

# III Congresso do ICMDA-PALOP

## **RELAÇÕES INTERPESSOAIS E GESTÃO DO STRESS**

Nampula, 1 Novembro 2019



Se por um lado, o trabalho da equipa de saúde representa melhoria da assistência ao paciente, por outro, produz demandas aos profissionais de saúde tais como a resolução de conflitos e gestão do stress



# RELAÇÕES INTERPESSOAIS

- Para conhecer e compreender o outro é necessário começar por si mesmo
- Para lidar com um equipamento novo usamos o manual de instruções
- É necessário conhecer a sua origem
- Teorias sobre origem do Homem?



# RELAÇÕES INTERPESSOAIS

- Para conhecer e compreender o outro é necessário começar por si mesmo
- Para lidar com um equipamento novo usamos o manual de instruções
- É necessário conhecer a sua origem
- **Teoria criacionista >>> entidade divina**



# RELAÇÕES INTERPESSOAIS

*“Criados à imagem e semelhança de Deus”*

**Justo**

**Compassivo**

**Bondoso**

**Caridoso**

**Verdadeiro**

**Fiel**

**Amigo**

- Os mandamentos de Deus se resumem em dois:  
*Primeiro:* Amar a Deus (**modelo** a seguir nas relações)

*Segundo:* Amar ao próximo **como a mim mesmo**

A close-up, 3D-rendered image of a baby with large, expressive green eyes and a slight, knowing smile. The baby is wearing a dark suit jacket over a yellow shirt. The background is a plain, light color.

**A GENTE TENTA AMAR  
O PRÓXIMO**

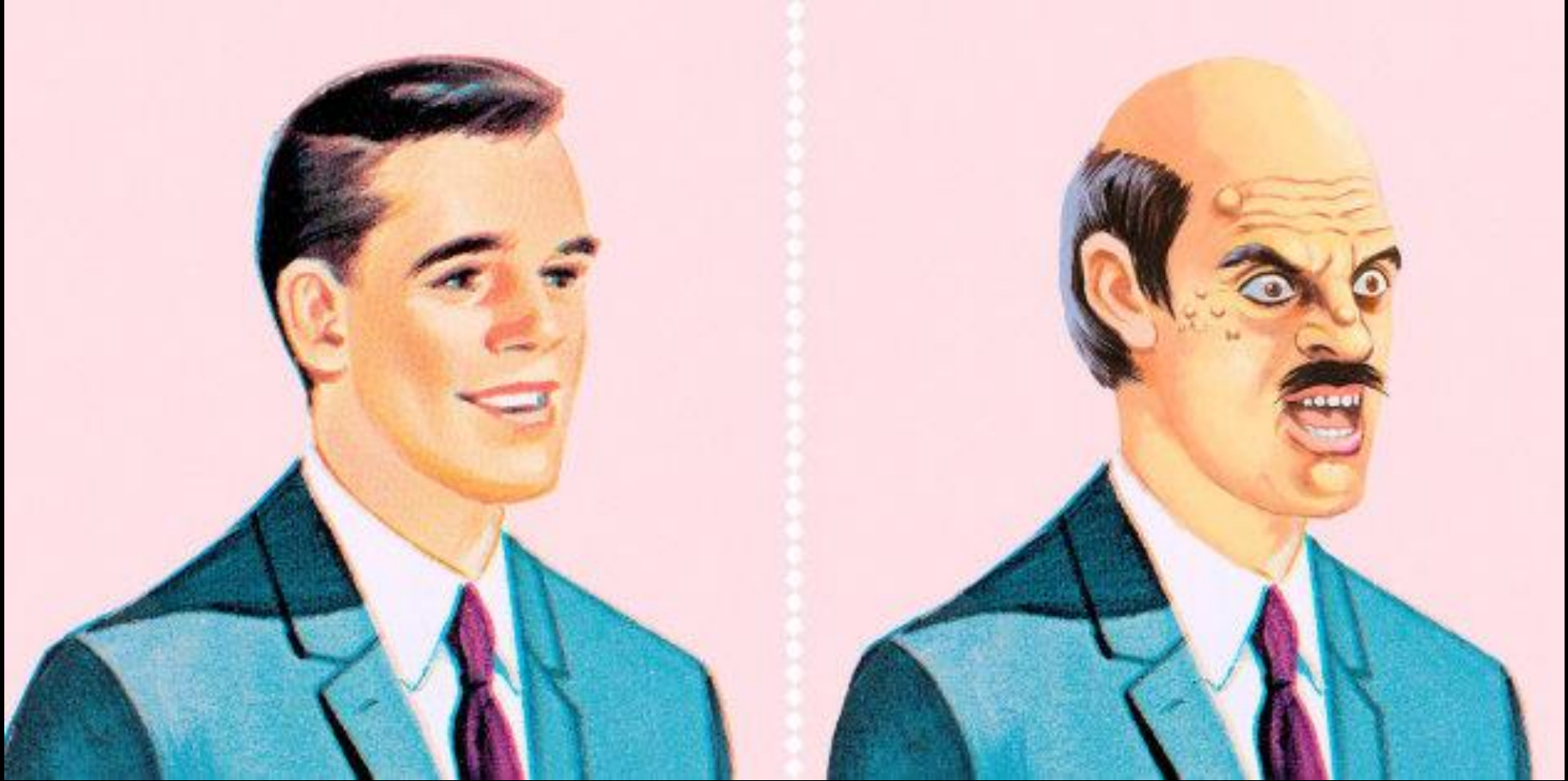
**MAS TEM CERTOS PRÓXIMOS  
QUE DIFICULTAM ISSO**



# RELAÇÕES INTERPESSOAIS

- Resumem-se em 3 situações:
  - Simpatia: gostar, bem-querer
  - Antipatia: não gostar
  - Apatia: indiferença
- Meu relacionamento com os outros **depende do meu julgamento/personalidade**:
  - O outro pode ser visto, pensado e considerado de múltiplas formas: inimigo, adversário, concorrente, colega, sócio, amigo





Mudança de julgamento exige esforço mas é a chave para o sucesso nas relações





# RELAÇÕES INTERPESSOAIS

“Os resultados mostraram riscos psicossociais... que podem levar ao stress, sendo alguns deles: suporte precário para a resolução de problemas, ambiguidade e conflito de papéis, incerteza na carreira, falta de controle sobre o trabalho, relacionamento interpessoal deficiente,...”

Camelo e Angerami, 2008



# O QUE É *STRESS*?

- Pode-se definir estresse como um conjunto de reacções fisiológicas necessárias para a adaptação a novas situações
- Contudo, essas reacções orgânicas e psíquicas podem provocar **desequilíbrio** no organismo se forem exageradas em intensidade ou duração

<https://www.significados.com.br/estresse/>



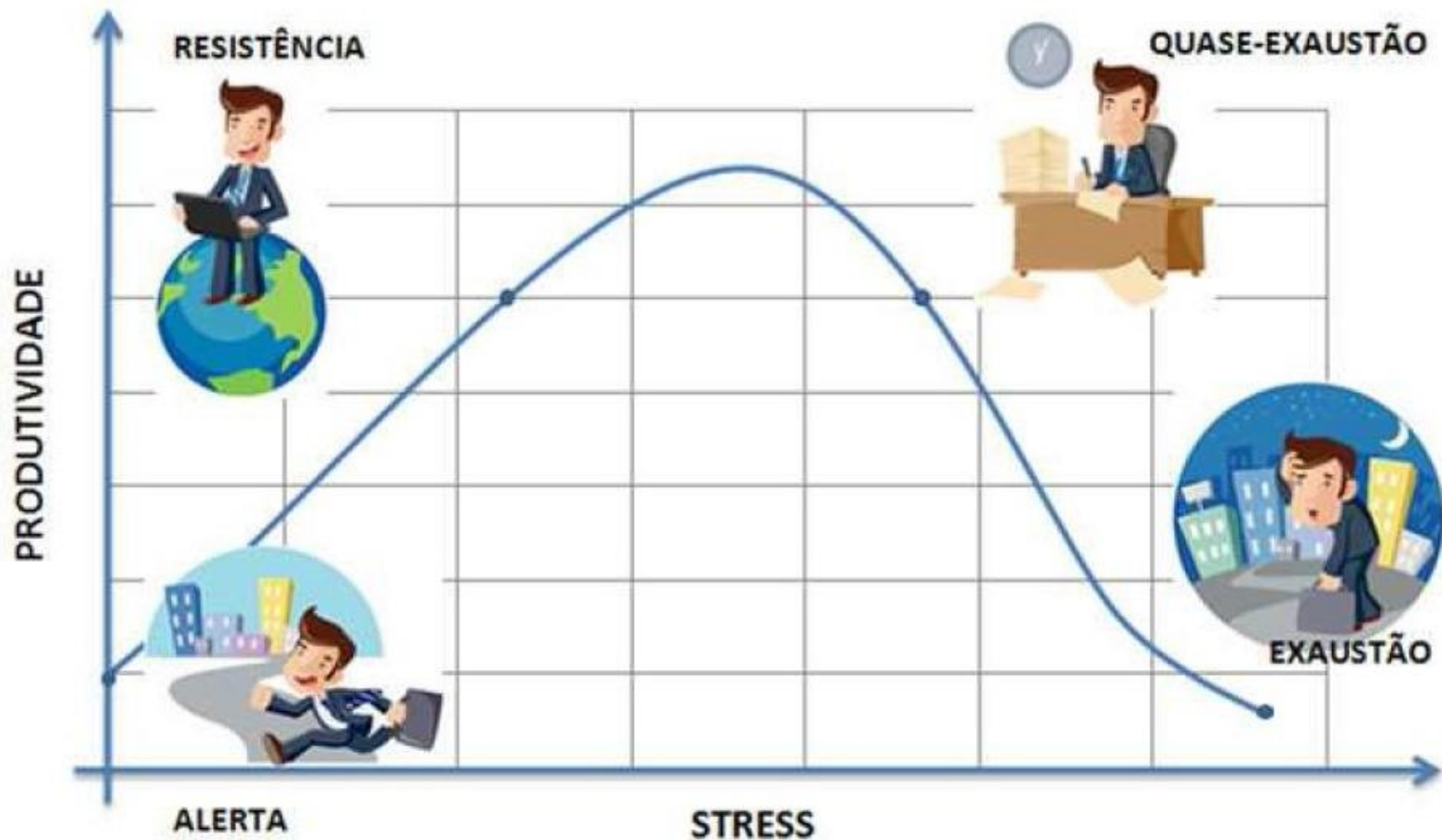


Figura 1 – Relação entre as fases do estresse e os níveis de produtividade  
 Fonte: Lipp (2004, p. 22)



# CAUSAS DO *STRESS*

- Insatisfação e falta de reconhecimento profissional
- Desgaste provocado pelo contato direto com pacientes
- Contato constante com sofrimento, dor e muitas vezes a morte
- Manejo de pacientes graves
- Excesso de trabalho, número insuficiente de pessoal
- Conflitos interpessoais no trabalho
- Salários baixos e a necessidade de vários vínculos laborais





## SINTOMAS DO *STRESS*

Distinguem-se três tipos de respostas ao *stress*:

- Fisiológicas
- Psicológicas
- Comportamentais



# SINTOMAS PSICOLÓGICOS

- Lapsos de memória
- Irritabilidade
- Perturbações do sono
- Insónias
- Nervosismo
- Ansiedade
- Depressão
- Apatia
- Fadiga
- Alterações de humor
- Insatisfação no trabalho





# SINTOMAS FÍSICOS

- Alterações no ritmo cardíaco
- Pressão arterial alta
- Dores de cabeça e musculares
- Problemas de concentração
- Boca seca
- Falta de apetite
- Problemas de digestão
- Problemas respiratórios
- Fragilidade do sistema imunológico



# SINTOMAS COMPORTAMENTAIS

- Maior tendência para o autoritarismo e punição
- Aumento do número de erros (incluindo erro médico)
- Absentismo
- Comportamentos anti-produtivos e maus relacionamentos (ciclo vicioso com o stress)

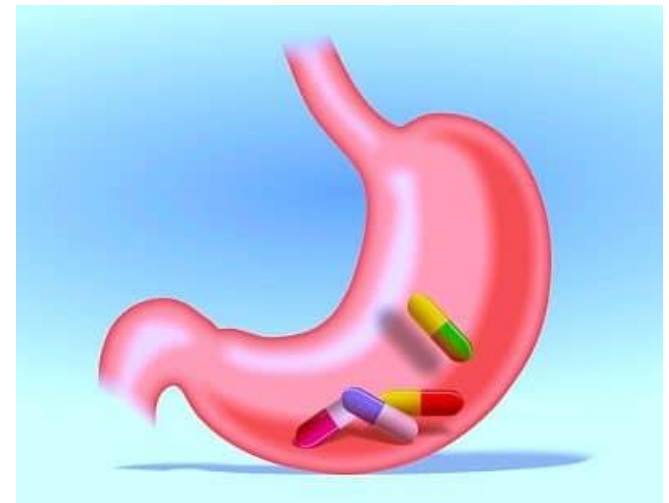
# GESTÃO DO *STRESS*



Intervenções Primárias



Intervenções Secundárias

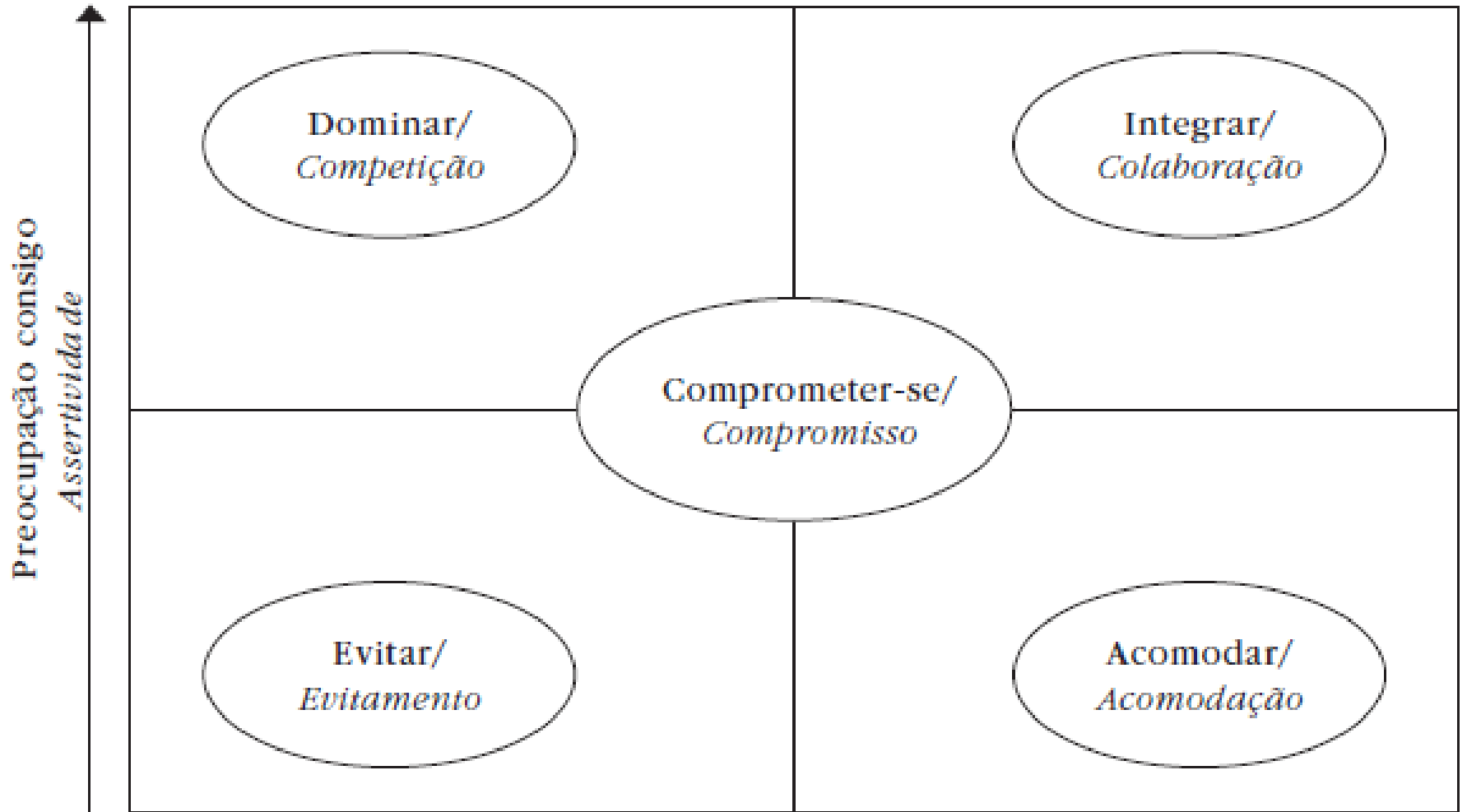


Intervenções Terciárias<sup>18</sup>



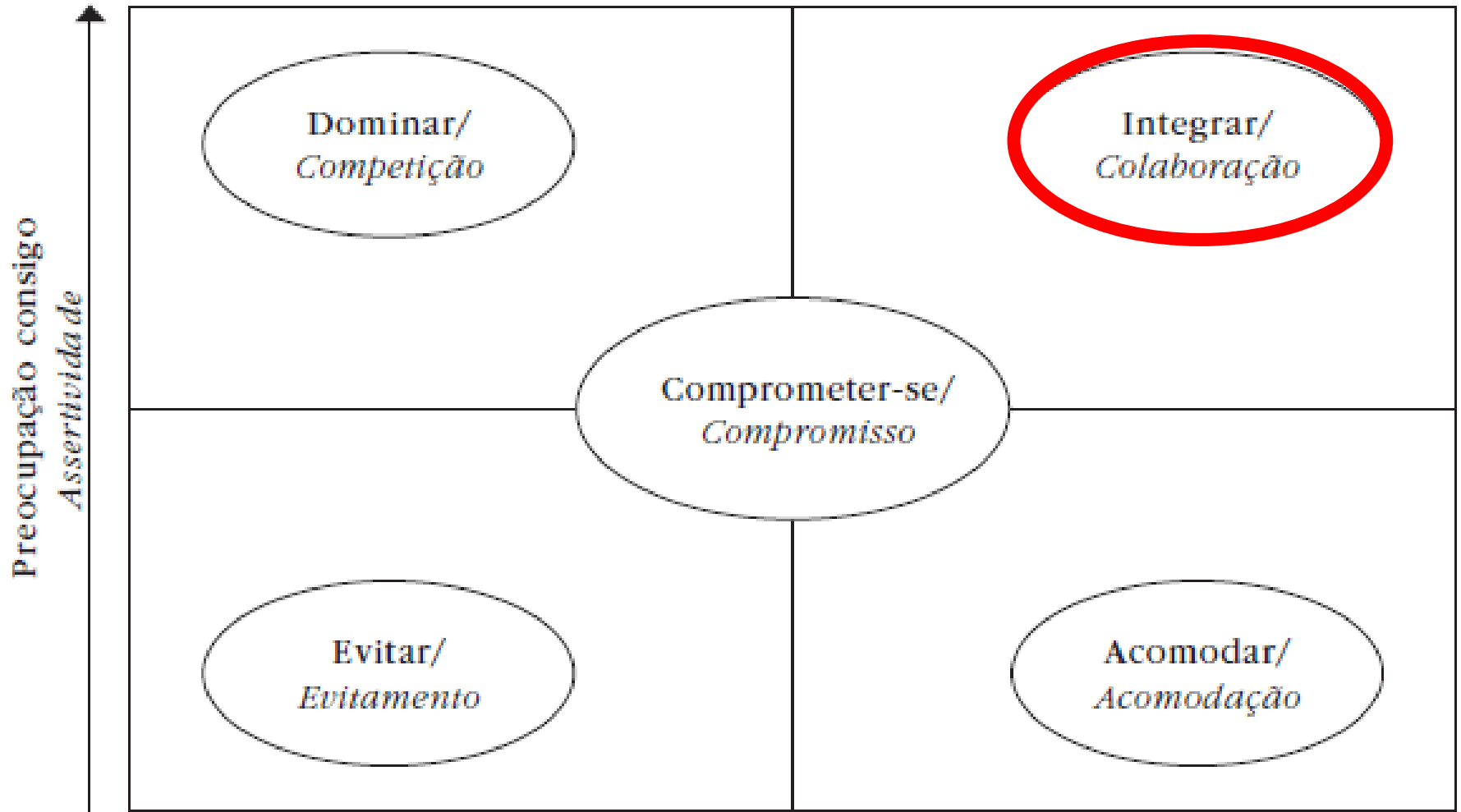
Qual é a nossa realidade?  
Temos enfrentado conflitos laborais?  
Como temos gerido?

Preocupação com os outros  
*Cooperação*



**Modelo bidimensional de Rahim e Bonoma (1979)**

Preocupação com os outros  
*Cooperação*



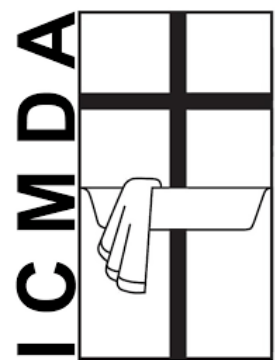
Qual a melhor abordagem para resolução de conflitos?



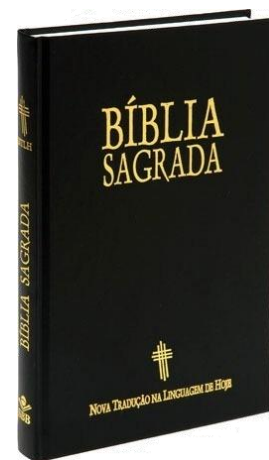
# Abordagem integrativa

- Implica abertura, diálogo, compreensão, análise das diferenças existentes entre as partes  
>>> resolução consensual
- Engloba duas fases
  1. **Fase de confrontação:** as partes esclarecem abertamente as divergências e procuram as verdadeiras causas do conflito
  2. **Fase de resolução do problema:** as partes transformam o conflito num problema, assumem-se como seus resolutores e procuram activamente soluções





# Abordagem bíblica



Se teu irmão pecar contra ti, vai e, em particular com ele, conversem sobre a falta que cometeu. Se ele te der ouvidos, ganhaste a teu irmão. **Porém**, se ele não te der atenção, leva contigo mais uma ou duas pessoas, para que pelo depoimento de duas ou três testemunhas, qualquer acusação seja confirmada. **Contudo**, se ele se recusar a considerá-los, dizei-o à igreja...”

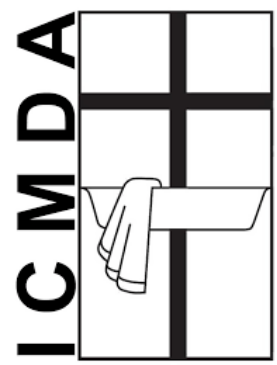
Mateus 18:15-17

## LIDANDO COM A EXAUSTÃO

Os autores defendem a existência de dois tipos de estratégias...

1. Focalizada na resolução do problema (**aproximação**), que consiste na tentativa de tentar alterar a situação
2. Focalizada na gestão das emoções (**afastamento**), como uma tentativa de redução ou de eliminação do distress emocional.

*Almeida et al, 2011: Stress, burnout and coping: um estudo realizado com psicólogos algarvios*



Cada um encontra o seu método de lidar com o stress





“Bernardi observou que durante as duas formas de oração... o ritmo respiratório fixa-se ao redor de 6 rpm, promovendo uma harmonização dos sistemas corporais, o que implica em: um melhor funcionamento do sistema imune, redução da resposta inflamatória, redução da produção dos hormônios do estresse, controle da taxa de açúcar no sangue,...”

Bernardi et al, 2001

## ORAÇÃO DA SERENIDADE

“Concedei-me Senhor a serenidade necessária para aceitar as coisas que não posso modificar. Coragem para modificar aquelas que posso e sabedoria para conhecer a diferença entre elas.”

São Francisco de Assis



“Não andeis ansiosos por coisa alguma;  
antes em tudo sejam os vossos pedidos  
conhecidos diante de Deus pela oração.”

Filipenses 4:6

OBRIGADO!

