros hábitos.

São as **consequências do stress**.

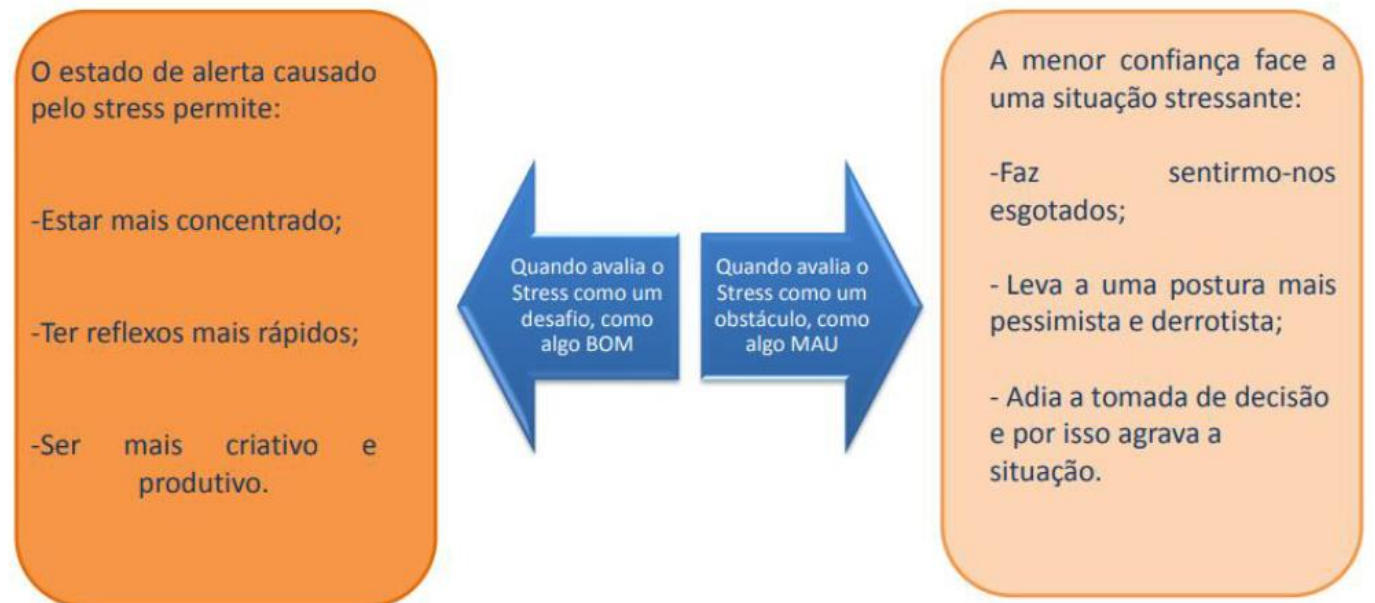
Stress Positivo VS Stress Negativo

Stress positivo → Bom Stress

- Criatividade; Resolução de questões da vida de uma forma mais equilibrada

Stress Negativo → Mau Stress

- Postura pessimista e derrotista



Stress Positivo VS Stress Negativo

Imaginemos que duas pessoas ficam desempregadas no mesmo dia. Como será a reação de cada uma delas, considerando que uma avalia o stress de forma positiva e outra de forma negativa?

Stress Positivo VS Stress Negativo

Duas pessoas ficam desempregadas no mesmo dia.

Fica triste mas usa essa energia para o seu proveito próprio: visita empresas, conversa com várias pessoas.

A pessoa que avalia o Stress de forma positiva

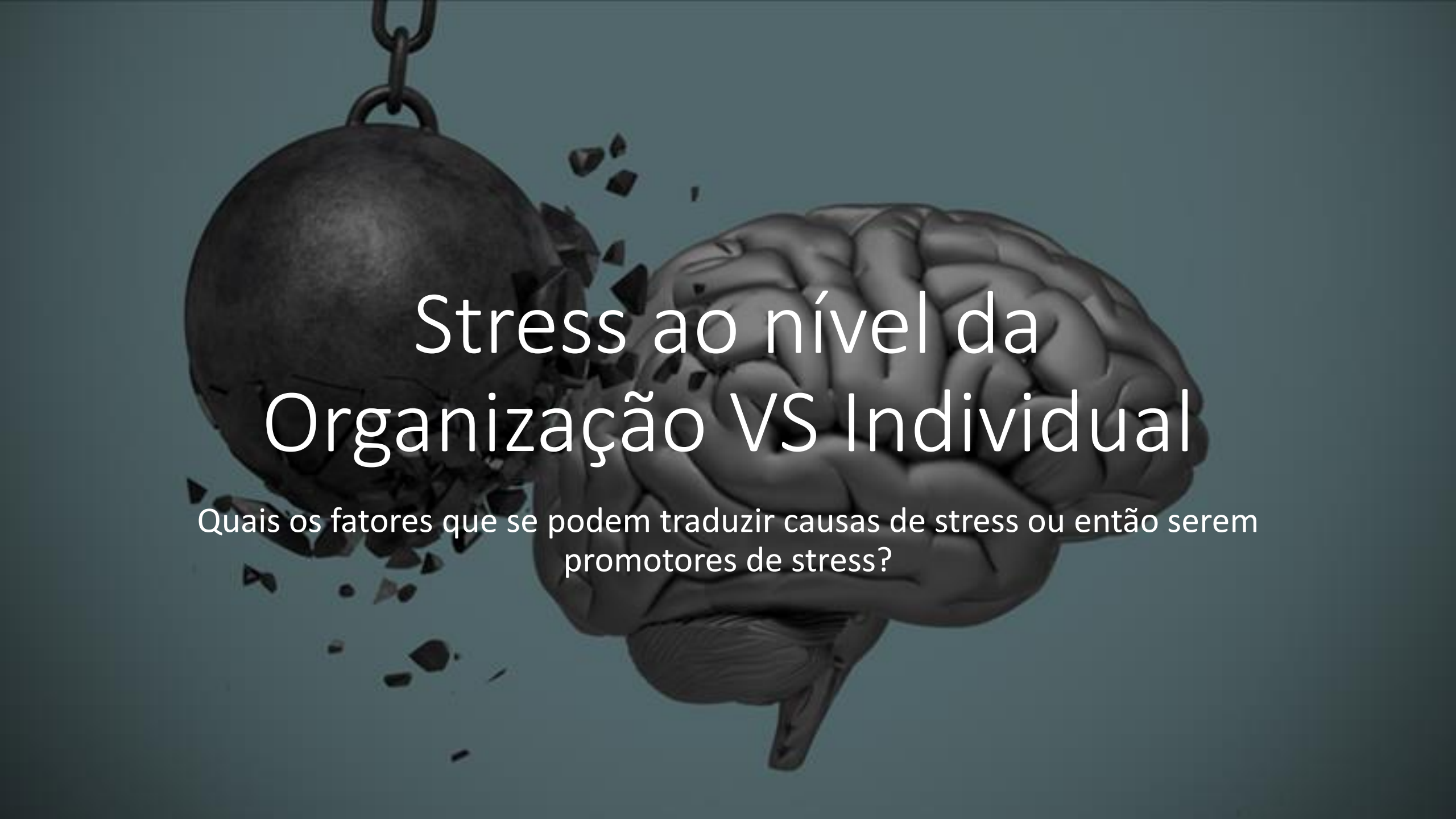


A pessoa que avalia o Stress de forma negativa



Fica triste e excessivamente ansiosa, não conseguindo motivação para executar iniciativas. Fica em casa, com medo do futuro, insatisfeita com a vida e consigo própria.

O significado que dá à situação stressante é o que define a sua atitude perante a mesma!



Stress ao nível da Organização VS Individual

Quais os fatores que se podem traduzir causas de stress ou então serem promotores de stress?

Stress ao nível da Organização VS Individual

Organização	Individual
Absentismo	<u>Reações emocionais</u> – Irritabilidade, ansiedade, perturbações do sono, depressão, hipocondria, alienação, esgotamento, relações familiares...
Rotatividade pessoal	
Incumprimentos de horários	
Problemas disciplinares	<u>Reações cognitivas</u> – dificuldades de concentração, de memória, de aprendizagem, de decisão
Assédio	
Produtividade reduzida	<u>Reações comportamentais</u> – abuso de drogas, álcool e tabaco, comportamento destrutivo
Acidentes	
Erros	<u>Reações fisiológicas</u> – perturbações lombares, défice imunitário, problemas cardíacos, hipertensão
Agravamento dos custos de compensação ou de saúde	

Causas e fatores primários stress no trabalho

- De uma forma geral, em ambiente de trabalho, quais as causas/fatores primários causadores de stress consideram?



Causas e fatores primários do *stress* no trabalho



Cargas de trabalho excessivamente altas com prazos irrealistas fazem com que as pessoas se sintam sobre pressão e sobrecarregadas.



Cargas de trabalho insuficientes dando a entender que as habilidades e características do colaborador estão em subutilização;



Pedido de determinado trabalho para o qual o colaborador não tem experiência ou treino suficiente.



Um ambiente de trabalho fraco em termos físicos, por exemplo excesso de calor, frio ou barulho, iluminação inadequada, assentos pouco confortáveis, equipamento em mau funcionamento, etc.

Causas de stress externas

Stress no trabalho

Problemas financeiros

Problemas familiares

Grandes mudanças na vida

Padrão de ansiedade (stressada/do);

Preocupação constante;

Pessimismo;

Expectativas irreais/perfeccionismo;

Pensamento rígido, falta de flexibilidade;

Atitudes de “tudo ou nada”.

Falta de controlo sobre as atividades;

Bullying ou perseguição;

Falta de ajuda interpessoal ou fracas relações de trabalho levam a uma sensação de isolamento;

Sinais e Sintomas de stress

Relação entre desempenho e stress – 8 sinais

- 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 – por exemplo, ficando até mais tarde ou levar trabalho para casa

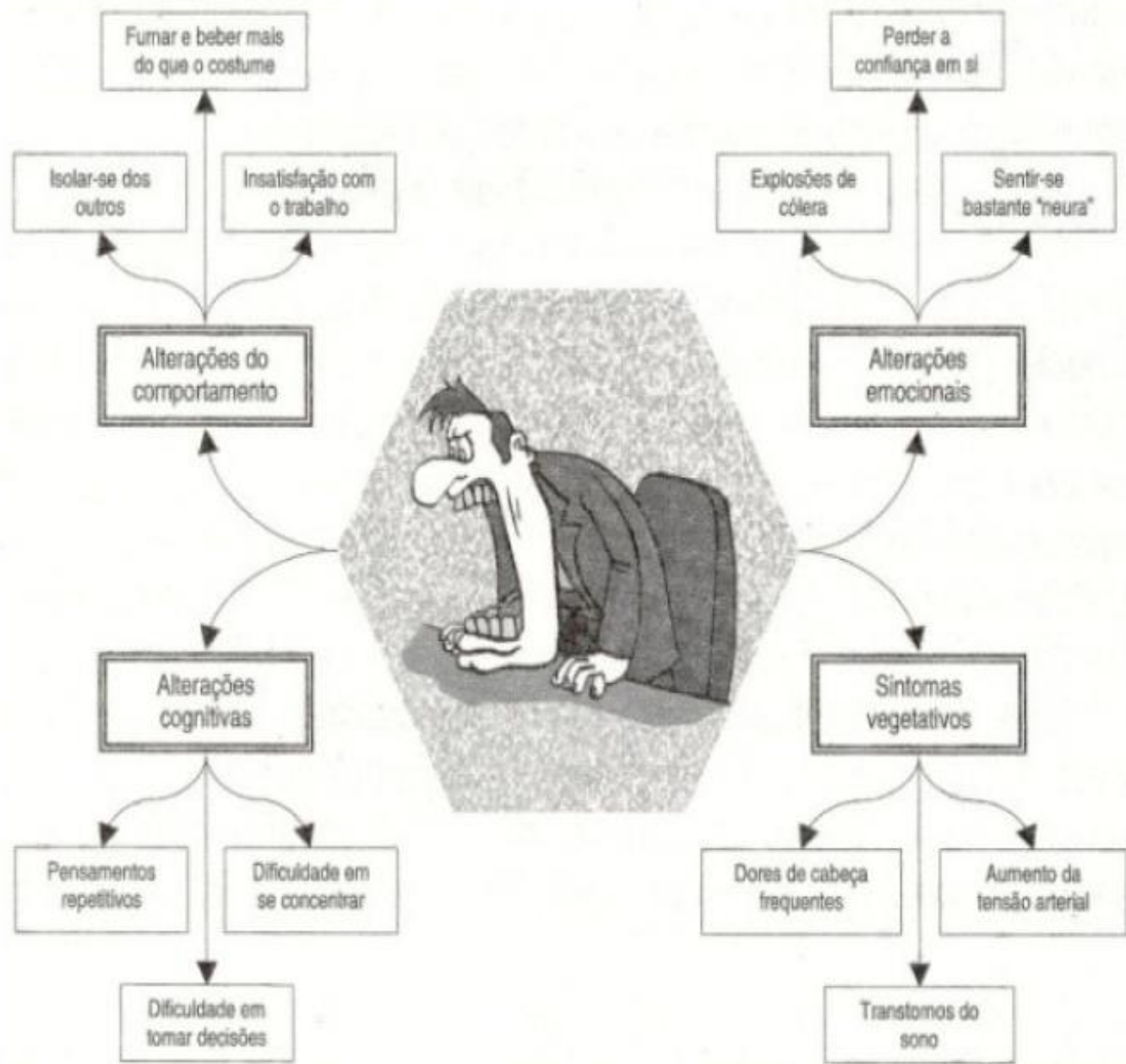
Sinais e Sintomas de stress



Sinais? – alterações no organismo que podem ser percebidas através de exame médico ou consultas



Sintomas?! – alterações do organismo percebidas e relatadas pela própria pessoa, não sendo possível o diagnóstico por outra pessoa

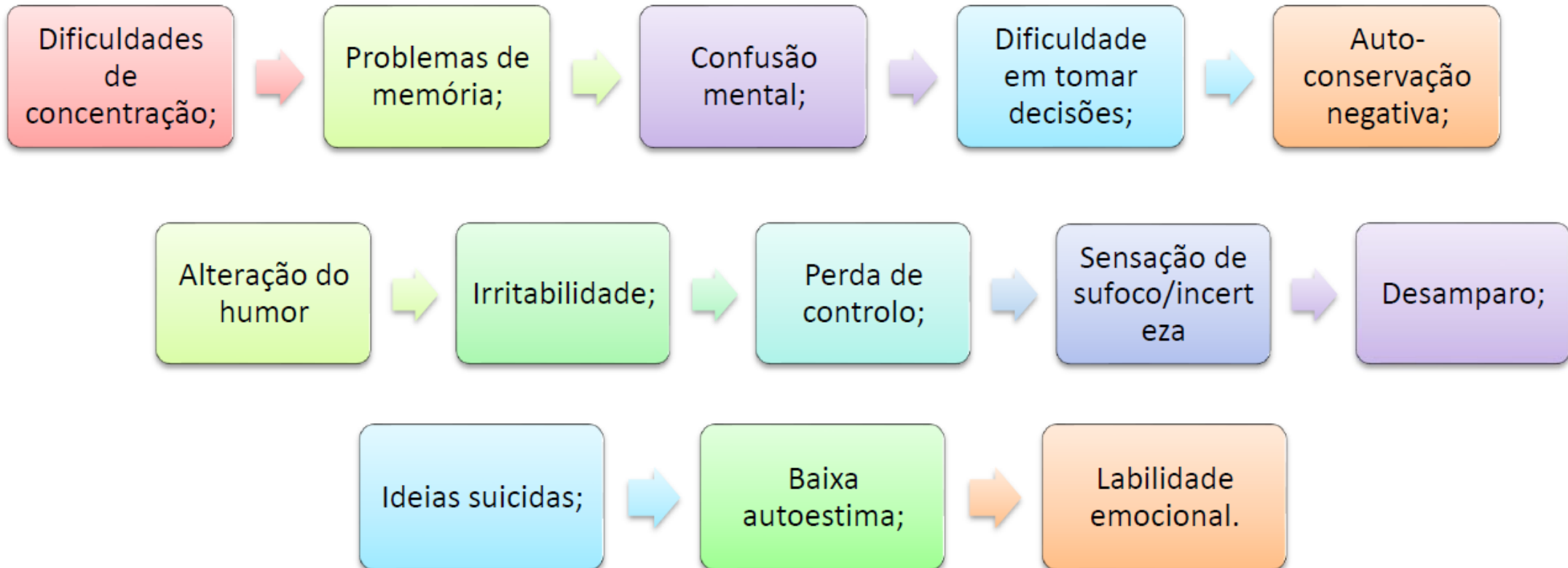


Sinais e sintomas de stress



Sinais e Sintomas de stress

Cognitivo

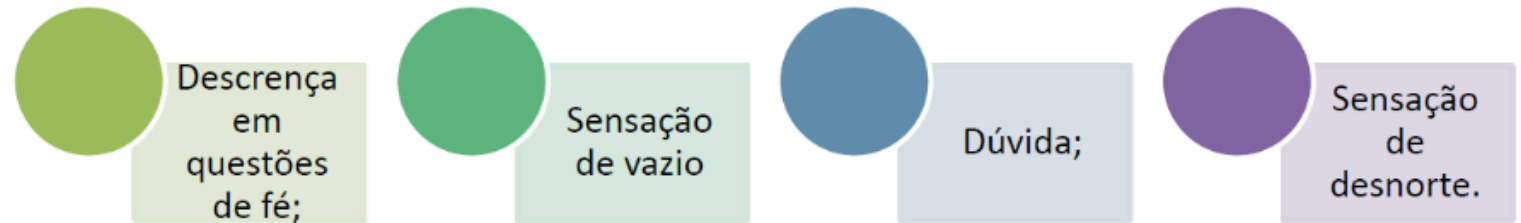


Sinais e Sintomas de stress

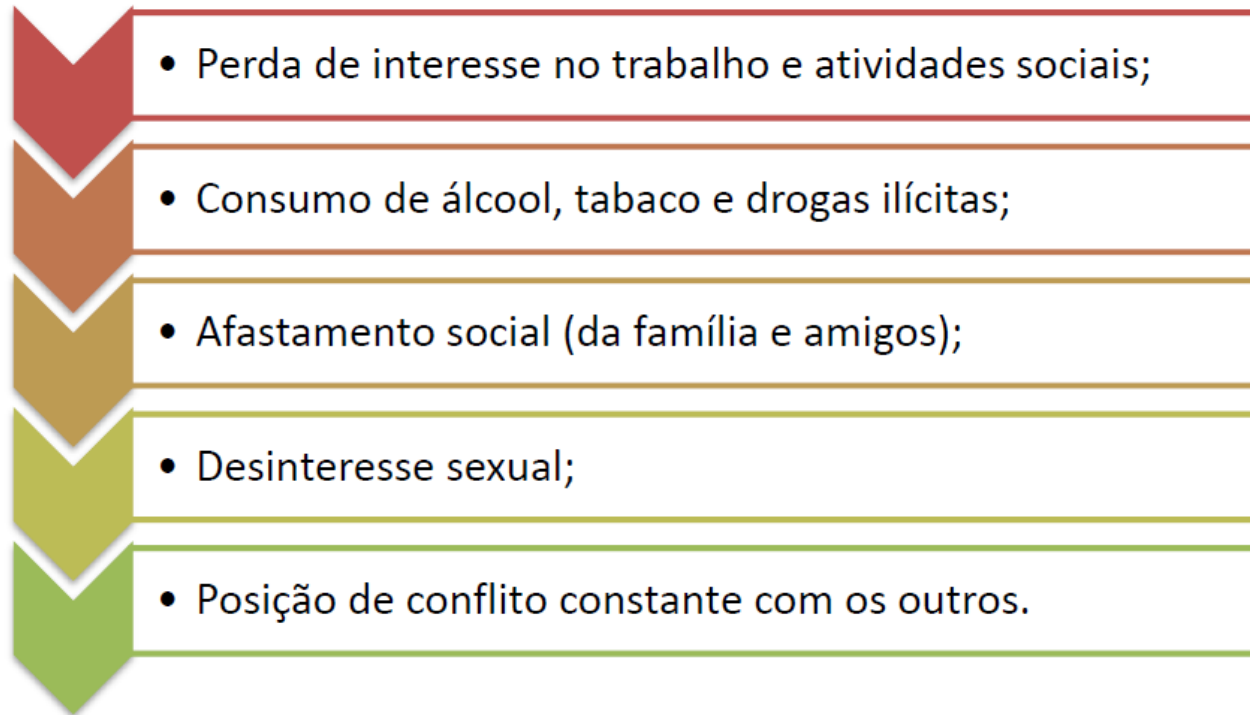
Emocional

- Alteração do humor;
- Irritabilidade;
- Perda de controlo;
- Sensação de sufoco/incerteza;
- Desamparo;
- Ideação suicida;
- Baixa autoestima;
- Instabilidade emocional ou instabilidade afetiva

Dimensão Espiritual



Sinais e Sintomas de stress

- 
- 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.

Comportamental





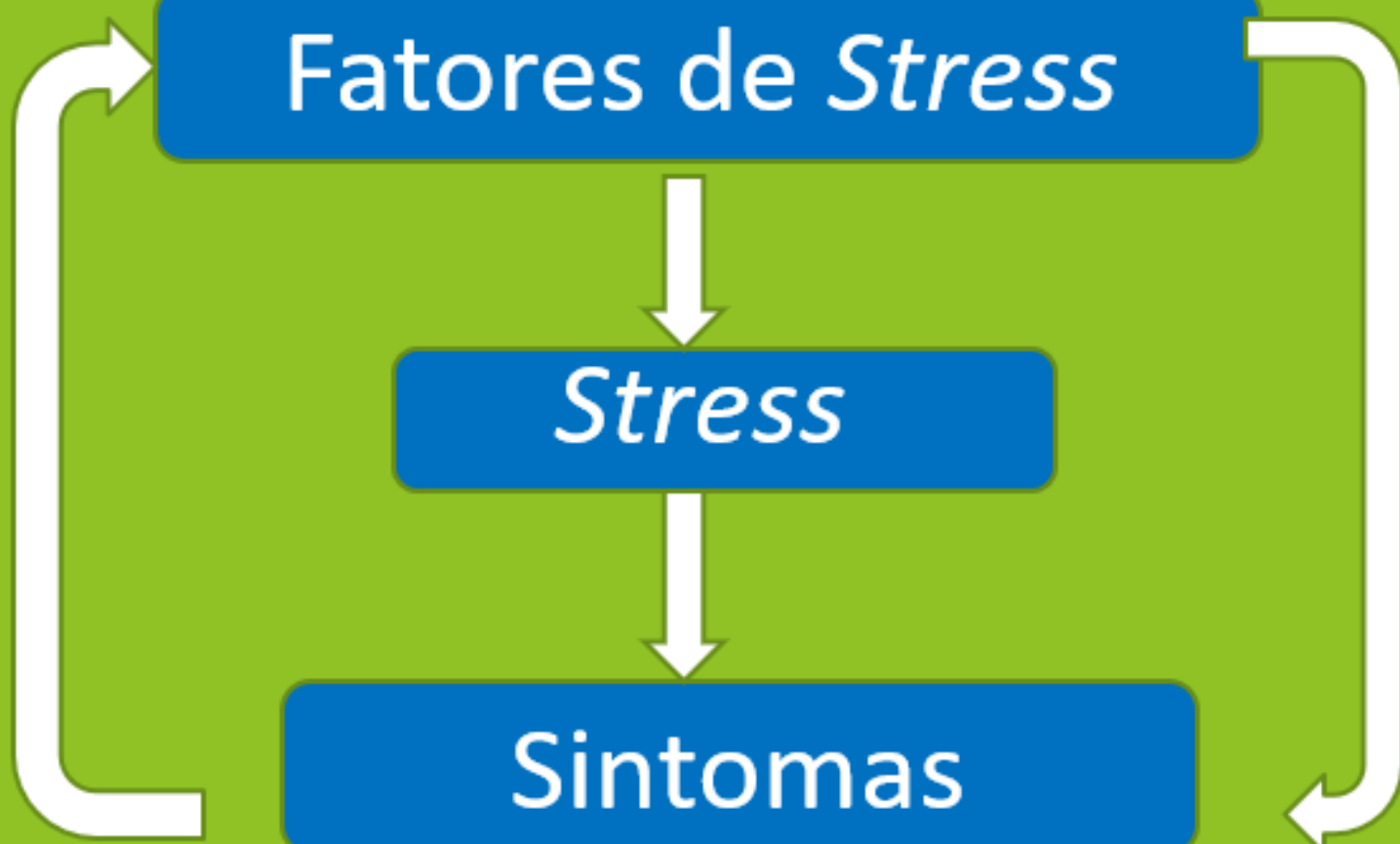
Sinais e Sintomas de stress


- [Exame específico](#)
- [Formulário para avaliação do nível de stress](#)

Fatores de *Stress*

Stress

Sintomas





Cérebro: problemas psicológicos e emocionais, tais como: insónia, dores de cabeça, mudanças de personalidade, irritabilidade, ansiedade e depressão

Cabelo: Elevados níveis de *stress* podem provocar uma queda excessiva de cabelo e algumas formas de calvície

Boca: aftas e excessiva secura da boca

Coração: Doenças cardiovasculares e a hipertensão

Sistema digestivo: gastrites, úlceras estomacais e duodenais, úlcera do cólon ou cólon irritado

Pele: eczemas e psoríase

Músculos: espasmos musculares no pescoço e ombros, dores musculares, dores nas costas, tiques nervosos

Pulmões: afeta negativamente os sujeitos com asma

Órgãos reprodutores: desordens menstruais, infeções vaginais; impotência e ejaculação precoce.

Fases do stress

- **Stress** – conjunto de reações físicas e psicológicas
- **Agente stressante** – motivo que provoca estas reações

As reações do nosso organismo podem ser agrupadas em 3 fases:



Alerta



Resistência



Exaustão



Alerta

- Etapa inicial do stress e ocorre aquando do contacto com o agente stressante
- Identificação do acontecimento
- Reação do sistema nervoso
- Mais alerta
- Metabolismo acelerado



Resistência

- Permanência do acontecimento stressante
 - Longos períodos
 - Ou
 - Grande dimensão
- Exaustão organismo
- Grande consumo de energia
- Cansaço e enfraquecimento da resistência
- Dores de cabeça, gripes, viroses, entre outros



Exaustão

- Fase mais perigosa do stress
- Possível tratamento ou hospitalização
- Exponenciação das doenças da fase anterior
- Desenvolvimento de doenças mais perigosas e preocupantes como hipertensão arterial, diabetes, depressão, problemas de pele...
- Nesta fase já não nos é possível lidar/conviver mais com o stress, dando origem aos mais variados problemas de saúde

Alerta

- o organismo identifica um acontecimento stressante e o sistema nervoso simpático, reage a esse acontecimento.

Resistência

- é quando o acontecimento stressante permanece por um longo período de tempo ou é de grande dimensão.

Exaustão

- o indivíduo não consegue lidar/conviver mais com o stress e a partir daqui começam a surgir diversos problemas de saúde associados (depressão, ansiedade, problemas de estômago, hipertensão arterial, problemas sexuais, etc.)

Formas individuais para lidar com o stress

Coping

Formas individuais para lidar com o stress

Coping – “processo cognitivo utilizado pelos indivíduos para lidar com situações de stress e que inclui os esforços para administrar problemas no seu quotidiano.”

Estas estratégias permitem restabelecer um controlo sobre a situação causadora de stress.



Estratégias coping para redução do stress

Sorrir

Dormir mais

Alimentação saudável

Prática de exercício físico

Ser positivo perante a vida

Adotar técnicas de relaxamento

Meditação – melhora o sono, aumento do nível de energia

Gestão do tempo

Expressar os
sentimentos

Técnicas de
respiração

Exercício
Físico

Utilizar a
estratégia das
cores

Abraço de
Borboleta

Pote da calma

Contagem
decrecente

Rotinas
saudáveis

Imagina um
lugar e
descreve-lo

Muda o foco

Quebra de
estado

Técnica da
gaveta

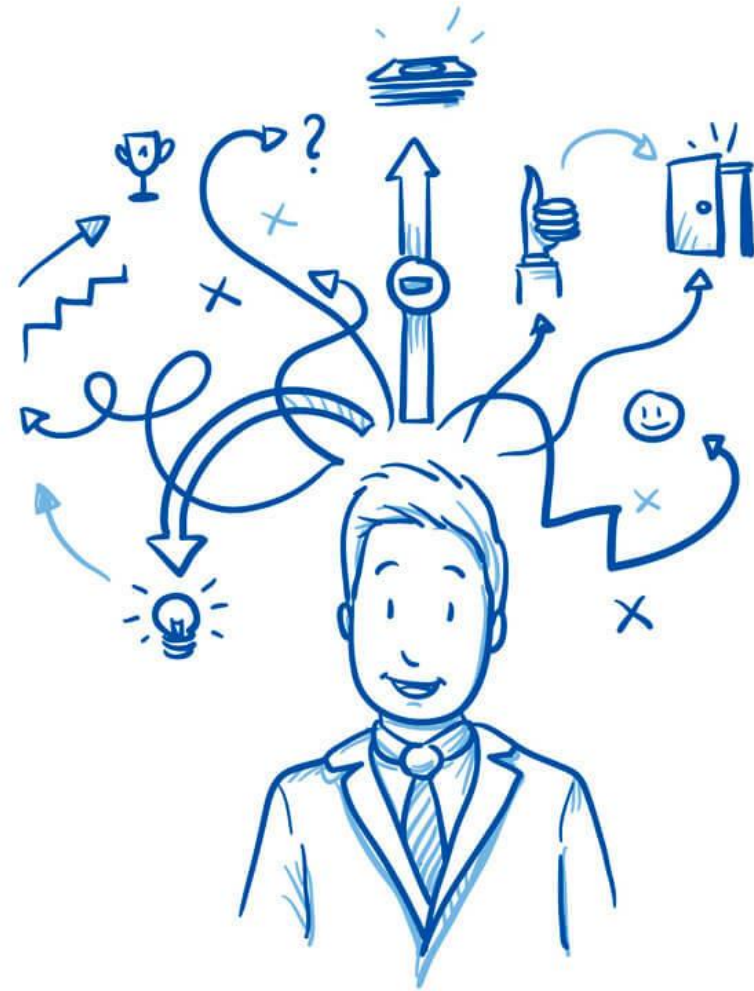
Técnica dos 5
sentidos

Abraço a ti
mesmo

Estratégias

Estratégias para lidar com situações de stress podem ser centradas:

- No indivíduo
- Na diminuição das emoções sentidas
- Na procura de apoio social





Estratégias para lidar com o stress focadas no problema

- Plano de ação
 - Evita estado/sensação desagradável prolongada
 - Evita mau estar da saúde
- Passa por desenvolver várias etapas até à resolução do problema

Estratégias para lidar com o stress focadas na emoção

- Stress mais grave → foco nas emoções e o seu controlo
- Intensidade grave – difíceis de tolerar e afetam rotinas
- Fuga de situações



Estratégias para lidar com o stress focadas na emoção



- Ouvir música
- Ver um filme
- Pratica yoga ou relaxamento
- Exercício físico
- Mudar de perspetiva
- Relativização da situação

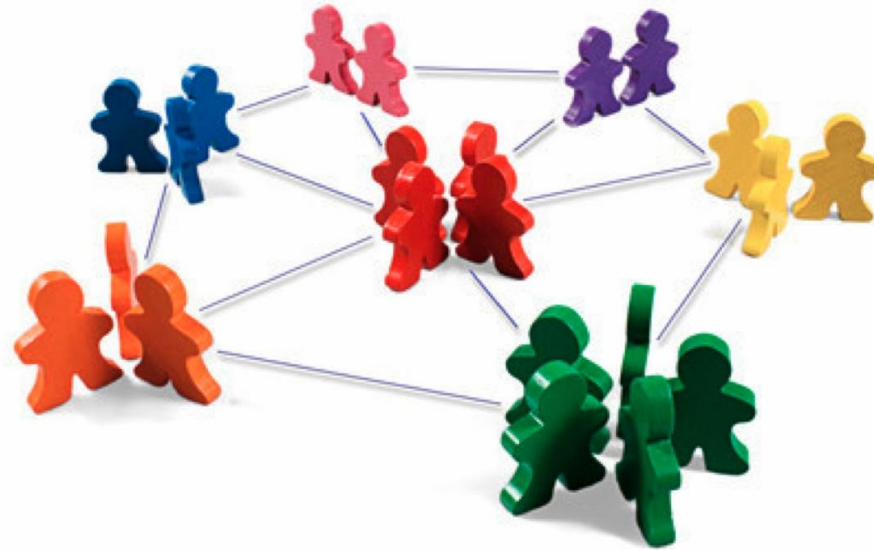


- Ficar na cama durante dias seguidos
- Pensar como se o problema não existisse
- Consumo de drogas ou automedicação
- Beber ou comer em excesso



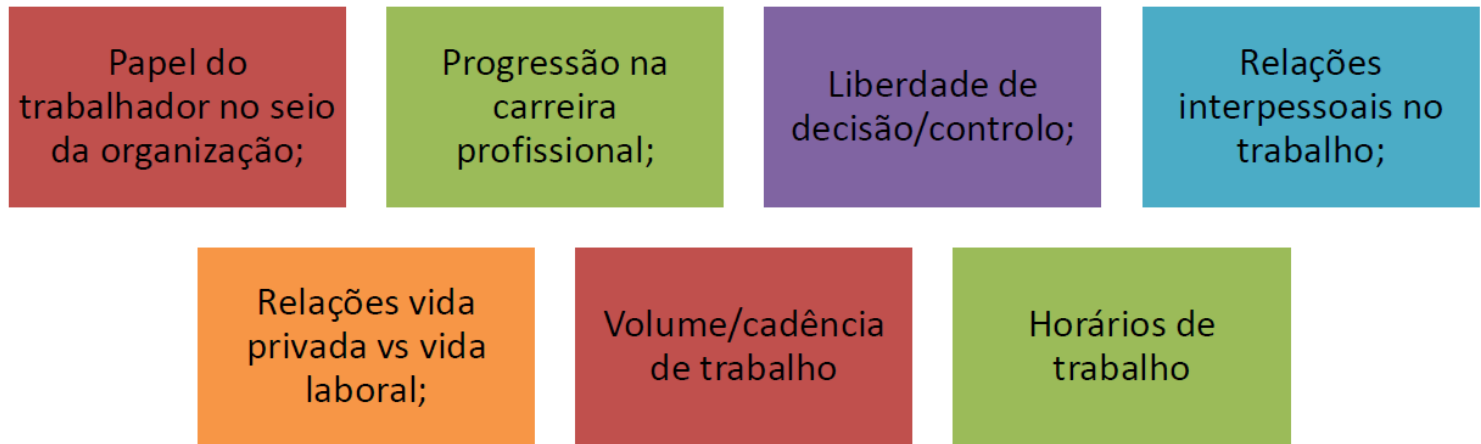
Estratégias para lidar com o stress focadas na interação social

- Associados à forma como lidamos e mantemos relacionamentos com as outras pessoas em situações de stress
 - Empatia
 - Linguagem verbal e não-verbal
- Cuidados a terceiros



Fatores de risco

Cultura organizacional e função





Fatores de risco

Fatores ambientais

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 de risco

Fatores relacionais (entre a equipa)

Más relações com superiores, colegas e subordinados

Receber ordens contraditórias

- Falta de confiança e restrição da autonomia

- Falta de confiança e restrição da autonomia;

Fatores de risco

Fatores organizacionais e burocráticos

Má organização na distribuição de tarefas

Horários sobrecarregados

• Aumento da responsabilidade administrativa

• Falta de recompensas administrativas

Fatores profissionais inerentes ao desempenho de papéis

Noção de baixo nível de formação

Contacto com utentes agressivos e não colaborantes

Tarefas ingratas, repetitivas e pesadas

Ambições pessoais frustradas

Baixos salários



Fatores de
risco

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

Absentismo
(faltas ou
atrasos);

Elevada
rotatividade
do pessoal;

Incumpriment
o de horários;

Problemas
disciplinares;

Assédio;

Produtividade
reduzida;

Acidentes;

Erros;

Agravamento
dos custos de
compensação
ou de saúde

Como saber se atingiu o limite?

- Esta situação pode repetir-se por longos períodos, até que um dia a pessoa entra em exaustão, não conseguindo repor a energia, acabando por adoecer.

- Quando a pessoa não consegue mais lidar com o stress, o corpo e a mente começam a manifestar sinais de alerta.
- A pessoa manifesta uma sensação de desgaste físico e mental, começando a questionar-se acerca da sua competência.

- O ideal seria ser-se capaz de controlar os níveis de stress, de forma a que nunca ultrapassasse a nossa zona de conforto.



As minhas estratégias para lidar com o stress

Estratégias para lidar com o stress

Após o entendimento do conceito de stress, podemos concluir:


A percepção de stress é subjetiva, isto é, o mesmo agente de stress poderá ser percebido de forma diferente e com intensidade diferente por distintos indivíduos;

O stress pode ser positivo ou negativo;

O processo de stress é composto por 3 fases: Alerta, Resistência e Exaustão;

Quando a pessoa manifesta uma sensação de desgaste físico e mental, começando a questionar-se acerca da sua competência, atingiu o seu limite de stress.

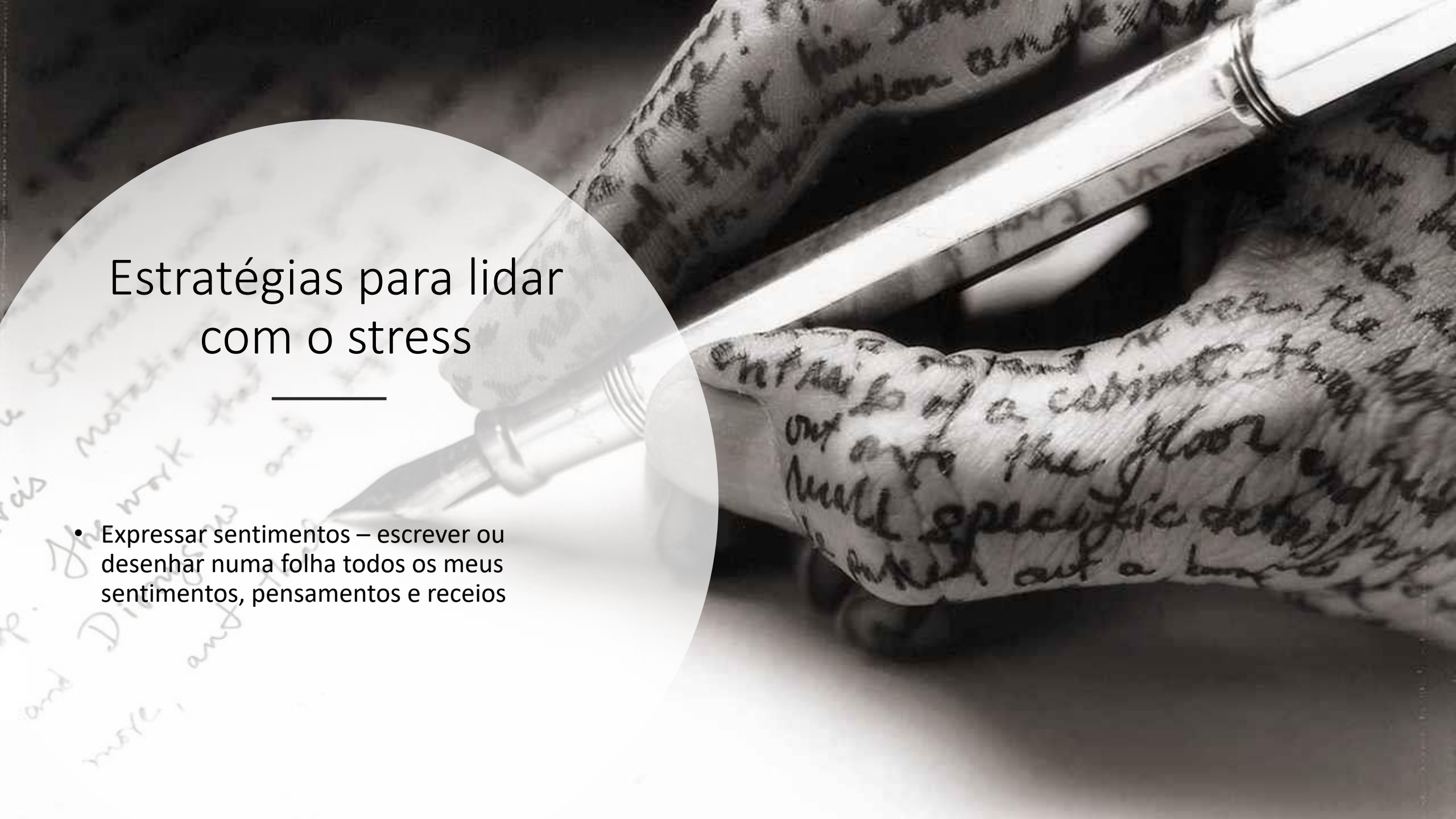
Estratégias para lidar com o stress



Evitar;

Alterar;

Adaptar/Aceitar



Estratégias para lidar com o stress

- Expressar sentimentos – escrever ou desenhar numa folha todos os meus sentimentos, pensamentos e receios

Técnicas de Respiração

Respiração diagramática;

Sente-se confortavelmente, coloque uma mão no abdômen, próxima ao umbigo, e a outra na parte superior do peito.

Quando você inspirar (puxar o ar), o abdômen deve subir.

Quando expirar (soltar o ar), deve descer.

Técnica do quadrado;

Inspire pelo nariz contando até 4, pause por 4 segundos, expire pela boca contando até 4 e pause por mais 4 segundos.

No final, é como se você estivesse formando um **quadrado respiratório**, com 4 segundos em cada etapa.

Técnica da narina alternada

Sente-se confortavelmente de forma a conseguir manter a mesma postura por ~10min.

Inspire completamente, coloque o polegar contra a narina direita aplicando uma leve pressão e expire completamente pela narina esquerda.

Inspire pela narina esquerda e coloque o polegar contra a narina esquerda aplicando uma leve pressão e expire completamente pela narina direita.



Outras estratégias

- Prática de exercício físico – caminhadas pela natureza, desportos outdoor e indoor
- Melhorar e aumentar as horas de sono
- Diário de stress
- Gestão do tempo
- Técnicas de relaxamento e meditação
- Evitar cafeína, álcool, nicotina ou outras substâncias
- Falar com alguém

Outras estratégias



Ouvir musica, ver um filme;

Praticar yoga ou relaxamento;

Distanciar-se do problema para vê-lo de uma forma/perspetiva diferente;

Comparar os problemas com outros mais graves (relativizara situação);

Canalizar a energias para outros objetivos prioritários/importantes

Sugestão exercício

- Imagina um lugar que te faça sentir seguro/a.
- Como é esse lugar? Descreve todos os detalhes – Acesso VAK
- Este será o local que poderão visitar sempre que forem confrontados com stress, de forma a acalmar a vossa ansiedade e alinhas novamente as emoções.

Visual

SEE IT



Auditory

HEAR IT



Kinesthetic

DO IT



Controlo das emoções

O que é que me deixa stressado?

O que é que me faz relaxar?

O que é que me deixa triste?

O que é que me deixa furioso?

O que é que me deixa apavorado?

O que é que me deixa motivado?

Qual foi o melhor período da minha vida?

Qual o pior período da minha vida?

Quais são as duas pessoas que você mais admira?

Consequências negativas do stress

Exaustão Emocional

Esgotamento físico/ Cansaço Extremo

Reações exageradas

Os problemas físicos agravam se cada vez mais

Desorganização e dificuldade em tomar decisões

Conflitos relacionais

Conflitos pessoais

Burnout

Perturbações Depressivas

Perturbações de Ansiedade

Potenciais fontes de stress

Fatores ambientais diretamente relacionados com o trabalho:

- Condições físicas da Unidade / Serviço / Departamento
- Estado dos colegas, equipas, superiores
- Perigos físicos
- Exigência de formação
- Escassos recursos materiais disponíveis



Potenciais fontes de stress

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 (comunicação vertical ou horizontal)



Potenciais fontes de stress

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



Potenciais fontes de stress

Fatores organizacionais e burocráticos:

- Noção de baixo nível de formação
- Contacto com colegas/clientes/stakeholders agressivos e não colaborantes
- Tarefas ingratas, repetitivas e pesadas
- Ambições pessoais frustradas
- Baixos salários



Potenciais fontes de stress

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



Procrastinação

O que é para mim?

Como defino procrastinação? Está presente na minha vida?

**"Deixa para
semana que vem"**

**"Vou fazer
no próximo ano"**

**"Daqui a pouco
eu finalizo"**

PROCRASTINAÇÃO

**"De amanhã
nao passa"**

**"Mais tarde
eu faço"**

**"Depois
eu termino"**

**"Vou deixar
para outro dia"**

Curto prazo



Longo prazo



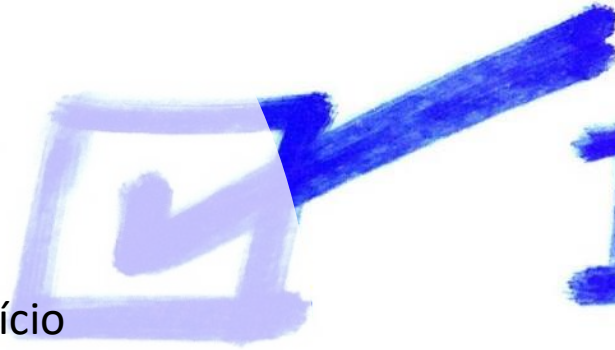
Procrastinação

Comportamento que implica o atraso no início ou término das tarefas ou tomada de decisão

procrastinadores crônicos em geral têm baixa autoestima, alto perfeccionismo, ansiedade elevada, baixa tolerância à frustração, alta necessidade por autonomia e uma perspectiva temporal inadequada



AGORA



DEPOIS

Procrastinação

Proteção autoestima

Alto perfeccionismo

Ansiedade elevada

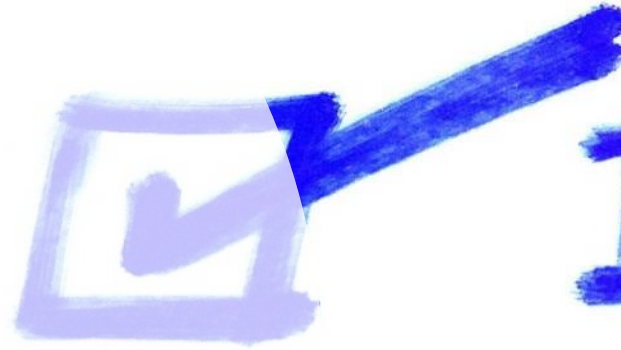
Baixa tolerância à frustração

Saúde debilitada – trabalho sob pressão

Impressões dos outros – perfeccionismo!



AGORA



DEPOIS

Causas procrastinação

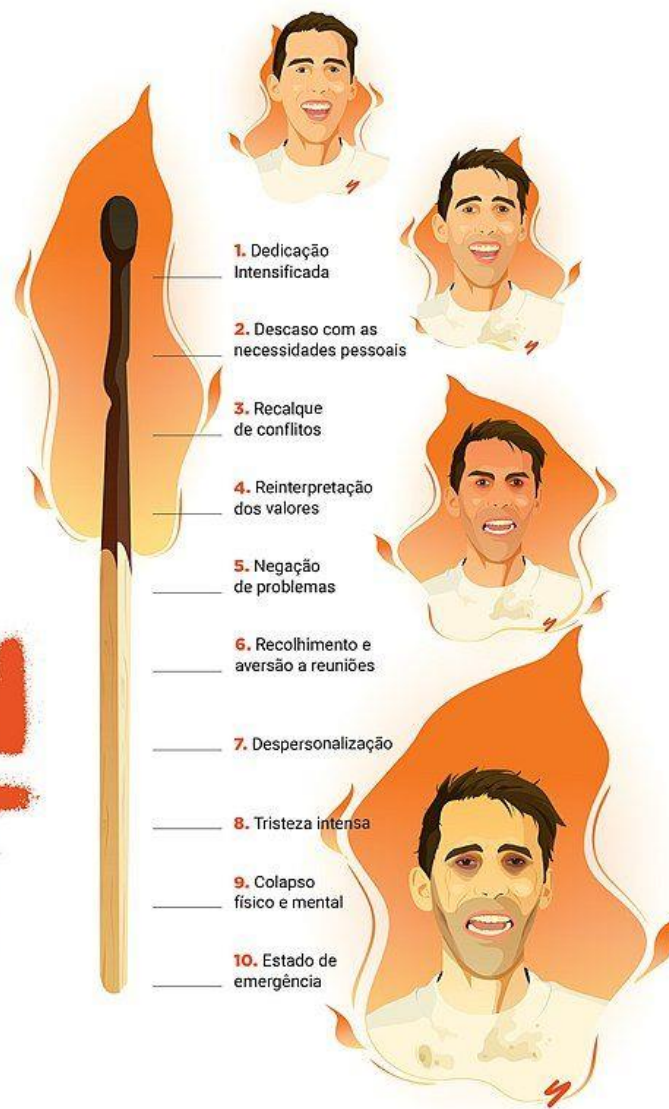


- Má Gestão de Tempo;
- Condições Ambientais e Dificuldades de Concentração;
- Ansiedade nas Situações de Avaliação;
- Ansiedade Relativamente às Expectativas Que os Outros Têm de nós;
- Crenças e Pensamentos Disfuncionais;
- Obrigações, Deveres e Sentimento de Culpa;
- Falta de Motivação;
- Expectativas Irrealistas e Perfeccionismo;
- Medo de Falhar;
- Medo do Sucesso;
- Sensibilidade à Coerção;
- Baixa Tolerância à Frustração;
- Falta de Recompensas;
- Ambiguidade e Falta de Informação;
- Medo do Desconhecido;
- Agressividade Passiva;
- Dificuldades em Lidar com a Tarefa;
- Excesso de Tarefas.

Burnout

As **10** fases

SÍN- DRO- ME DE BURN- OUT!




Burnout



- Resultado de stress crónico
- Exaustão emocional
- Despersonalização
- Perda de realização pessoal

→ Esgotamento físico, mental e psíquico




Perda de motivação
pelas tarefas diárias
no trabalho

Apostar em hábitos
pouco saudáveis (ex.
consumo álcool)

Aumento dos
problemas de sono
(dificuldade em
adormecer, acordar
meio da noite...)


Constante estado de
irritabilidade



Aumento da
ansiedade,
preocupação e
pessimismo

Sentimento geral de
insatisfação com a
vida

Apatia e não querer
saber de coisas que
antes eram
importantes para
nós



Causas e Sintomas de Burnout

- Que causas consideram desencadear um processo de rutura / burnout?
- Sinais e Sintomas?



Causas	Sinais/sintomas				
	<u>Emocionais</u>	<u>Cognitivos</u>	<u>Físicos</u>	<u>Alterações comportamentais</u>	<u>Atitudes negativas</u>

Causas	Sinais/sintomas				
	<u>Emocionais</u>	<u>Cognitivos</u>	<u>Físicos</u>	<u>Alterações comportamentais</u>	<u>Atitudes negativas</u>
Excesso de tarefas	Tristeza, apatia, irritabilidade, frustração, revolta, tédio, perda de controlo emocional, ansiedade, despersonalização	Dificuldade de atenção, concentração e memória, menor criatividade, diminuição da autoconfiança profissional	Sensação de falta de ar, coração acelerado, fadiga, tensão muscular, hipertensão arterial, problemas gastrointestinais, enxaquecas, insónias, alterações do apetite, fragilização da resposta imunitária	Isolamento e dificuldades de interação social, aumento da agressividade e aumento ou abuso de consumo de substâncias (tabaco, álcool, drogas, medicação)	Face ao trabalho como desmotivação, falta de realização, menor entusiasmo, empenho e eficácia profissionais
Carga horária de trabalho					
Dificuldade na gestão de momentos de stress					
Contacto exigente com outras pessoas					

O que fazer e como tratar?

- Tentar abrandar o ritmo imediatamente
- Reorganizar o trabalho
- Delegação de tarefas
- Respeito por pausas
- Diminuição de carga horária de trabalho
- Consultar um profissional da área (muitas vezes é necessária farmacoterapia em simultâneo, principalmente se tiver uma depressão associada)
- Prática de exercício físico (pelo menos 30 min diários)
- Atividades de relaxamento como ioga ou meditação (incentivos à introdução no ambiente profissional)
- ...



Prevenção

Prevenir deve ser uma prioridade tanto para colaborador como para empresa

O que deve fazer um trabalhador	O que deve fazer uma organização
Conciliar vida pessoal / profissional	Contribuir para um bom ambiente de trabalho
Cuidar da saúde mental	Respeitar e promover respeito pelos horários de trabalho
Promover bem-estar pessoal	Melhorar comunicação e liderança
Hobbies	Envolver os seus colaboradores na vida organizacional
Praticar exercício físico	Garantir crescimento de desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores
Estabelecer limites – a nós, aos colegas, familiares	Mostrar reconhecimento pelo trabalho prestado
	Promover a colaboração com psicólogos

Burn[out] the stress



Devemos tomar consciência que não somos passivos face ao stress



Ter uma atitude antisstress, rumo a uma vida mais saudável, sem stress e com melhor qualidade de vida está, muitas vezes, em pequenos gestos ao alcance de todos nós.



Ou seja, menos stress, mais saúde.

Técnicas de relaxamento e meditação

As técnicas de relaxamento que descansam ao mesmo tempo o organismo e a mente diminuem a ansiedade, relaxam os músculos, e fazem com que o metabolismo do organismo trabalhe mais lentamente - o que favorece o reequilíbrio e a recuperação da energia gasta.

Podemos identificar dois tipos de técnicas

- ✓ Técnicas cognitivas
- ✓ Técnicas físicas



Meditação

- Poderoso instrumento para equilíbrio
- Começar de forma lenta – 5 min por dia
- Criar hábito e necessidade
- Criar espaço e tempo para nós
- Colocar pensamentos e emoções no local certo
- Reequilibrar
- **Intuitivamente ajuda a conectar com o que é certo para nós!**





Também ajuda a relaxar...

- Confiar em nós, na nossa voz interior que nos diz que somos capazes, que vai correr bem!
- Acreditar que não existe uma decisão errada
- Procurar a força
- Respiração

Técnicas de Respiração



- A maneira como respiramos pode ajudar a acalmar e a reduzir nervosismo, stress...
- Permite maior oxigenação do organismo → melhor funcionamento dos tecidos → menor esforço cardíaco → menor fadiga muscular → recuperação mais rápida

Respire corretamente – A respiração ideal deve ser mais lenta e profunda com as pausas inspiratórias e expiratórias, livre, leve e natural



MEDITAÇÃO
PARA LIBERTAR
ANSIEDADE E
STRESS

Sylvia Henriques Rebelo

A GESTÃO DO TEMPO

Tempo – conceito abstrato

Para que serve o conceito de Gestão do Tempo? Como o posso aplicar na minha vida pessoal? De que forma se liga à vida organizacional?



DESVANTAGENS DA MÁ GESTÃO DO TEMPO	VANTAGENS DA BOA GESTÃO DO TEMPO
<ul style="list-style-type: none">• Desvalorização do Homem e da organização,	<ul style="list-style-type: none">• Valorização do Homem e da organização
<ul style="list-style-type: none">• Perda de autoridade	<ul style="list-style-type: none">• Maior responsabilização
<ul style="list-style-type: none">• Perturbação	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria da comunicação
<ul style="list-style-type: none">• Penalização	<ul style="list-style-type: none">• Mais justiça
<ul style="list-style-type: none">• Custos mais elevados	<ul style="list-style-type: none">• Maior rentabilidade
<ul style="list-style-type: none">• Falhas no desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Melhor desempenho
<ul style="list-style-type: none">• Impossibilidade de previsão do tempo	<ul style="list-style-type: none">• Favorecimento da previsão
<ul style="list-style-type: none">• Menos tempo livre	<ul style="list-style-type: none">• Mais tempo disponível

No âmbito conceito de gestão do tempo, as tarefas poderão ainda ser reunidas em quatro grandes grupos:

1. Prioritárias e urgentes
2. Prioritárias, mas não urgentes
3. Urgentes, mas não prioritárias
4. Nem urgentes, nem prioritárias





Trabalho de Grupo

Princípios da Gestão do Tempo



Vilfredo Pareto

Lei de Pareto ou Lei dos 20/80

O essencial leva pouco tempo; o acessório leva muito tempo.

Devemos concentrar-nos no essencial.

80% dos resultados obtêm-se com 20% de esforço.



Vilfredo Pareto

Lei de Pareto ou Lei dos 20/80



Lei das sequências homogêneas de trabalho

Todo o trabalho interrompido será menos eficaz e levará mais tempo do que se for executado de modo contínuo.

Evitar interrupções.



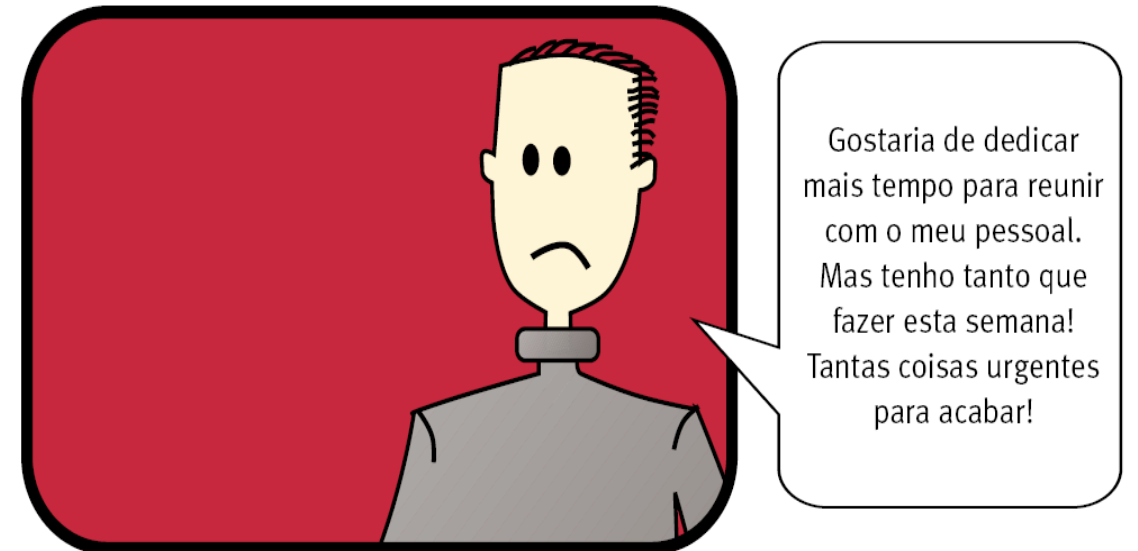
Lei das sequências homogêneas de trabalho



Lei de Parkinson

O tempo investido num trabalho varia em função do tempo disponível (e não do necessário).

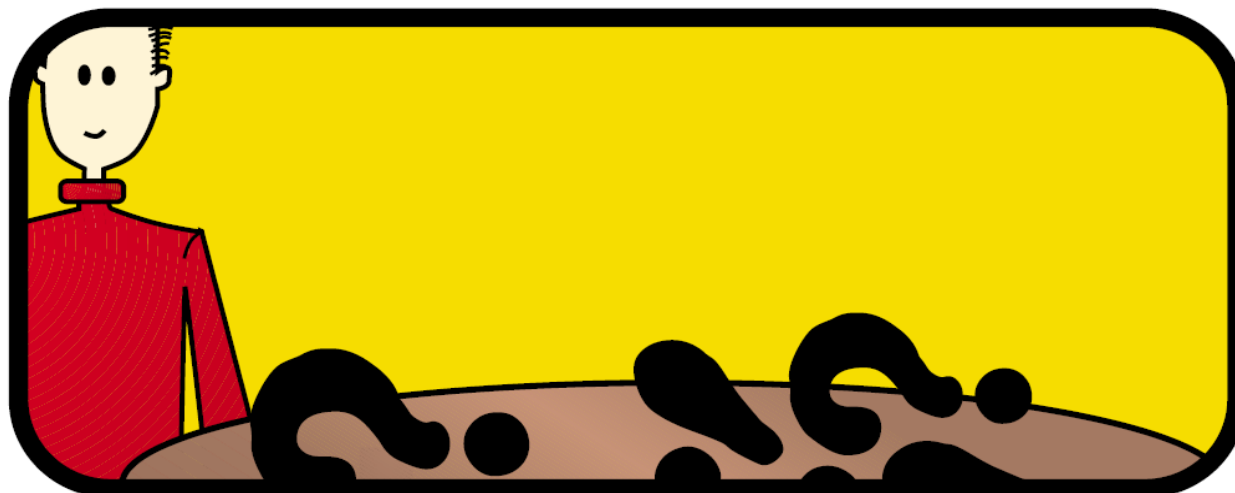
Pensar em função do tempo necessário e não em função do tempo disponível.



Lei da alternância

Há um tempo para tudo e um tempo para cada coisa.

Princípio da oportunidade: não faça mais do que uma coisa de cada vez, e faça-a bem!





Lei dos Ritmos Biológicos

Cada ser humano é atravessado por múltiplos ritmos biológicos.

Em que altura trabalha melhor?

Guarde as tarefas mais importantes para essa parte do dia!



Lei dos Ritmos Biológicos





Existem diferenças na forma como o tempo é gerido de pessoa para pessoa?

Reminder - Definição de Objetivos

- Para onde quero ir? (Resultado?)
- Como lá chego? (Que ações vou empreender?)
- Em que data? (Prazo?)

OBJETIVOS



Específico

O que exatamente você quer alcançar?



Mensurável

Estabeleça KPIs claros que te ajudem a mensurar se está alcançando suas metas.



Alcançável

Quais passos você precisa dar para atingir sua meta?



Relevante

Como este objetivo ajudará o seu negócio a crescer? Ele está relacionado ao propósito da sua empresa?



Tempo

Quanto tempo demorará para alcançar essa meta? Tente ser o mais preciso possível.



Dwight D. Eisenhower

Matriz de Eisenhower

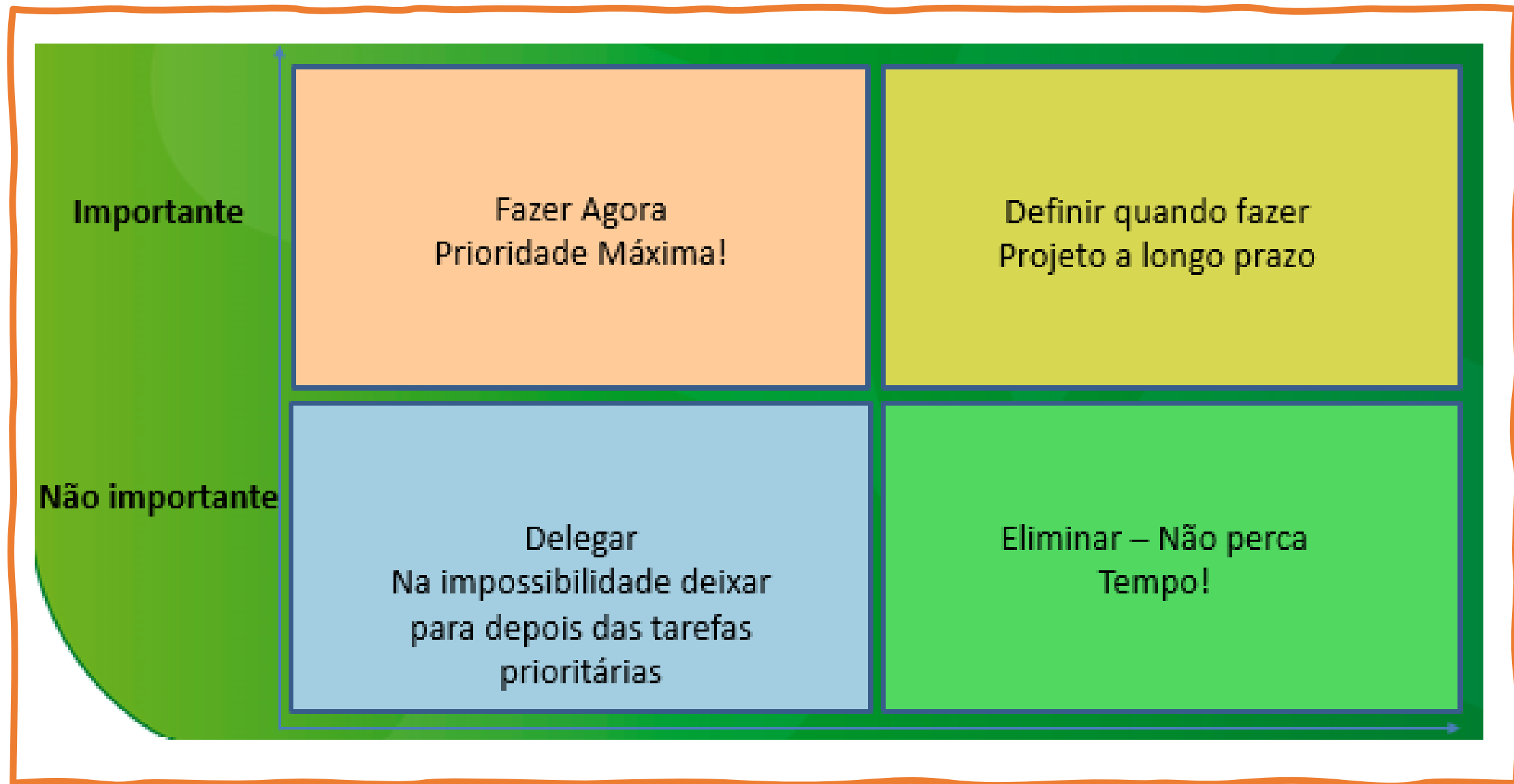
Consiste em anotar todas as tarefas que realizo no meu dia. Após isso, classifica-las com base em 4 critérios:

#IMPORTANTE

#NÃO IMPORTANTE

#URGENTE

#NÃO URGENTE



Importante

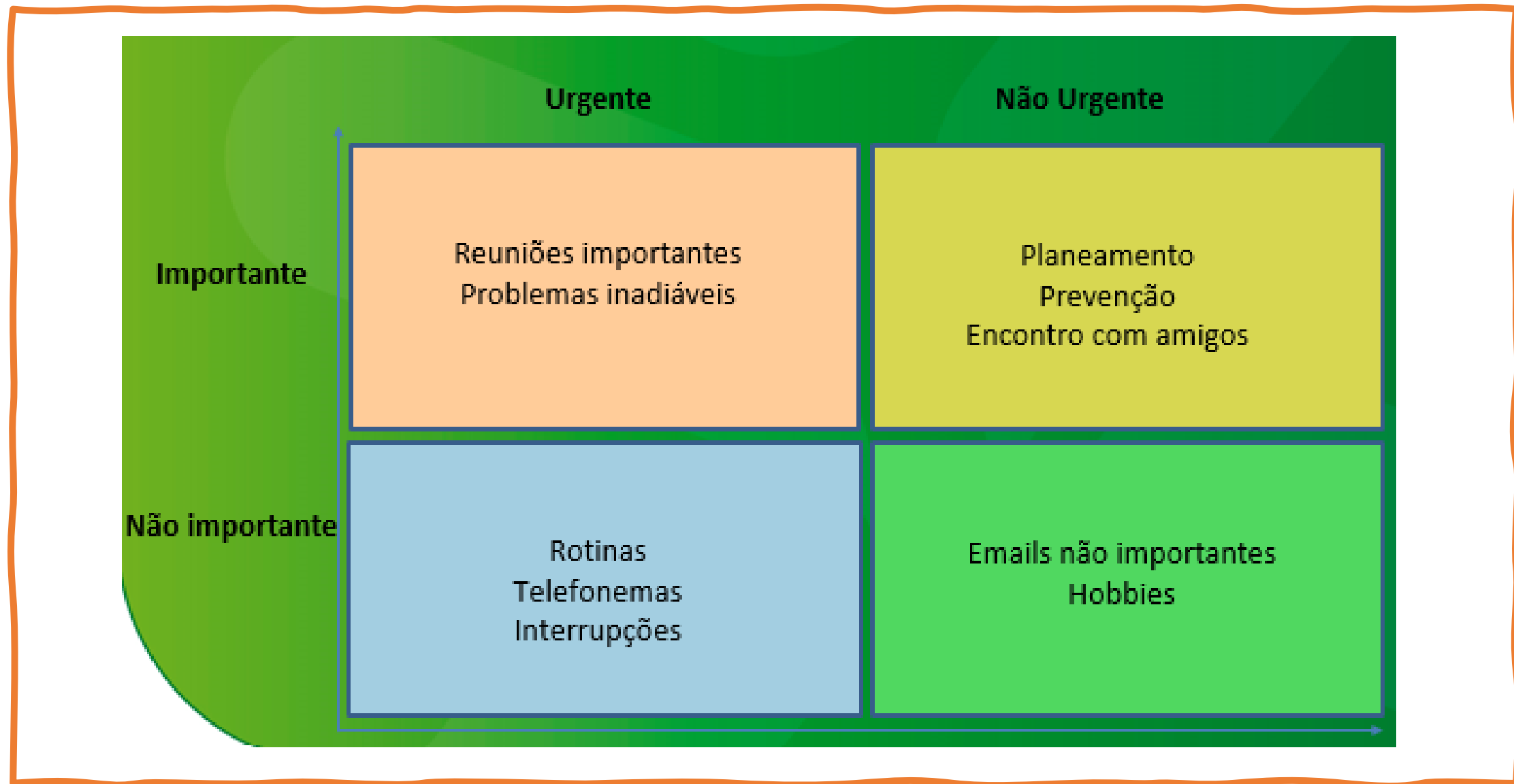
Fazer Agora
Prioridade Máxima!

Definir quando fazer
Projeto a longo prazo

Não importante

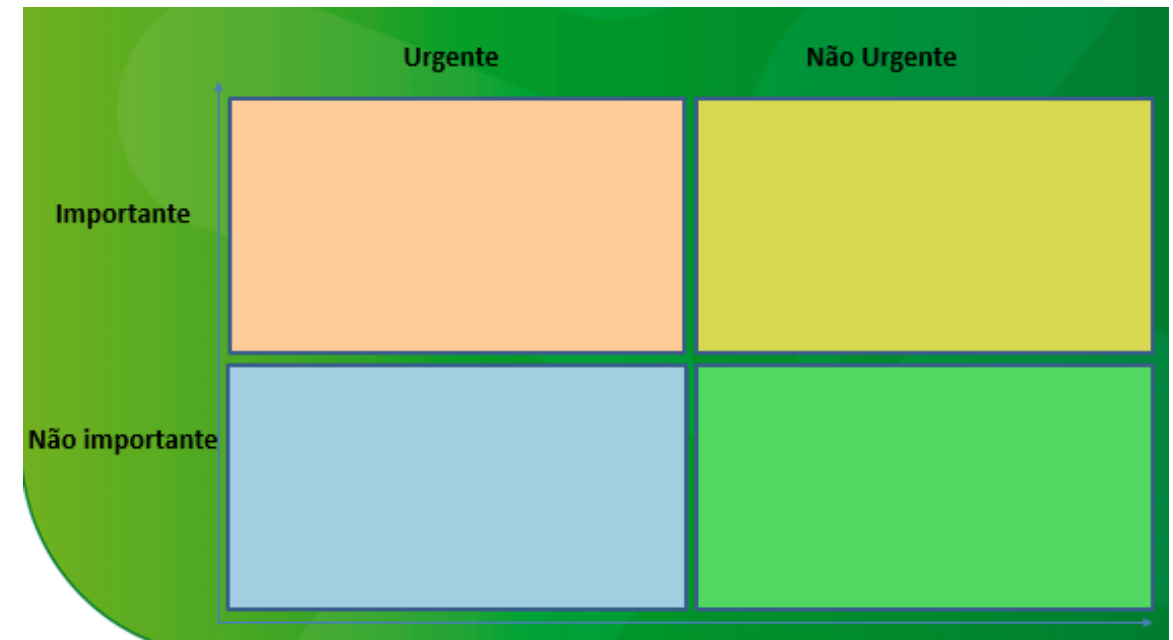
Delegar
Na impossibilidade deixar
para depois das tarefas
prioritárias

Eliminar – Não perca
Tempo!



Dinâmica de Grupo

Validar aprovação de crédito da cliente X	Ligar a um restaurante para reservar um jantar	Pesquisar concorrência
Reunir com a Coordenadora de Vendas	Terminar o relatório de vendas do dia anterior	Digitalizar documentos referentes às 2 últimas vendas
Grupo de amigos Whatsapp	1 <u>test-drive</u>	Tomar café com colega
Ligar a 3 possíveis clientes (<i>Prospect</i>)	2 marcações agendadas com atuais clientes	Ler emails
Formação on job 1 hora com novo colega	Ligar ao cliente X para comunicar resultado do crédito	Conversar com os RH para marcar as férias daqui por 4 meses
Atender clientes	Enviar 3 emails com proposta a clientes atendidos há 3 dias	Tirar fotos aos novos carros do stand para expor na página





O que entendo por comunicar?

A comunicação

- Comunicamos vezes sem conta durante o dia recorrendo às várias formas de comunicação
- Todos comunicamos por atos, de forma verbal ou por toda a nossa envolvência (gestos, posturas, etc)
- Pode ser pensada ou irrefletida

Comunicar – Definição

- Pôr ou ter em comum
- Repartir
- Dividir
- Reunir
- Misturar

- corrente de pensamento ou mensagem, dirigida de um indivíduo a outro, com o fim de informar, persuadir ou divertir.



Processo Comunicacional

- Processo de transmissão de estímulos e respostas provocadas.
- É todo o processo de transmissão e de troca de mensagens entre seres humanos.
- Para se estabelecer comunicação, é necessária a existência de determinados elementos, com funções muito específicas:

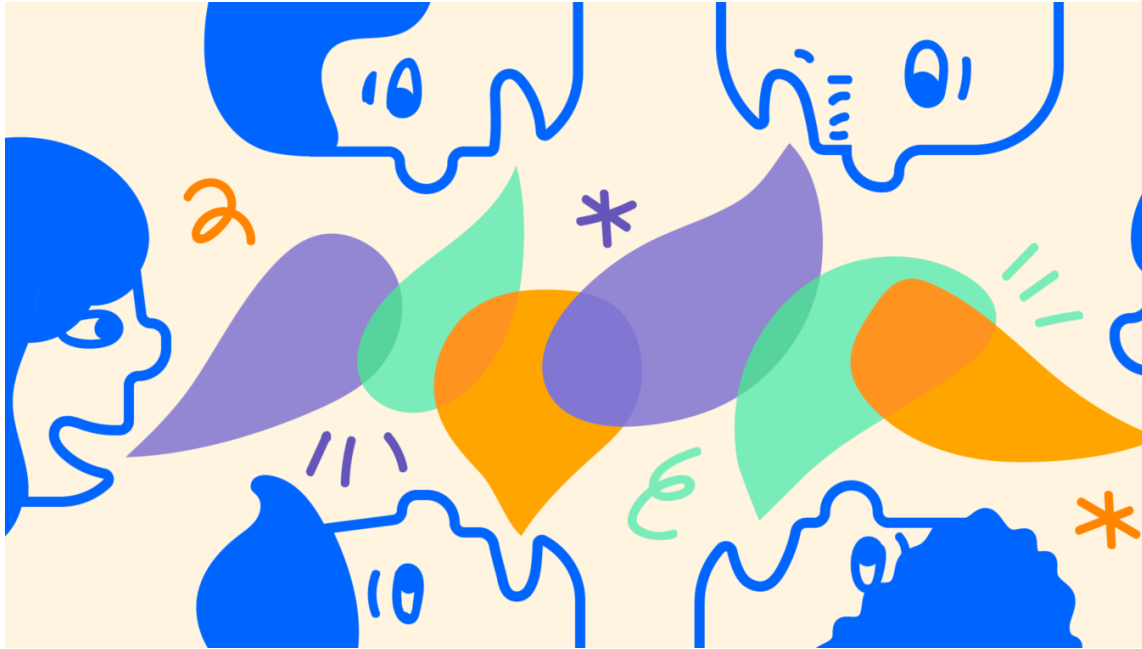


Elementos do processo

- **Emissor** – quem emite a mensagem
- **Receptor** – quem recebe a mensagem
- **Mensagem** – o que se pretende comunicar
- **Contexto** – meio onde a comunicação decorre
- **Código** – sistema de significados dominados pelo emissor e o receptor



Elementos do processo



- **Canal** – meio físico pelo qual o sinal é transmitido
- **Feedback** – conjunto de sinais perceptíveis que permitem conhecer o resultado da mensagem. Consiste em transmitir a uma pessoa a forma como nos estamos a sentir, tendo em conta o que ela fez ou disse. Para isso, perguntas e respostas, a fim de verificar se a mensagem foi ou não recebida
- **Ruído** – é todo o fenómeno que perturba de alguma forma a transmissão e a sua perfeita recepção ou decodificação por parte do receptor. Se qualquer um dos elementos do esquema acima falhar, ocorre um ruído

Tipos de Comunicação

- **Comunicação Verbal**

- Verbal – Oral
- Verbal – Escrita

- **Comunicação Não-Verbal**

- Expressões faciais
- Movimentos dos olhos
- Movimentos de cabeça
- Postura e movimentos do corpo
- Entoação, velocidade da voz, volume
- Aparência – vestuário, maquiagem, penteado, etc



Tipos de Comunicação

- **Comunicação Simbólica**
- Utilizamos no nosso dia-a-dia de forma espontânea e propositada
- Utilização de símbolos que expressam parte da nossa personalidade, tais como:
 - Lugar onde moramos
 - Roupas que usamos
 - Carro que conduzimos
 - Decoração do local de trabalho,
 - Etc



Estilos de Comunicação

- **Agressivo**
 - Gera conflitos desnecessários
 - Opiniões fortes e sem medo de as expressar
 - Reivindicativo
 - Age como intocável e como se não tivesse falhas ou erros
 - Complexo de superioridade → Excessivamente críticos
 - Desprezo pelos direitos e sentimentos dos outros



Estilos de Comunicação

- **Passivo**

- Afasta-se ou submete-se, não age
- Geralmente ansioso
- Pode apresentar dores de cabeça / insónias
- Não age porque tem medo das deceções
- Tímido e silencioso
- Vergonha em questionar porquê
- Medo de dizer que não
- Falta de confiança



Estilos de Comunicação

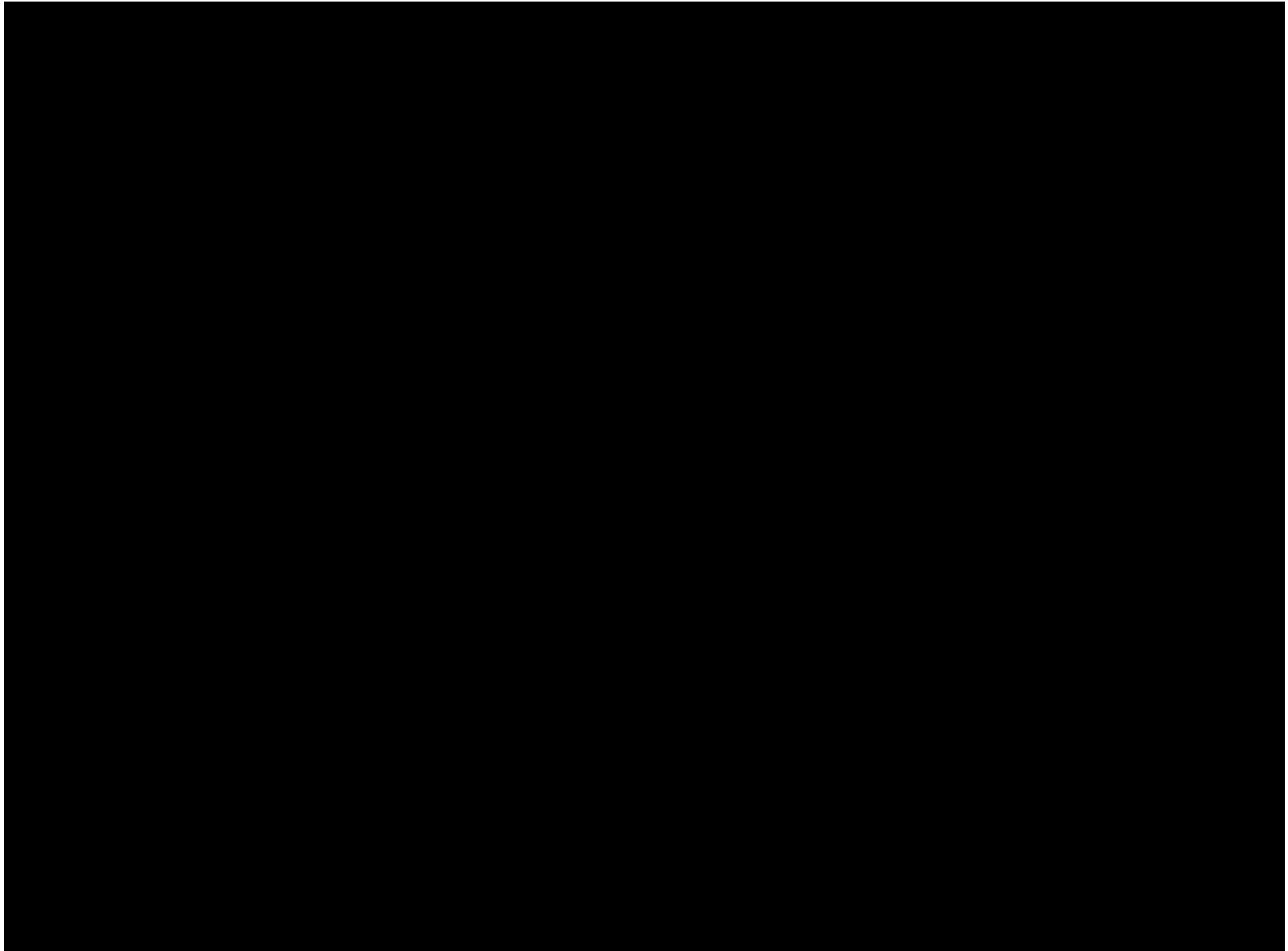


- Manipulador
 - Não se implica nas relações interpessoais
 - Esquiva-se aos encontros e não se envolve diretamente com as pessoas, nem nos acontecimentos
 - Manobras de distração ou manipulação dos sentimentos dos outros
 - Pessoas muito “teatrais”
 - Desvalorização do outro
 - Pode parecer cheio de boas intenções mas, normalmente, faz chantagem moral

Estilos de Comunicação

- Assertivo
 - Pessoas capazes de defender os seus direitos e interesses
 - Expressam os seus sentimentos, pensamentos e necessidades de forma aberta, direta e honesta
 - Não “pisam” os outros
 - Respeito por si própria e pelos outros e está aberta ao compromisso e à negociação
 - Aceita os outros que pensam diferente de si
 - Aceitam as diferenças em vez de as rejeitarem





Comportamentos Agressivos

Viola e ignora os direitos dos outros

Consequências:

- A curto prazo pode resultar num sucesso relativo
- A longo prazo reduz a sentimentos de culpa, acusação dos outros, estado de defesa permanente que consome grandes energias e leva ao isolamento



Comportamentos Manipuladores

Utilização de linguagem como disfarce para alcançar objetivos pessoais à custa dos interesses e direitos de outras pessoas

De que formas?

- **Elogio** - “Não diria isto a mais ninguém!”
- **Insinuação** - “Não eras tu que estavas lá ontem, pois não?”
- **Chantagem** - “Tenho muito gosto em resolver-te isso se poder contar com...”
- **Sarcasmo** - “Deves estar a brincar...”
/ “Sim, sim... o senhor é que sabe...”



Comportamentos Passivos

Baseia-se no entendimento de que as necessidades e direitos dos outros são mais importantes que os nossos

Consequências:

- A curto prazo pode evitar o conflito e agradar aos outros
- A longo prazo conduz à baixa autoestima, raiva e ansiedade



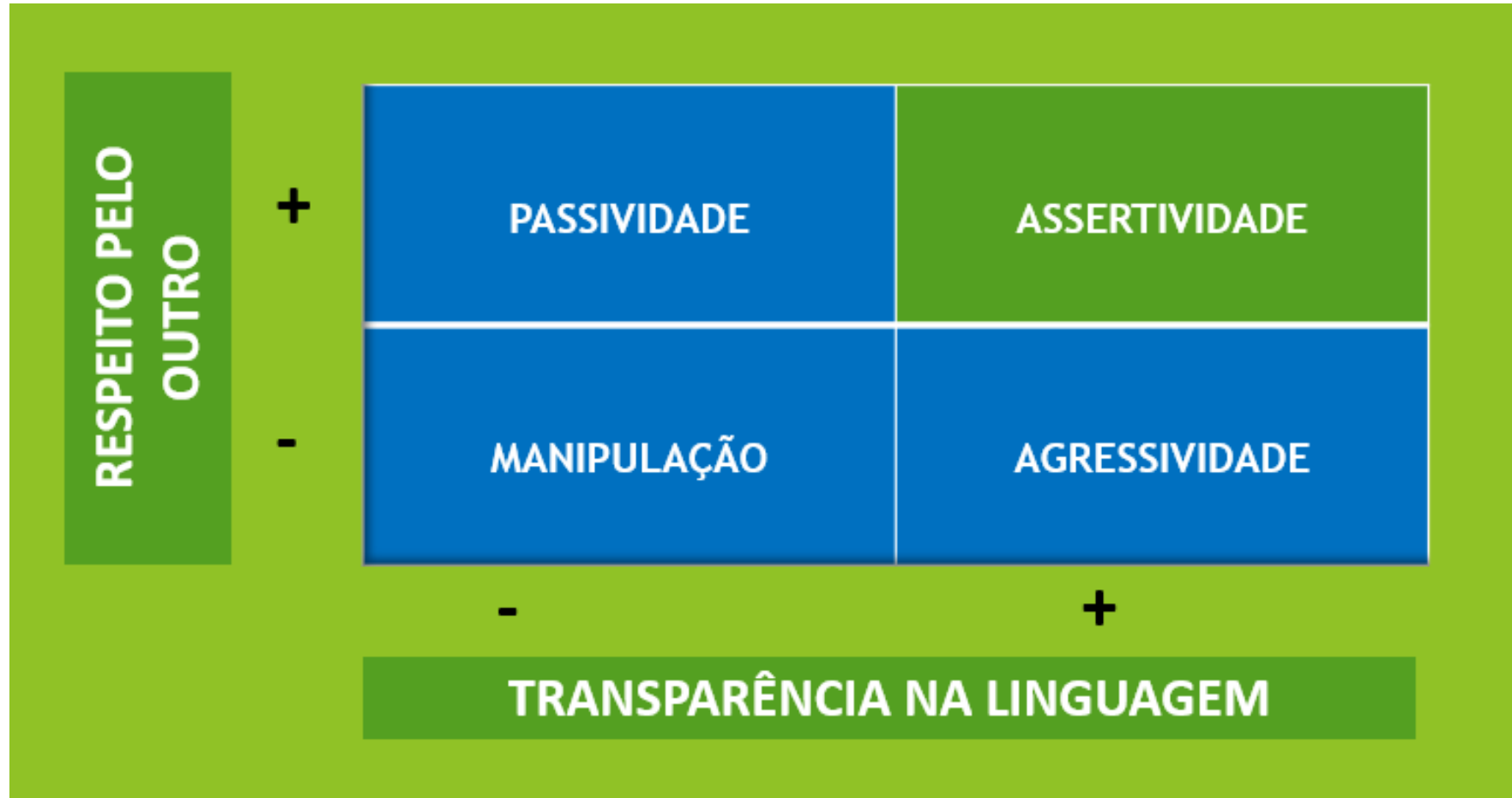
Comportamentos Assertivos

Afirmação das opiniões, vontades e sentimentos próprios respeitando e promovendo as opiniões, vontades e sentimentos dos outros.

Três fatores essenciais:

- Transparência na linguagem: discurso claro, simples e direto, sem truques semânticos.
- Força exemplar de afirmação pessoal: afirmação rigorosa e decidida de si próprio.
- Resolução de conflitos através da negociação: gestão das cedências mútuas.

Combater atitudes negativas



PNL – Programação Neuro Linguística

Brainstorming em grupo

O que entendem por PNL?

Em que consiste a PNL e no que pode auxiliar no stress, ansiedade e conflitos?

Técnicas que possam ser úteis neste domínio.



PNL – Programação Neuro Linguística

Arte de codificar a forma como as pessoas organizam o seu pensamento, os seus sentimentos, a sua linguagem e o seu comportamento, de modo a conseguirem atingir os resultados

John Grinder e Richard Bandler

Um elemento chave na PNL é o facto de sermos nós próprios a formarmos os nossos próprios mapas mentais internos, sobre o mundo à nossa volta, como resultado da forma como filtramos e percecionamos a informação que absorvemos desse mesmo mundo, através dos nossos 5 sentidos.



PNL – Programação Neuro Linguística

Neuro

Os recetores sensoriais dos cinco sentidos são o ponto de contato com o mundo exterior. As mensagens sensoriais são transformadas, a partir dos recetores, em projeções corticais, no cérebro, de modo a criar uma representação, de base sensorial, da palavra exterior.

- Visual
- Auditivo
- Cinestésico
- Olfativo
- Gustativo



PNL – Programação Neuro Linguística

Linguística

Codificamos a experiência sensorial através da linguagem, de modo a dar-lhe um significado pessoal. Fazemos isto, comparando e, também, mapeando, o fluxo atual de informação sensorial com as representações previamente codificadas. Depois, mapeamos a descrição linguística de modo a podermos rotulá-la.

- representações codificadas (VAKOG)
- Linguagem natural
- Filtros



PNL – Programação Neuro Linguística

Programação

É o resultado dos nossos padrões internos e externos, em resposta ao que foi processado.

- Mudanças subtis externas não-verbais
- Mudanças internas
- Comportamento explícito
- Expressão verbal



Modelo de Comunicação



Rapport



Ancoragem

- 1- Garantir que a pessoa acede completamente a um determinado estado
- 2- Fornecer um estímulo específico à medida que o estado atinge o seu pico. Neste caso o que recomendo é um estímulo cinestésico porque podemos aceder a ele sempre que necessitarmos, criando desta forma uma ligação neuronal nova relacionando o estado emocional e o estímulo cinestésico.
- 3- Quebrar o estado. A quebra de estado consiste em fazer retornar a pessoa a um estado neutro, desassociada do estado emocional que acedeu no passo 1.
- 4- Invocar a âncora para testar o processo



Gestão de Conflitos

“O conflito faz parte da nossa vida”

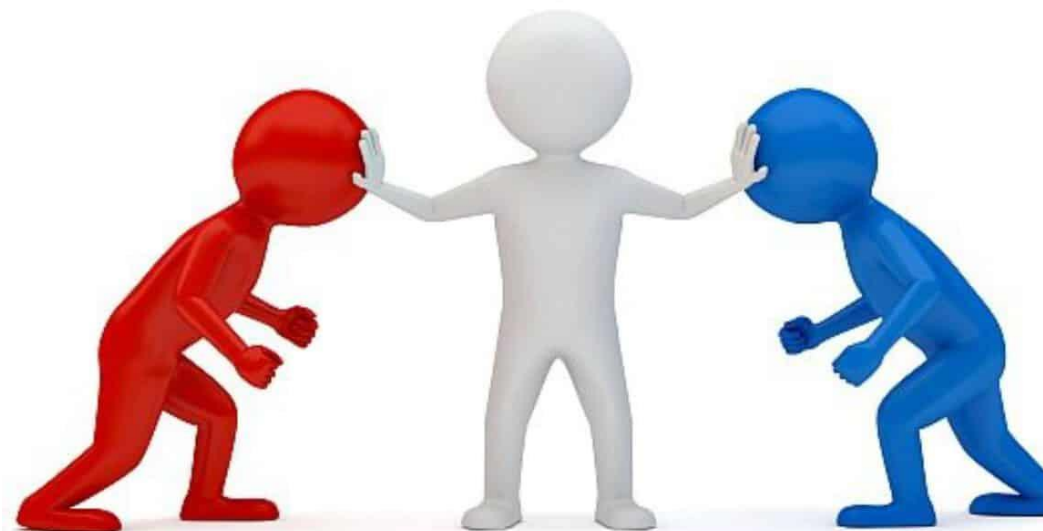


Vantagens e Desvantagens do conflito

Vantagens do conflito	Desvantagens do conflito
1. Revela os problemas existentes;	1. Desvia a atenção dos objetivos;
2. Gera ideias novas;	2. Gera ressentimentos entre os envolvidos;
3. Contribui para a redistribuição do poder e da influência;	3. Contribui para a insatisfação
4. Facilita o desenvolvimento	

O conflito

- Mas terá o conflito algum efeito positivo??!!

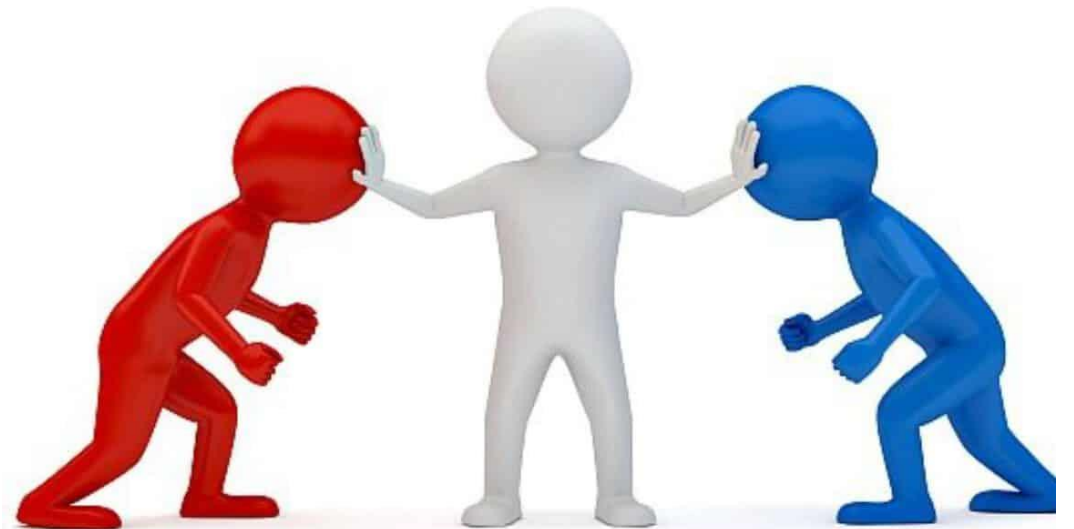


O conflito

- **Mas terá o conflito algum efeito positivo??!!**

Podemos considerar os seguintes aspetos positivos:

- ✓ Gera motivação e energia para executar melhor as tarefas
- ✓ Facilita a inovação, a mudança e adaptação
- ✓ Torna o clima organizacional mais entusiasmante
- ✓ Reduz a preguiça social
- ✓ As pessoas aprendem através do confronto de ideias, o que pode melhorar a qualidade das decisões
- ✓ Permite libertar tensões

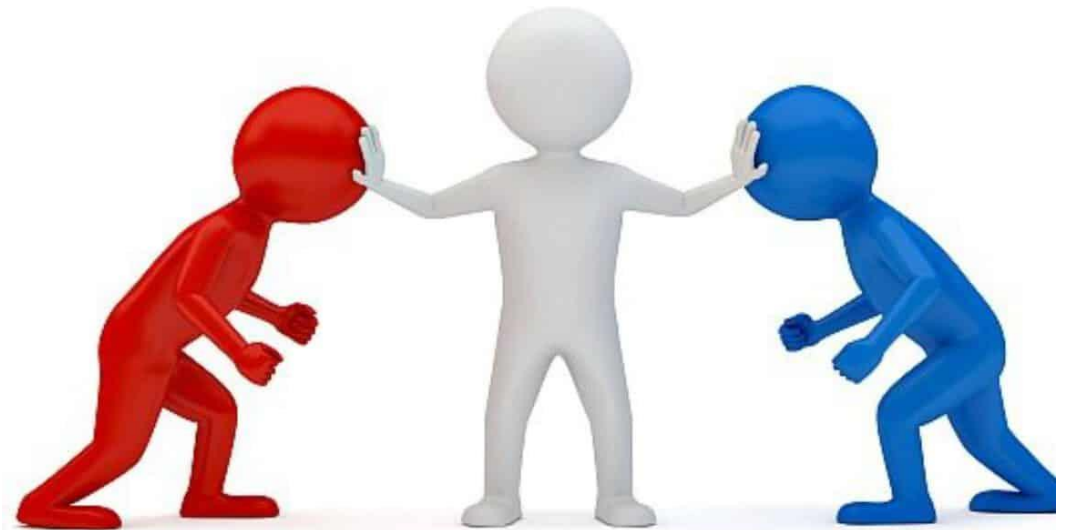


O conflito

- Mas terá o conflito algum efeito positivo??!!

Em contrapartida, podemos apontar os seguintes aspetos negativos do conflito:

- ✓ Provoca impasses e atrasos no processo decisório
- ✓ Provoca decréscimo nos níveis de satisfação
- ✓ Reduz o empenho nas organizações
- ✓ Destroi a moral dos grupos e organizações
- ✓ Suscita comportamentos irresponsáveis



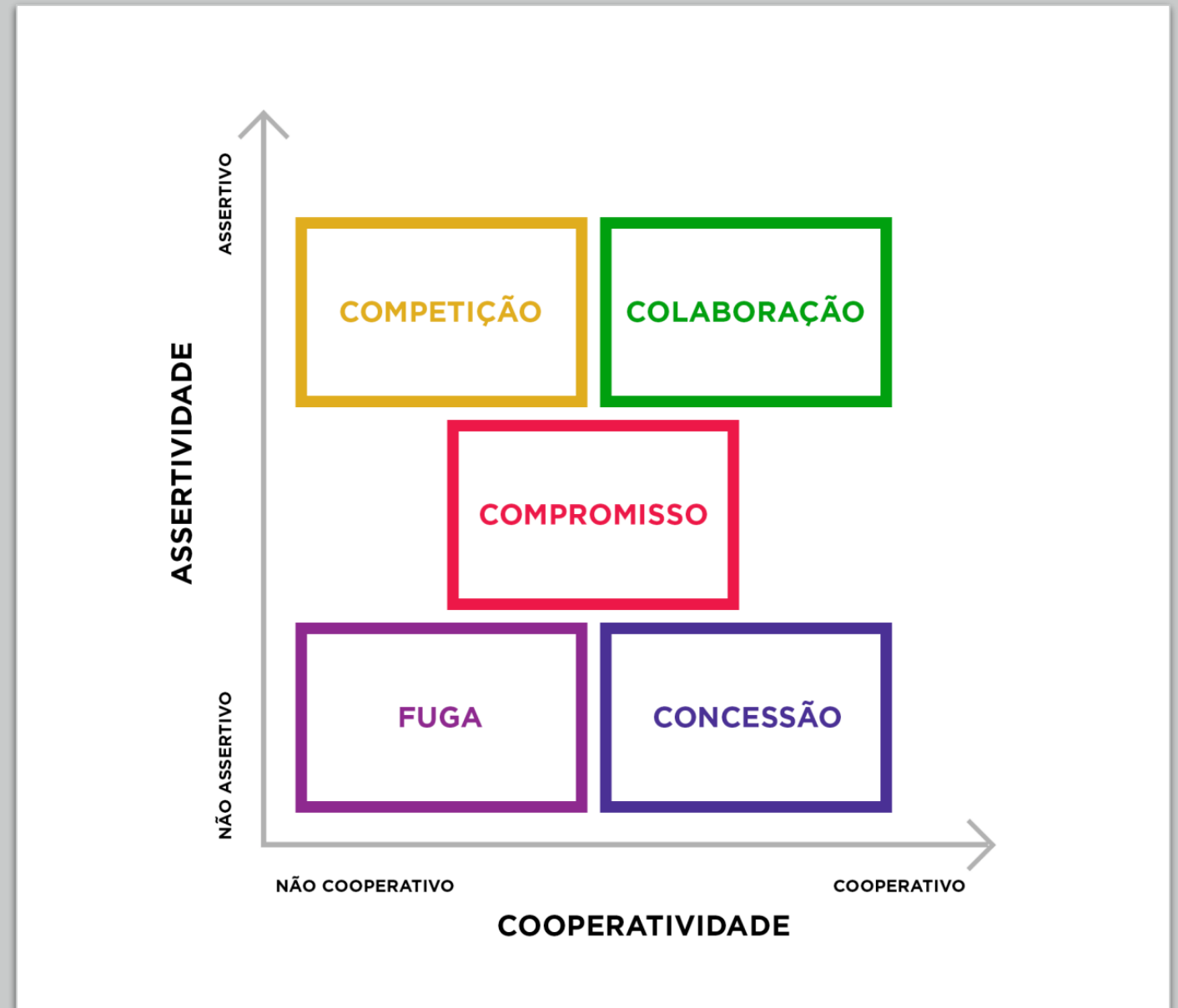
Tipos de conflito

Conflitos Intrapessoais

Conflitos Interpessoais

Conflitos Organizacionais

- ✓ Indivíduo – Indivíduo
- ✓ Indivíduo – Função
- ✓ Indivíduo – Grupo
- ✓ Indivíduo – Organização
- ✓ Indivíduo – Ambiente
- ✓ Função – Função
- ✓ Função – Grupo





Tipos de Conflito de acordo com as condições do momento

Conflito latente / Percebido – momento inconsciente – sensibilidade extrema, irritabilidade, mau-estar, decepção ou frustração

Conflito aberto ou declarado – momento da tomada de consciência da existência de conflito – emoções alteradas

Conflito assumido – momento em que o conflito degenera em problema. Resolução de natureza objetiva!

Estágios do Processo do Conflito

Estágio I	Estágio II	Estágio III	Estágio IV	Estágio V
Oposição potencial ou incompatibilidade	Cognição e personalização	Intenções	Comportamento	Consequências

Condições antecedentes	Conflito percebido	Intenções para a administração do conflito	Conflito aberto	Melhora no desempenho do grupo
- Comunicação				
- Estrutura	Conflito sentido	- Competição	Reação dos outros	Piora no desempenho do grupo
- Variáveis pessoais		- Colaboração		
		- Compromisso		
		- Não-enfrentamento		
		- Acomodação		

Fontes e rastilhos de conflito

Cuidado com estereótipos e preconceitos (pré-conceitos)!!!

Pressões sentidas no trabalho

Stress

Diferenciação de atividades

Recursos Partilhados

Atividades interdependentes



Culturais

Conhecimento

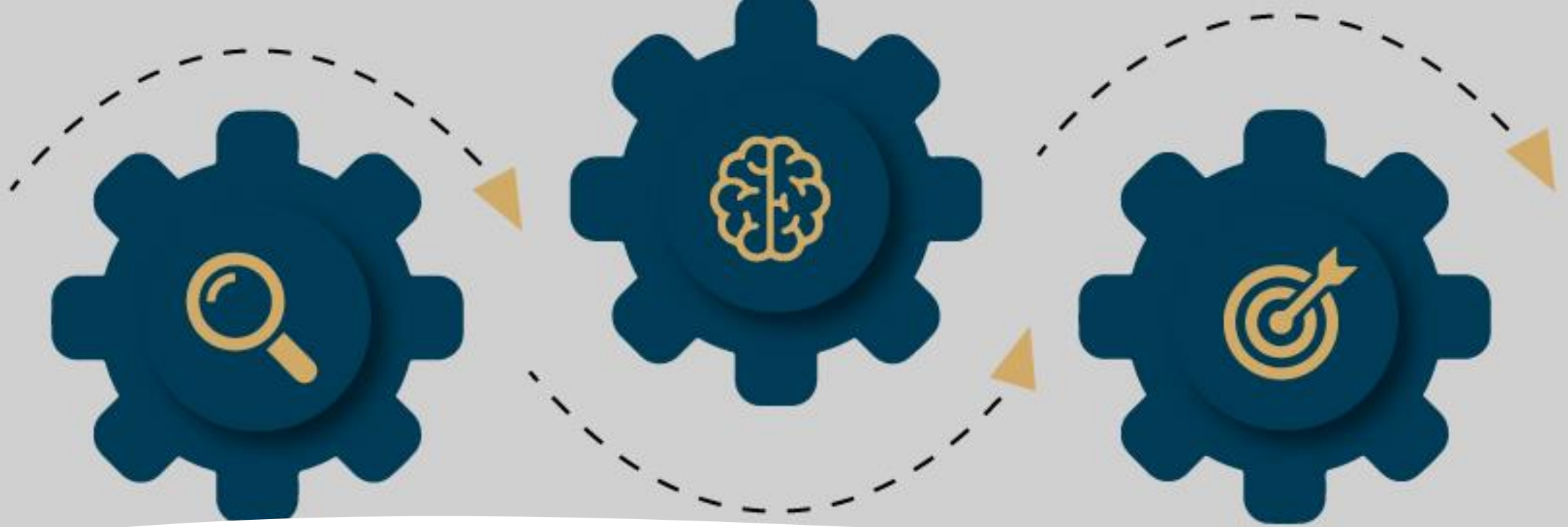
Valores e
princípios

Personalidades

Metodologias

Estilos

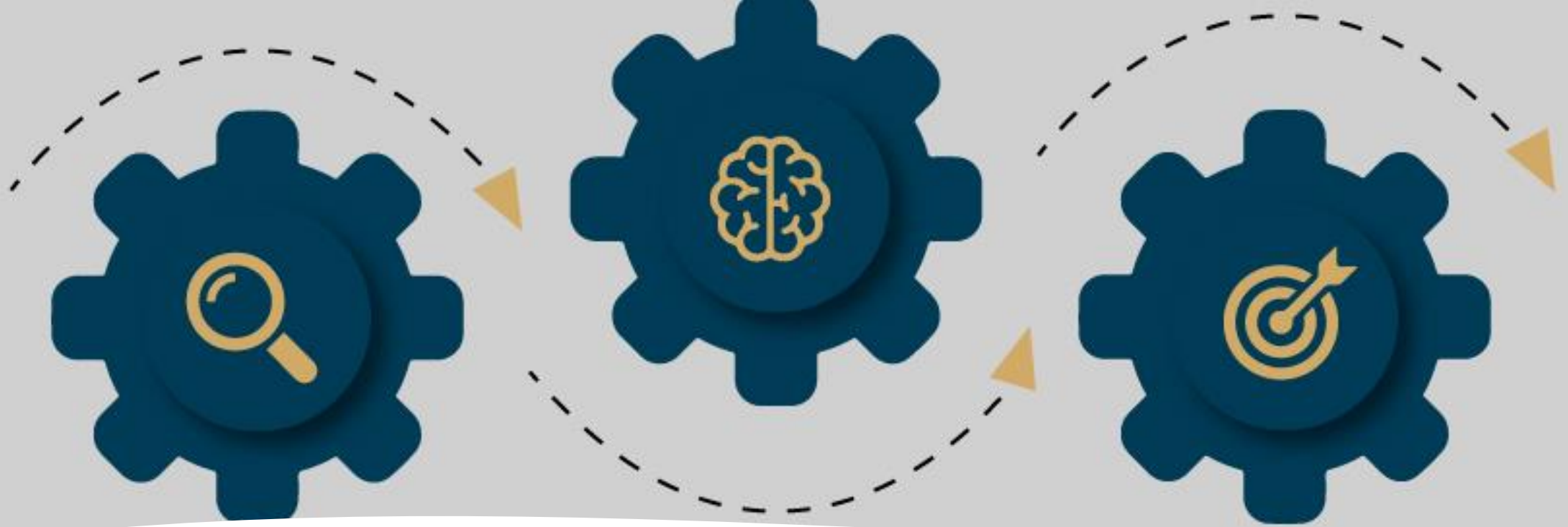
Objetivos



Conflito enquanto processo

O conflito advém de uma sequência de acontecimentos ou episódios conflituais, que podem incluir:

- Percepções e comportamentos de ambas as partes
- Os resultados de um conflito
- A intervenção de terceiros na sua resolução
- O contexto em que interagem os intervenientes




Conflito enquanto processo

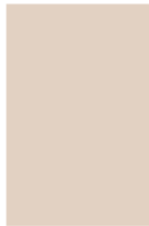
Fases do conflito:

- ❖ Incubação – tomada de consciência da situação
- ❖ Consciencialização – Formalização da discordância
- ❖ Disputa – discussão (agressiva) das razões que originam o conflito
- ❖ Eclosão – radicalização das posições, guerra aberta


Estilos Pessoais de Gestão de conflitos



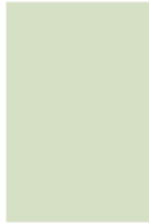
Identificar o problema



Identificar os intervenientes



Avaliar as causas do conflito



Selecionar a estratégia



Cooperação

- Intensidade da
interação

Assertividade

- Flexibilidade do
ponto de vista

Estilos pessoais de gestão de conflitos



Colaboração

Empenho, tempo e paciência para a resolução de problemas. Ir de encontro à satisfação das partes



Evitamento

As partes não se envolvem nos problemas → impasse



Acomodação

Uma das partes envolvida valoriza mais os interesses da outra do que os seus próprios – Sacrifício próprio



Compromisso

Acordo de cedência de uma das partes para alcançar resultado satisfatório

Conflito como oportunidade

Líderes que veem o conflito como uma oportunidade podem alcançar efeitos potencialmente positivos como, por exemplo, a identificação aperfeiçoada do problema, o aumento da motivação das pessoas que se envolvem na solução e, conseqüentemente, a união do grupo, o aumento do conhecimento, o aperfeiçoamento da criatividade, o incentivo para o crescimento, entre outros.

Abordagem positiva VS Abordagem negativa (tradicional)

Agora, como vou eu lidar e encarar o conflito?



Guia para a navegação em situações de conflito

- Qual a melhor forma ou estratégia para a gestão de conflitos?
- Negociação!!!!

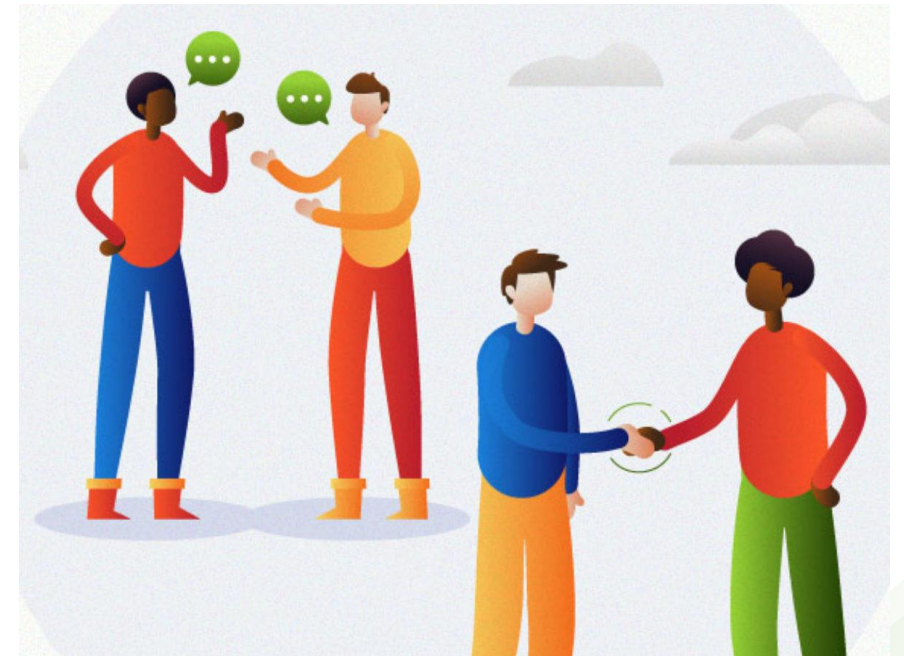
Negociação

“... processo de tomada de decisão conjunta numa situação de conflito de interesses.”

Diálogo → Solução → Satisfação de ambas as partes

Ou

Resultados desiguais



Tipos de Negociação



GANHO - PERDA



PERDA - PERDA



GANHO - GANHO