Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Lia Mara Passos Vaz de Oliveira

Estratégias para Gestão do Stress Ocupacional

junho de 2024

Estratégias para Gestão do Stress Ocupacional

Lia Mara Passos Vaz de Oliveira

UMinho | 2024

Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Lia Mara Passos Vaz de Oliveira

Estratégias para Gestão do Stress Ocupacional

Relatório de Estágio
Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações

Trabalho efetuado sob a orientação do

Professor Doutor José Keating

junho de 2024

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 3

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Braga, 20 de junho de 2024



Assinado por: Lia Mara Passos Vaz de Oliveira
Identificação: TR:PT-15K969L85
Data: 2024-07-11 às 16:29:07

Agradecimentos

Agradeço em primeiro lugar a Deus, autor da vida, que me capacitou e me fortaleceu com sua destra fiel para chegar até aqui.

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor José Keating, pela disponibilidade, pela tranferência incondicional de conhecimento, pela entrega e generosidade. O seu apoio e incentivo foram fundamentais para me fazerem chegar até aqui. De coração, meu muito obrigada Professor!

Agradeço às Professoras Doutoras Ana Veloso e Isabel Silva, pela boa vontade, incentivo e disponibilidade sempre presentes. Este sonho que ora realizo não teria se concretizado sem o vosso acolhimento. De coração, meu muito obrigada!

Agradeço à Organização X e à ULS de Braga e suas equipes, pela oportunidade de realização do estágio curricular que me proporcionaram.

Agradeço ao Lelé, Rick e Jojô pelo encorajamento, força e estímulo. Por acreditarem em mim quando eu nem sempre acreditei. Não teria chegado até aqui sem vocês. Obrigada meus amores!

Aos meus pais pelo legado de luta, fé, coragem e paciência comigo. Pelo apoio sem fim...

Agradeço a minha querida irmã Raquel, com quem partilho esta conquista. Obrigada pelo exemplo, estímulo e por sempre acreditar em mim.

A todos os colegas que de uma forma ou de outra foram amáveis e sempre disponíveis.

E por útimo, mas não menos importante, agradeço de todo coração, a minha querida assessora e amiga Mayhara. Sem você May, eu não teria conseguido!

A todos vocês, o meu muito obrigada!

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 4

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Braga, 20 de junho de 2024

(Aluno/a)

Assinado por: Lia Mara Passos Vaz de Oliveira
Identificação: TR:PT-15K969L85
Data: 2024-07-11 às 16:31:04

Resumo

Este relatório intitulado "Estratégias para a Gestão do Stress Ocupacional" retrata o meu percurso decorrido durante o período do estágio curricular de aproximadamente seis meses, em dois ambientes organizacionais distintos. O primeiro, a Organização X , assim denominada para preservar o seu anonimato e o Hospital de Braga, atualmente designado ULS de Braga – Unidade Local de Saúde de Braga.

O objetivo aqui proposto é descrever os projetos desenvolvidos e apresentar as reflexões críticas de modo a apontar os caminhos e as estratégias que permitam mitigar o stress presente no contexto laboral, melhorando assim a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas no trabalho.

Palavras-chave: estratégias organizacionais, hospitais, prevenção primária, prevenção secundária, bem-estar no trabalho.

Índice

1. Introdução 8

2. Enquadramento Institucional da Organização X 8

2.1. Descrição da Organização X 9

2.2. Descrição da AFOR - Academia de Formação 9

3. Atividades Desenvolvidas 10

4. Reflexão sobre a Motivação do Egresso da Organização X 10

5. Enquadramento Institucional da ULS de Braga 11

5.1. Descrição da ULS de Braga 11

5.2. Descrição do Gabinete de Apoio ao Profissional 13

6. Descrição dos Projetos de Estágio 13

6.1. Plano do Estágio - Avaliação dos Riscos Psicossociais 14

a) Enquadramento Teórico 14

b) Objetivos 14

c) Clientes 14

d) Metodologia 15

e) Resultados 15

6.2. Clarificação de papéis e de responsabilidades 16

a) Objetivo 16

b) Clientes 16

c) Metodologia 16

d) Resultados 17

6.3. Boas Práticas para Promoção da Saúde e Bem- Estar do Colaborador como Estratégia de Gestão do Stress Ocupacional 17

a) Enquadramento do projeto 17

b) Enquadramento Teórico 18

c) Objetivos do projeto 18
d) Clientes do Projeto 19
e) Metodologias do Projeto 19
f) Resultados 21
6.4. Orientações para os focus groups 23
a) Objetivo 23
b) Clientes 23
c) Metodologia utilizada 23
d) Resultados 25
6.5. Flyer para o Dia Mundial do Sono 25
a) Objetivo 25
b) Clientes 25
c) Metodologia 25
d) Resultados 26
7. Reflexão Crítica da Experiência do Estágio 26
8. Referências Bibliográficas 29

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma da ULS Braga 12

Índice de Tabela

Tabela 1 - Resultados Globais do Programa de Boas Práticas. 21

Índice de Anexo

Anexo A – Flyer Dia Mundial do Sono 31

1. Introdução

O presente trabalho destina-se as atividades do meu estágio curricular, enquadrado no segundo ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade do Minho. O estágio teve a duração de seis meses, tendo início em outubro de 2023, sendo finalizado no final de abril de 2024. Decorreu em duas organizações distintas: a primeira, por questões de confidencialidade, será denominada Organização X e a segunda trata-se da Unidade Local de Saúde de Braga, cuja designação veio substituir a anterior, Hospital de Braga. Para efeitos deste relatório, utilizarei sempre "ULS de Braga" para me referir à Unidade Local de Saúde de Braga que é a designação atual.

De início serão apresentados o enquadramento institucional incluindo as características das organizações que acolheram o estágio e um pouco da história, a missão e os valores. De seguida serão descritas as atividades desempenhadas na Organização X e as razões que motivaram o desligamento do estágio. Quanto à ULS de Braga serão apresentados o plano de estágio proposto e as atividades desenvolvidas que caracterizaremos como projetos, com a indicação dos objetivos, clientes, metodologias e os respectivos resultados. Por fim serão apresentados os resultados globais e os impactos dos projetos, com os aspectos positivos e negativos. Vamos referir os documentos realizados e entregues, instrumentos desenvolvidos bem como a avaliação de nossa atuação. Para concluir faremos uma reflexão sobre a experiência do estágio com aspectos relativos à prática psicológica em contexto laboral, as aprendizagens obtidas, as limitações e os constrangimentos da avaliação e da intervenção psicológicas.

2. Enquadramento Institucional da Organização X

A Organização X, onde se realizou o primeiro mês do estágio, é uma instituição de assistência e solidariedade social, localizada no Concelho de Barcelos, Portugal.

Possui natureza jurídica civil e enquadra-se como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública. É regida pelo estatuto da Instituição Particular de Solidariedade Social em Portugal, que tem como objetivo principal a promoção de ações de solidariedade social.

A instituição tem como Missão a promoção da qualidade de vida, o bem-estar e a integração social de todos os cidadãos, através da prestação de serviços de qualidade nas áreas da saúde, do envelhecimento, infância, juventude, educação, combate à pobreza, voluntariado, ação social e promoção da cultura, salvaguardando o seu patrimônio. A Visão é "ser e ser reconhecida como instituição cristã de referência no desenvolvimento de respostas sociais, culturais, educativas, saúde e empreendedorismo" e os Valores que norteiam sua atuação são pautados pela solidariedade,

humanismo, ética, responsabilidade social e pelo respeito pela dignidade humana (Política Da Qualidade, n.d.).

2.1. Descrição da Organização X

A Organização X conta atualmente com cerca de 400 colaboradores e apresenta uma estrutura orgânica composta pela Mesa da Assembleia Geral, que atua enquanto órgão deliberativo; pela Mesa Administrativa, que responde pela gestão e administração da instituição e pelo Concelho Fiscal que representa o órgão fiscalizador.

No que se refere à estrutura organizacional adicional, existe o papel de uma Coordenadora Geral, que tem por responsabilidade executar as deliberações da Mesa Administrativa, e um Coordenador por área de intervenção, nomeadamente a área de Pessoas Idosas, a área da Educação na Infância, e a área da Saúde. O restante da estrutura organizacional é constituído por gabinetes ou serviços, onde há um Responsável de Serviço, que responde à Coordenadora Geral e desempenha o papel de gerir a equipa de trabalho.

A Organização X desenvolve projetos sociais e comunitários que visam responder às necessidades e desafios da comunidade, promovendo a inclusão social, o desenvolvimento comunitário e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

2.2. Descrição da AFOR - Academia de Formação

A Academia de Formação - AFOR, foi a área acolhedora do estágio curricular. Historicamente, a AFOR foi criada em 2016, quando a Organização X foi certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) como instituição formadora em três áreas de Educação e Formação. Denominada a essa altura, Centro de Formação, passou em 2022 designar-se Academia de Formação - AFOR por desempenhar uma atuação cada vez mais conjunta com o Gabinete das Pessoas e com a Unidade de Apoio à Gestão. Esta designação surgiu como forma de refletir o alargamento na natureza dos projetos e atividades internos que ultrapassam a Formação propriamente dita.

Atualmente, a organização é certificada em sete áreas de Educação e Formação pela Direção Geral do Emprego e das Relações de trabalho (DGERT) e trabalha diariamente em prol do desenvolvimento integrado da Pessoa, incidindo a sua atividade nas seguintes áreas de educação e formação: Desenvolvimento Pessoal, Gestão e Administração, Saúde, Terapia e Reabilitação, Trabalho Social e Orientação, Serviços de Apoio a Crianças e Jovens e Artesanato.

3. Atividades Desenvolvidas

Dado o pequeno período em que estive a estagiar na Organização X, não cheguei a desenvolver um projeto propriamente dito e sim algumas atividades que me foram delegadas, tais como: análise e revisão documental da área de Formação; revisão dos procedimentos e modelos utilizados na formação de colaboradores; análise do relatório de Levantamento de Necessidades de Formação - LNF; análise das técnicas utilizadas no LNF, focus group e inquérito por questionários; análise do Plano Bianual de Formação dos Colaboradores; organização do registo da Bolsa de Formadores; verificação e retificação das evidências, física e digital da formação dos colaboradores do ano de 2023; participação na Feira de Emprego e Formação na Universidade de Barcelos.

4. Reflexão sobre a Motivação do Egresso da Organização X

Simon (1955) argumenta que os seres humanos têm capacidades cognitivas limitadas e enfrentam restrições de tempo e de informações ao tomar decisões. Como não conseguem prever o futuro para tomar uma decisão racional e substantiva, as pessoas frequentemente adotam uma abordagem satisfatória, escolhendo a primeira opção que atende a um conjunto mínimo de critérios ou alcança um resultado aceitável. E pude constatar isso em minha experiência ao tomar a decisão de deixar o estágio na Organização X. Uma escolha nunca é um processo fácil para a maioria dos indivíduos, principalmente quando se trata de abandonar um ambiente saudável e positivo, como foi o caso da Organização X. A ruptura do convívio permeado pela empatia e compreensão, tornou a saída mais difícil e trouxe questões conflitantes e dúvidas no momento da decisão.

A primeira motivação para deixar o estágio foi a questão do tempo gasto na locomoção de Braga a Barcelos, que exigia, entre os trajetos de ir e vir e o tempo utilizado na realização das atividades de trabalho, uma dedicação de mais de doze horas diárias. Na dependência de utilização de transportes públicos, escassos nos horários de interesse, o intervalo do almoço precisou ser reduzido a praticamente trinta minutos e isso começou a gerar desconforto e causar o conflito vida-trabalho. O conflito vida-trabalho (Jeffrey et al.,1994) acaba, em sua permanência, por impactar a satisfação, a motivação, podendo comprometer o desempenho e a produtividade do trabalhador.

A segunda motivação para o egresso foi o surgimento da vaga na ULS de Braga, onde havia anteriormente submetido uma candidatura a estágio curricular, para a área da Psicologia do Trabalho. Pelos motivos acima mencionados o convite foi aceito e a consequente mudança de instituição aconteceu.

Foi um desligamento difícil por estar em tão pouco tempo familiarizada a instituição e adaptada favoravelmente às pessoas da área de Formação. Mas vale acrescentar que foi uma experiência apesar de curta, positiva, não só pelo acolhimento e relacionamentos que se perpetuam até agora, como também pela oportunidade que tive de conhecer de perto a dinâmica de uma área de Formação no que tange às questões legislativas, como ocorrem aqui em Portugal. Consoante a um valor lá deixado diria que, além da ajuda prestada no desenvolvimento das atividades que realizei, a Organização X pôde ser relembrada de poder contar com uma instituição de ensino e de pesquisa a seu favor, que é a Universidade do Minho, reforçando os laços deste relacionamento que se iniciou há algum tempo.

5. Enquadramento Institucional da ULS de Braga

A ULS de Braga, onde se realizou o restante do estágio, é uma instituição prestadora de serviços na área da saúde. Integrada no Serviço Nacional de Saúde, com a recente publicação do Decreto-Lei número 102/2023 de novembro do ano de 2023, criou-se a Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E.- Empresa Público Empresarial, através da integração dos Agrupamentos de Centros de Saúde do Cávado I, Braga e do Cávado II, Gerês/Cabreira ao Hospital de Braga, E.P.E..

Para efeitos de designação, foi alterada a denominação da pessoa coletiva, Hospital de Braga, E. P. E. para Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E., mantendo o número de identificação de pessoa coletiva, a sua sede e a universalidade dos bens, direitos e obrigações, bem como sua Missão e seus Valores. A Missão busca proporcionar cuidados de saúde de excelência, promovendo a investigação, o ensino e a inovação, com base em princípios éticos e humanistas. Tem por Visão ser uma organização de saúde de referência nacional e internacional, reconhecida pela qualidade dos cuidados prestados, pela inovação, pela otimização clínica e pela humanização. Seus valores estão pautados pela excelência no compromisso com a qualidade e melhoria contínuas dos cuidados de saúde; pela humanização e respeito pela dignidade e singularidade de cada utente; pela colaboração no trabalho em equipe; na ética baseada na prática dos cuidados e princípios éticos e respeito pelos direitos dos utentes; pela inovação na promoção da investigação, tecnologia e práticas inovadoras para melhorar a qualidade dos cuidados e a experiência do utente; pela sustentabilidade através do uso responsável dos recursos, proteção do meio ambiente e do desenvolvimento sustentável.

5.1. Descrição da ULS de Braga

A ULS de Braga concilia, nas suas instalações, unidades de assistência médica, investigação e ensino universitário. Possui cerca de 3477 colaboradores - dados de dezembro de 2022 - desde médicos,

enfermeiros, assistentes técnicos e operacionais, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores de saúde entre outros.

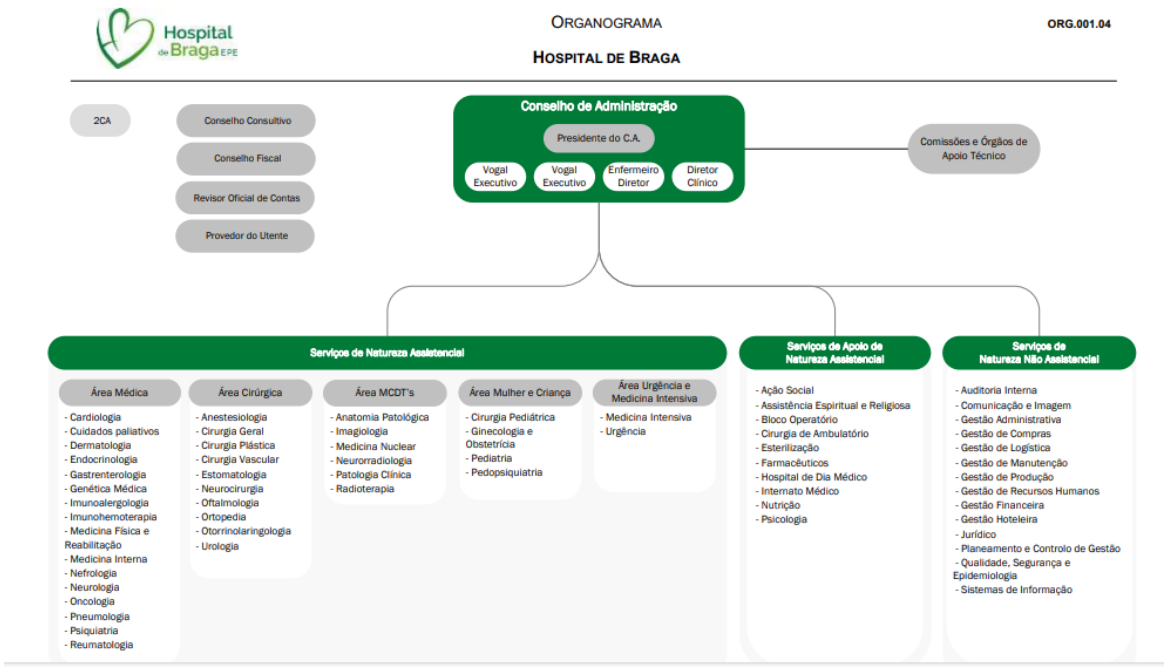
O Conselho de Administração da ULS de Braga é composto pela Direção Executiva do SNS-Serviço Nacional da Saúde. O executivo compõe-se de sete elementos que exercem as funções de Presidente do Conselho de Administração, uma Diretora Clínica para os cuidados de saúde hospitalares, um Diretor Clínico para a área dos cuidados de saúde primários, um Enfermeiro Diretor e duas outras figuras que iniciam funções na qualidade de Vogais Executivos.

A ULS de Braga integra quatro tipos de serviços em sua estrutura, sendo um de natureza assistencial, um de natureza de apoio assistencial, um de natureza não assistencial e um de comissões e órgão de apoio técnico.

Compondo os serviços de apoio de natureza assistencial estão a área de ação social; a assistência espiritual e religiosa; a psicologia, onde ocorreu o acolhimento do meu estágio; a nutrição.

Integram os serviços de natureza não assistencial as áreas de gestão administrativa; gestão de recursos humanos; gestão de compras; a auditoria interna; a comunicação e imagem, a qualidade, segurança e epidemiologia; os sistemas de informação e integrando a última categoria dos serviços estão as comissões e os órgãos de apoio técnico, representados pelas comissões de auditoria clínica; de emergência médica, de farmácia e terapêutica, de humanização, de nutrição artificial.

Figura 1 – Organograma da ULS Braga.



5.2. Descrição do Gabinete de Apoio ao Profissional

O Gabinete de Apoio ao Profissional- GAP é o serviço onde desenvolveu-se o estágio curricular, tendo sido contratada para desempenhar funções pertinentes a área da Psicologia do Trabalho. Esse serviço está situado, na estrutura orgânica, dentro dos serviços de apoio de natureza assistencial, uma vez que presta serviços de apoio psicológico para a promoção da saúde dos colaboradores da ULS de Braga. Embora o foco do GAP seja concentrado em maior parte na psicologia clínica, atua no contexto pessoal e laboral, pois além de prestar o apoio psicológico ao colaborador, tem por objetivo reduzir os riscos psicossociais, ainda que o controle dos mesmos não seja da responsabilidade do GAP. Salienta-se a figura da diretora do GAP e de uma psicóloga clínica, colaboradora que desempenhou a função de supervisora do estágio, que foram as pessoas com quem mais me relacionei. Como mencionado pela diretora, o GAP é uma resposta de intervenção junto à área da Medicina e Higiene Ocupacional, que ao identificar as problemáticas que estão a colocar em risco a saúde mental do trabalhador, encaminha-os para o atendimento de apoio psicológico, realizado pelos profissionais do GAP. As demandas dos serviços prestados pelo GAP surgem maioritariamente dos encaminhamentos da área da Medicina Ocupacional, mas segundo informação da supervisora, a procura espontânea pelo serviço também ocorre, ainda que em proporção bem menor.

6. Descrição dos Projetos de Estágio

A proposta feita às colaboradoras do GAP era levantar primeiramente dados diagnósticos para sustentar as intervenções que deveriam ser sugeridas, no âmbito de identificar e localizar os fatores de riscos psicossociais e a partir disso desenvolver um plano de estratégias para a gestão do stress, técnicas de autocuidados e promoção da saúde.

Três tarefas me foram solicitadas no primeiro dia de estágio: para a primeira tarefa eu deveria apresentar o meu plano de estágio com a proposta do que intencionava realizar; a segunda tarefa visava desenvolver um texto para esclarecer os objetivos da Psicologia do Trabalho e sua aplicação na área da Saúde Ocupacional e como terceira tarefa eu deveria desenvolver um programa de Boas Práticas e Bem-Estar geral como abordagem estratégica para gestão do stress laboral.

Iniciarei descrevendo a tarefa número 1. Para efeitos deste relatório todas as atividades realizadas serão caracterizadas como projetos.

6.1. Plano do Estágio - Avaliação dos Riscos Psicossociais

a) Enquadramento Teórico

O modelo *demanda-controle* proposto por Robert Karasek (Karasek, 1979; Häusser et al., 2010) baseia-se na psicologia do trabalho para compreender o stress ocupacional e o faz em duas dimensões principais. A primeira é a *demanda,* que se refere à quantidade de trabalho, à complexidade das tarefas e às pressões de tempo que um indivíduo enfrenta no contexto laboral e a segunda, o *controle,* que se refere ao grau de autonomia e controle que o trabalhador possui sobre seu trabalho, as decisões relacionadas com ele e a forma como realiza suas tarefas. O modelo propõe que o stress aumenta quando as demandas são altas e o controle é baixo, isto é, quando as exigências estão acima dos recursos do trabalhador e este tem que exercer esforço físico ou cognitivo, exercer atenção ou disponibilizar tempo muito para além do que seria o seu trabalho normal para corresponder a estas exigências. Este enfoque tem sido bastante útil para entender como certos fatores no ambiente de trabalho podem afetar a saúde e o bem-estar dos colaboradores e é aqui citado porque a ferramenta que pretendíamos utilizar na investigação dos riscos psicossociais, o Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ (Kristensen et al., 2000: Silva, 2011) teve sua origem a partir do modelo de Karasek, (1979).

b) Objetivos

- Realizar um diagnóstico centrado na identificação dos riscos psicossociais em contexto laboral a que os profissionais da saúde do Hospital de Braga estão expostos.
- Definir em conjunto com as orientadoras do estágio as dimensões do estudo dos riscos psicossociais, de acordo com as características dos postos de trabalho (e.g. horário de trabalho, tipo de contrato, condições físicas e sociais no trabalho, exigências cognitivas e emocionais do trabalho
- etc.).
- Realizar um diagnóstico do stress ocupacional, identificando potenciais fatores de risco psicossocial associados ao setor da saúde (e.g. aprofundamento da dimensão das exigências emocionais, como o nível de responsabilidade e o contacto diário com o sofrimento dos pacientes).

c) Clientes

Classificamos os clientes deste projeto em dois grupos: o cliente direto, que é a área contratante do estágio, no caso o Gabinete de Apoio ao Profissional e os clientes indiretos, como parte interessada nos resultados deste trabalho e que representam as áreas desde o alto escalão, o Conselho Administrativo e todos os demais níveis da estrutura organizacional onde estão presentes as figuras dos gestores e líderes responsáveis pelo bem-estar e desempenho dos colaboradores.

d) Metodologia

De forma a concretizar os objetivos propostos, tencionávamos utilizar como instrumento o COPSOQ - Copenhagen Psychosocial Questionnaire (versão média portuguesa). A metodologia seria discutida e desenvolvida conjuntamente com a diretoria e supervisão do GAP, no intuito de promover o envolvimento e criar um senso de pertencimento e adesão ao projeto.

Como etapa inicial, foi feita uma reunião, com as colaboradoras do GAP, para clarificar o âmbito deste diagnóstico, seguindo o inquérito abaixo:

1) Em que grupos focar o diagnóstico sobre o stress? Além dos grupos profissionais já referidos que outros grupos poderiam ser também considerados aqui? (Explicamos que o objetivo é obter um diagnóstico diferencial detalhado por agrupamentos dentro da organização).
2) Quais as fontes de stress já conhecidas e que estão presentes nos grupos acima identificados? (e.g., relação emocional, carga de trabalho, turnos, ...)
3) Qual a plataforma mais indicada para implementar o programa diagnóstico? (Como exemplo citamos a Qualtrix utilizada pela Universidade do Minho, mas esclarecemos a possibilidade de livre indicação de plataforma similar, sugerida pelo cliente).

Em uma segunda etapa tencionávamos realizar entrevistas com os principais líderes e gestores indicados pelo GAP, para esclarecimento do diagnóstico a ser realizado e para aplicação do questionário que consta da etapa anterior, para alargamento de dados e de informações para nossa base diagnóstica.

Em terceira etapa, após o levantamento diagnóstico, tencionávamos utilizar a metodologia do focus group para devolução diagnóstica e identificação das estratégias de ação, consoante aos resultados.

Alvos

Os alvos deste projeto são as pessoas sobre quem intencionávamos atuar. Os dados diagnósticos levantados, as entrevistas realizadas e as intervenções que seriam propostas centram-se nesta área de intervenção da organização e, portanto, nos colaboradores.

Recursos

O acesso aos bancos de dados para identificação dos grupos profissionais que iriam compor a amostra, à plataforma Qualtrix ou equivalente para tabulação dos dados.

e) Resultados

Como resultados tencionávamos identificar a quais riscos os trabalhadores estão expostos, localizar as áreas de maior concentração dos respectivos riscos e identificar as medidas de intervenção mais apropriadas a partir dos dados encontrados no diagnóstico.

Em reunião com as colaboradoras do GAP, fui informada que um diagnóstico de riscos psicossociais fora feito há alguns meses, por outro gabinete da ULS de Braga. O GAP participou indiretamente, mas pelo fato de não ter sido a área responsável pelo processo diagnóstico, não disponibilizou tais resultados. Esse foi um dos constrangimentos que causou maior impacto no desenvolvimento do estágio, tornando o desenvolvimento das tarefas árduo e conflitante em alguns momentos, pela escassez das informações. Acreditamos que este pode ser um dos motivos pelos quais o GAP não teve interesse de levantar dados, mas não o único. Entendemos que o principal motivo da não aceitação do projeto foi a falta de integração de nossas ideias ao paradigma de funcionamento do GAP. Minha participação envolveu o planeamento desta ação, sendo finalizada com a apresentação do projeto.

6.2. Clarificação de papéis e de responsabilidades

a) Objetivo

Elucidar as atribuições e responsabilidades de um psicólogo do trabalho e das organizações com vistas a esclarecer ao GAP e a seus clientes e fornecedores internos, o papel da psicologia do trabalho na saúde ocupacional. O intuito deste esclarecimento tem por causa o ensejo de alargar as atribuições dos profissionais do GAP capacitando-os para darem formações ao nível da gestão do stress aos colaboradores da ULS de Braga. Atualmente suas funções são maioritariamente clínicas e se resumem à prestação de serviços de aconselhamento e apoio psicológicos

b) Clientes

Os profissionais do GAP e a área de Medicina e Higiene do Trabalho

c) Metodologia

Foi realizada uma pesquisa na literatura e redigido um texto para fins de responder à demanda solicitada contendo dados sobre a conceção e evolução histórica da Psicologia do Trabalho e das Organizações, suas principais atribuições em contexto laboral e sua aplicação na Psicologia da Saúde Ocupacional.

Alvos

Os profissionais do GAP; a área de Medicina do Trabalho.

Recursos

Os recursos utilizados para a realização desta pesquisa foram: computador, internet, plataforma de buscas, conteúdo das aulas da UC de Psicologia do Trabalho e da UC Psicologia da Saúde Ocupacional.

d) Resultados

O objetivo do projeto foi alcançado, uma vez que o papel do psicólogo do trabalho foi clarificado. A pesquisa foi recebida pela equipe do GAP e arquivada para uso em eventual necessidade de apresentação no futuro. Minha participação envolveu a realização da pesquisa na literatura, elaboração de um texto para fins de responder à demanda solicitada pelas colaboradoras do GAP, sendo finalizada com a entrega da pesquisa, em reunião.

6.3. Boas Práticas para Promoção da Saúde e Bem- Estar do Colaborador como Estratégia de Gestão do Stress Ocupacional.

a) Enquadramento do projeto

Os colaboradores que buscam os serviços do Gabinete de Apoio ao Profissional o fazem maioritariamente porque são encaminhados pelo serviço de Medicina Ocupacional e em menor escala por escolha própria. Os relatos dos colaboradores envolvem tanto questões laborais quanto pessoais.

O programa para implementar as Boas Práticas para a Promoção da Saúde e do Bem-Estar do Colaborador da ULS de Braga apresenta-se como uma resposta às necessidades desses colaboradores, que foram atendidos pelo Gabinete de Apoio ao Profissional, nomeadamente no processo de suporte psicológico, sobretudo no que se refere às dificuldades nas dimensões dos relacionamentos interpessoais, ao cansaço e ao stress no ambiente laboral. Essas dificuldades apresentadas, foram os únicos sinalizadores diagnósticos que tivemos acesso, assim mesmo de maneira muito informal, advindos de conversas com a supervisora ao buscar maior entendimento do que seriam as problemáticas vivenciadas pelos colaboradores atendidos pelo GAP.

A teoria do bem-estar de Riff (1989) corroborada pelas teorias de Seligman (2000); Di Fabio (2017), busca compreender os diferentes aspectos que contribuem para o bem-estar psicológico dos indivíduos. Propõe que o bem-estar não resulta da ausência da doença, mas que se refere a um estado multidimensional que envolve seis fatores- chave: a autoaceitação, as relações positivas com colegas, a autonomia no trabalho, o domínio ambiental, o propósito e significado no trabalho e o desenvolvimento pessoal. Estes elementos quando combinados podem influenciar significativamente o bem-estar e o senso de realização e satisfação. A partir disso, tomamos a decisão de prosseguir com a tarefa de apostar na construção e no desenvolvimento dos pontos fortes dos trabalhadores e na criação de ambientes de

trabalho positivos e saudáveis mais do que no combate de situações adversas. E foi a partir desses fundamentos que a proposta do Programa de Boas Práticas para a Promoção da Saúde e do Bem- Estar foi desenvolvida.

b) Enquadramento Teórico

A proposta apresentada neste Programa de Boas Práticas para Promoção da Saúde e do Bem-Estar, representa em seu todo, uma estratégia para prevenção do stress e dos riscos psicossociais. Ela busca oferecer meios para que a organização e os indivíduos consigam gerir o stress e os fatores que representam riscos, adotando estratégias primárias que visam modificar o ambiente e o contexto e ao mesmo tempo estratégias secundárias para aumentar os recursos individuais, capacitando as pessoas a lidarem com os fatores estressores. A ênfase dada no programa não teve por principal foco o combate direto das questões negativas e adversas, e uma das razões foi a falta de dados diagnósticos como mencionado anteriormente. Assim, o caminho para contornar este constrangimento foi avançarmos em direção a promoção da saúde, que nos leva a oferecer estratégias de fortalecimento dos pontos fortes dos indivíduos e criar ambientes positivos e saudáveis.

A nível individual, os processos de intervenção têm o objetivo de melhorar a saúde do trabalhador. As intervenções visam construir pontos fortes, melhorar os recursos individuais positivos, como inteligência emocional e resiliência e promover o bem-estar (Di Fabio, 2017).

Ao nível do grupo, um grupo saudável é aquele que respeita os seus membros, reserva tempo para ouvir os seus pontos de vista, tolera estilos diferentes e procura soluções vantajosas para todos. O foco está na construção de equipes. Pertencer a uma equipe é fundamental para a sensação de bem-estar da maioria das pessoas (Di Fabio, 2017).

Ao nível da organização, o foco está em tornar a organização um lugar mais eficiente e harmonioso para se trabalhar e mais competitivo no mundo global do trabalho, criando uma cultura aberta e promovendo um clima organizacional que apoie relacionamentos positivos e estilos de liderança que permitam autonomia e auto-organização (Di Fabio, 2017)

c) Objetivos do projeto

Os principais objetivos deste projeto referem-se ao desenvolvimento de ações estratégicas de intervenção, que visem prevenir problemas de saúde antes do seu surgimento e promover a melhoria da saúde e do bem-estar dos colaboradores no contexto laboral; o aumento do compromisso destes com a busca do bem-estar e, como estratégia de aproximação, a melhoria no processo de adesão do colaborador, junto aos serviços disponibilizados pelo GAP. Desenvolver estratégias promotoras de maior segurança e estabilidade laborais, o equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal, o auxílio no

desenvolvimento de competências que permitam aos colaboradores gerirem as variadas situações do stress no trabalho e a minimização dos riscos psicossociais, são nomeadamente, objetivos igualmente importantes para a implementação do Programa de Boas Práticas para a Promoção da Saúde e do Bem-estar.

d) Clientes do Projeto

Os clientes deste projeto são um grupo de pessoas interessadas em promover o bem-estar dos colaboradores e reduzir os fatores stressores no contexto laboral. É composto diretamente pelos profissionais gestores do GAP e indiretamente pelos líderes e gestores dos variados serviços.

e) Metodologias do Projeto

As intervenções para gestão do stress e promoção do bem-estar acontecem em três dimensões, segundo dispõe a Teoria de Gestão Preventiva do Stress- TPSM (Quick, Quick e Nelson, 1998): a prevenção primária, que tem por objetivo identificar precocemente os fatores stressores presentes no ambiente e agir sobre eles, impedindo a manifestação de seus efeitos adversos ou o stress. Nesta dimensão as estratégias são primárias e organizacionais porque visam atuar na origem ou causa dos problemas e modificar o ambiente antes que ele produza danos; a prevenção secundária, que tem por objetivo agir sobre o indivíduo, aumentando sua gama de recursos e competências para atuar sobre os fatores stressores, minimizar os efeitos adversos e modular a resposta ao stress. Nesta dimensão as estratégias são de nível secundário e individuais. Uma terceira dimensão, chamada pelos autores da teoria de intervenção terciária, é assim chamada por já não possuir o caráter de prevenção e referem-se às ações para tratar os problemas ou danos já manifestos no indivíduo e que estão a afetar a saúde mental. Nesta dimensão as estratégias têm o caráter terapêutico e de reabilitação do indivíduo como é o caso das ações de apoio e aconselhamento psicológicos. Para efeito do nosso projeto de Boas Práticas para a Promoção da Saúde e do Bem-estar, estaremos propondo estratégias de nível primário e secundário para a gestão preventiva do stress e incorporando a melhoria do bem-estar que fortalece o indivíduo, sob a ótica emergente da psicologia positiva, como referenciado no enquadramento teórico.

Foram definidas quatro áreas que impactam o bem-estar e a saúde do trabalhador: o *ambiente físico*, a *saúde física e psicológica*, o *desenvolvimento pessoal* e o *relacionamento interpessoal.* As intervenções propostas neste trabalho se aplicam a estas quatro áreas e estaremos justificando a escolha de cada uma delas. É importante também assinalar que foram sugeridas uma ou mais ações para cada área em questão e também estaremos apresentando estas ações.

No caso da primeira área, a que se refere ao *ambiente físico,* como enfatiza Schein (1985), é importante reconhecer que os indivíduos são influenciados pelo ambiente organizacional e ao mesmo

tempo têm o poder de moldar e influenciar esse ambiente. E foi este intuito que quisemos reforçar ao abordar esta área, onde o colaborador está inserido dentro de um contexto organizacional onde ele influencia e é influenciado por ele, sinalizando que a abordagem de nossa intervenção seguirá uma perspectiva organizacional mais ampla do que a perspectiva individual e clínica adotada pelo GAP. Outra razão é destacar a importância de estabelecer um ambiente de ordem e harmonia para aumentar a segurança e melhorar o desempenho. A desordem e a desorganização são fontes de stress, podendo causar danos físicos (quedas) e stress psicológico (Roster & Ferrari 2019).

Duas práticas foram sugeridas para trabalhar esta área: o Workshop - o método 5S, que consiste em um módulo teórico para apresentação do método; tem como objetivo melhorar a organização, a eficiência e segurança no trabalho, tornando-o agradável, seguro e acolhedor (Falconi, 2004) e como prática a "Campanha da Limpeza. Esta campanha visa trabalhar os 5 princípios ou sensos, a saber: Descartar itens desnecessários (seiri–classificação); organizar itens essenciais de maneira lógica e eficiente (seiton–ordenação); realizar as etapas da limpeza (seiso–limpeza); estabelecer padrões e procedimentos de manutenção (seiketsu–padronização); cultivar a autodisciplina para assegurar a prática do método (shitsuke–autodisciplina). Os resultados que podem ser gerados pela implementação do 5S são o espírito de equipe, a elevação do moral dos colaboradores, desenvolvimento pessoal, maior comprometimento com a instituição, ambientes mais limpos e organizados e combate ao desperdício.

A segunda área, a área da *saúde física* ("cuidando do corpo") e *saúde psicológica* ("cuidando da mente") foi sugerida a partir da teoria da prevenção primária positiva (Caplan,1964) onde sublinha a importância de prevenir o desenvolvimento de um problema antes de seu início e de promover o bem-estar psicológico.

As práticas sugeridas Caminhada/Corrida e Oficinas de Pilates apontam para a importância da atividade física. Para a implementação de uma alimentação saudável e equilibrada, sugere-se estratégias de Oficinas de Culinária e Workshop Gastronômico. Para a promoção da saúde psicológica e prevenção de riscos sugerimos o Job-design ou desenho dos postos de trabalho, demonstrando a importância da organização e estruturação das tarefas, responsabilidades e interações no ambiente de trabalho. Outra prática sugerida foi "promover o bem-estar e a saúde psicológica através da motivação intrínseca pelo significado e propósito do trabalho" (Workshop "amas o que fazes"?). Essa atividade foi planeada seguindo o Modelo das Características do Trabalho (Hackman e Oldham,1975). Este modelo relaciona a qualidade de vida no trabalho ao sentido no trabalho, destacando elementos específicos que influenciam a motivação e a satisfação no ambiente laboral.

A terceira área sugerida é a do *desenvolvimento pessoal,* cuja proposta apresenta um workshop teórico e prático sobre o autoconhecimento ("quem sou eu?" "de que eu gosto?"). O objetivo dessa área é focar no desenvolvimento das qualidades positivas do ser humano, e buscar promover o bem-estar, autenticidade e crescimento. O autoconhecimento é um importante construto para o alcance de objetivos pessoais e da organização uma vez que "ambos precisam estar alinhados para promover o bem-estar do colaborador e a eficácia organizacional" (Ryan & Deci,2000).

A quarta área é a do relacionamento interpessoal e visa, na ótica da psicologia positiva, o fortalecimento de vínculos saudáveis e significativos. Sugerimos um workshop com o tema "Já deste um sorriso a alguém hoje?", para demonstrar a importância de um ambiente de trabalho positivo e empático. A qualidade dos relacionamentos no trabalho é considerada vital para o bem-estar emocional. Estratégias incluem o cultivo da empatia, a comunicação eficaz, a prática de elogios e práticas de apreciação mútua, que envolvem a expressão de reconhecimento e gratidão nos relacionamentos.

Alvos: colaboradores e a organização como um todo

Recursos: Plataforma de buscas para auxiliar nas pesquisas, computador, internet.

f) Resultados

Os resultados das ações propostas neste projeto, bem como os impactos gerados e o grau de minha participação e envolvimento em cada estratégia sugerida, podem ser visualizados na tabela abaixo:

Tabela 1. Resultados Globais do Programa de Boas Práticas.

Projeto	Feedback que tivemos	Resultado	Minha participação
Campanha da Limpeza e Método 5S	Não comentado pelo GAP.	Introdução da prevenção primária através da variável "contexto".	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.
Corrida/Caminhada	Foi bem recebida pelo GAP e classificada como "viável".	A atividade foi planeada e o projeto realizado no dia 11/05/24, envolvendo outras partes da organização que já se dedicavam a esta atividade.	Finalizada na fase de planeamento do projeto.
Oficina de pilates	Tivemos o feedback de já ter existido essa prática e que não deu resultado.	Não identificado.	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.

Projeto	Feedback que tivemos	Resultado	Minha participação
"Aprendendo a Comer"	Gerou interesse e o comentário de "muito interessante"	O GAP percebeu os efeitos diretos na saúde e bem-estar.	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.
"Promovendo a saúde e prevenindo riscos através do job-design".	Reconhecida como boa prática e classificada como viável a longo prazo	O GAP foi sensibilizado quanto aos possíveis ganhos na implementação desta estratégia.	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.
Workshop: Significado do trabalho e propósito.	Despertou o interesse e o comentário foi de "muito interessante".	A atividade foi planeada.	Finalizada na fase de planeamento do projeto.
Técnicas de autocuidado e autorregulação emocional.	Foi sugerido pensar na estratégia para grupos.	Alargamento da visão do GAP, adicionando a oferta de formações (prevenção primária).	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.
Desenvolvimento Pessoal: Quem eu sou? De que eu gosto? (autoconhecimento).	Prática considerada como "muito interessante".	O GAP foi sensibilizado para a importância da prevenção secundária.	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.
Workshop: Gestão de conflitos e comunicação interpessoal.	Prática considerada como "muito interessante".	Alargamento das atribuições do GAP, adicionando a oferta de formações (prevenção primária).	Finalizada com a entrega do programa de boas práticas.

Merece destaque, em termos dos resultados alcançados, o projeto da Caminhada e Corrida sobretudo ao que concerne a etapa do planeamento desta ação. Tencionávamos aproveitar o público participante com o intuito de despertá-lo para a prática da atividade física enquanto estratégia de promoção da saúde e gestão do stress laboral. Os objetivos constituem propiciar relações interpessoais mais harmoniosas e colaborativas e proporcionar a criação de redes de contatos informais entre colegas e o envolvimento das famílias, com o intuito de promover o equilíbrio trabalho-vida.

A caminhada foi planeada para ter paragens durante o percurso, com atividades lúdicas e veiculação de mensagens relativas ao stress laboral e estratégias para o atenuar. No local de chegada, o participante deveria receber e preencher um formulário, com perguntas, no máximo cinco, de múltipla escolha, para efeitos de avaliação e feedback do evento, bem como para identificar os níveis de bem-estar do colaborador em seu ambiente de trabalho. Nossa idéia era de aproveitar o ensejo para recolhermos dados diagnósticos para auxiliar no desenvolvimento dos trabalhos. Como resultado, o evento foi realizado, contudo, não conforme o planeado. Minha participação teve o início na proposta da estratégia, seguida da elaboração e entrega do planeamento à equipe do GAP e equipe organizadora da Corrida.

6.4. Orientações para os focus groups

Segundo informações da supervisora do estágio, uma atividade que o GAP intencionava realizar era a devolutiva do diagnóstico dos riscos psicossociais, feito num passado recente, que não havia acontecido desde sua realização. Uma das metodologias escolhidas para esta devolutiva foi o focus group, referenciado no enquadramento teórico do Programa de Boas Práticas apresentado, dos quais participariam os diretores de três serviços ou gabinetes. Assim surgiu a demanda de que eu a auxiliasse no desenvolvimento das perguntas que seriam utilizadas para dinamizar as discussões acerca dos resultados encontrados no diagnóstico dos riscos, bem como identificar as ações ou estratégias para a contenção dos fatores stressores e promotoras do bem-estar.

a) Objetivo

Retomar o processo diagnóstico feito há alguns meses e que ficara inacabado e devolver às áreas participantes os resultados obtidos no COPSOQ, para buscar através dos focus group, as melhores estratégias para solução dos problemas identificados.

b) Clientes

Os profissionais do GAP responsáveis pela condução deste processo e os diretores ou responsáveis pelos serviços de três áreas participantes do diagnóstico dos riscos psicossociais. O tratamento dado a esta questão da identificação de quais são estas áreas, teve o caráter de sigilo e por isso não me foram informadas.

c) Metodologia utilizada

Além de preparar as perguntas que a supervisora havia solicitado para a dinamização dos focus groups decidimos preparar um documento com algumas orientações sobre as fases para auxiliar na organização e preparação prévias dos focus groups.

A partir de Morgan (1996, 1997), que define focus group como uma técnica de investigação de recolha de dados através da interação de um grupo, sobre um tópico apresentado pelo investigador, sugerimos a metodologia para o planeamento dos focus groups, contendo três fases principais:

A *fase inicial ou preparatória*, que tem por objetivo a seleção dos grupos e dos participantes, o agendamento dos focus groups para definição das datas das reuniões e a preparação e seleção das questões para a discussão das problemáticas e levantamento de estratégias de intervenção.

A *segunda fase* refere-se a *fase de desenvolvimento* e tem por finalidade fazer a apresentação inicial para explicar o propósito dos focus groups e estabelecer um ambiente de colaboração; relembrar que o objetivo é identificar e discutir soluções para as problemáticas identificadas no prévio diagnóstico realizado , contextualizar as problemáticas , recapitulando as que foram identificadas para garantir que

todos tenham uma compreensão comum e identificar as medidas de intervenção e estratégias de solução para as problemáticas discutidas.

A *terceira fase*, a *fase de avaliação*, é dedicada a análise dos dados coletados e ao relatório final.

Abaixo apresentaremos um guião que foi desenvolvido, contendo exemplos de perguntas para orientar as discussões no desenvolvimento dos focus groups.

1) Acerca do cansaço e da sobrecarga de trabalho identificados nos serviços, quais seriam as principais fontes?
2) Que medidas proporiam para minimizar o impacto negativo que a distribuição dos turnos exerce sobre a qualidade de vida e desempenho dos profissionais da saúde?
3) Que estratégias sugerem para melhorar a gestão do tempo e reduzir a carga de trabalho nos serviços em questão?
4) Como as políticas de Recursos Humanos podem ser ajustadas para melhor atender às necessidades dos profissionais que lidam diretamente com os pacientes desses serviços?
5) Quais tecnologias ou ferramentas podem ser implementadas para otimizar as tarefas diárias e reduzir a pressão sobre os profissionais de saúde?
6) Há aspectos específicos na rotina de trabalho que contribuem para o cansaço emocional e como podemos abordar esses desafios?
7) Acreditam que programas de formação contínuos podem ser úteis para enfrentar os desafios específicos encontrados nos serviços? Se sim, quais formações sugerem?
8) Como promover uma cultura de apoio entre os colegas de equipe para lidar com o stress e a sobrecarga de trabalho?
9) Quais práticas de gestão podem ser ajustadas e como, para promover um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal nos colaboradores desses serviços?
10) Para melhorar a comunicação e a coordenação entre as equipes, especialmente durante a troca de turnos, quais as sugestões específicas teriam?

Alvos: as pessoas sobre quem iremos atuar, isto é, as colaboradoras do GAP e os diretores de serviço que irão compor os focus groups.

Recursos: salas de reunião, o guião contendo as perguntas e as pessoas: facilitadores e participantes.

d) Resultados

Este projeto foi bem aceito pelo GAP. Minha participação ocorreu no desenvolvimento e entrega de um documento contendo orientações e as fases preparatórias dos focus groups, bem como sugestões de perguntas para dinamizar as discussões durante as reuniões. Em termos do impacto gerado, verificamos que o GAP foi sensibilizado quanto a importância do psicólogo do trabalho nesta etapa.

Na última reunião do meu estágio, com a presença da Diretora e Supervisora, tive a informação que os focus groups encontravam-se na fase de agendamento com os diretores de serviços, com realização prevista para o mês de junho. Com a finalização do meu estágio no final de abril, não será possível atestar a realização do projeto.

6.5. Flyer para o Dia Mundial do Sono

O Dia Mundial do Sono pode ser visto como uma oportunidade para destacar a importância do descanso adequado para o bem-estar e a produtividade no trabalho. A Psicologia do Trabalho e das Organizações preocupa-se com a saúde mental e física dos trabalhadores, que exerce forte influência no bem-estar. Rosekind (2008), argumenta sobre os efeitos adversos da privação do sono na saúde pública e destaca a importância de políticas organizacionais que promovam o descanso adequado dos trabalhadores.

a) Objetivo

Desenvolver um flyer para ser entregue aos participantes de uma apresentação que iria realizar-se no Dia Mundial do Sono, como aconteceu, da qual participariam alguns profissionais do GAP e os colaboradores da ULS de Braga. O intuito deste flyer é fornecer informações sobre a importância de um sono de qualidade na promoção da saúde e do bem-estar, contendo estratégias para a produção de um sono reparador.

b) Clientes

Os profissionais do GAP em geral e a supervisora do estágio que fez a solicitação desta tarefa.

c) Metodologia

Entendemos que a metodologia, neste caso particular tem o caráter educativo e, portanto, a informação é a principal ferramenta de sustentação desta metodologia, abrangendo as melhores práticas para desenvolver e manter um sono reparador. O flyer foi desenvolvido com as seguintes informações: a importância do sono (porque o sono é crucial para a saúde física e mental), dicas para um sono saudável, hábitos diários para melhorar o sono, mostrando como pequenas mudanças no dia podem fazer diferença em um sono de qualidade. Considerando que a ULS de Braga funciona com turnos em suas

jornadas de trabalho, tomamos o cuidado de evitar a expressão noites de sono substituindo-a por sono de qualidade. O resultado do flyer do Dia do Sono pode ser visualizado no Anexo A.

Alvos

Os colaboradores da ULS de Braga e participantes da palestra do Dia do Sono em geral.

Recursos

Pessoas, pesquisa na web para obter ideias e modelos existentes, plataforma digital para criação do flyer e gráfica para a impressão.

d) Resultados

O projeto envolveu minha participação em termos do desenvolvimento do conteúdo, planeamento, confecção final do flyer e entrega do documento digitalizado para o GAP em sua versão final. Os objetivos desta ação constituíram-se em alcançar os colaboradores da ULS de Braga com as informações de caráter educativo, despertando-os para a importância do sono na qualidade de vida e no combate ao stress, bem como na proteção da saúde mental, além de estabelecer uma estratégia de aproximação do colaborador com os serviços do GAP.

7. Reflexão Crítica da Experiência do Estágio

O estágio, decorrido em duas instituições distintas, como anteriormente citado, aconteceu maioritariamente na ULS de Braga, atual designação do Hospital de Braga, precisamente no Gabinete de Apoio ao Profissional – o GAP, que se encontra fisicamente instalado na ala de Psiquiatria do Hospital, e tem por objetivo assistir os colaboradores em demandas resultantes das variadas exigências a que estão expostos, sejam elas emocionais ou cognitivas, presentes no contexto hospitalar. É preciso lembrar que um ambiente hospitalar, por si só, independentemente de problemáticas situacionais ou demandas relacionadas com o contexto organizacional, acaba por gerar insegurança e desconforto tanto nas pessoas que ali laboram quanto naquelas que buscam pelos serviços de cuidados e, quando o fazem, é porque algo não vai bem ou porque sentem dores, ou porque têm medo de que algo ameaçador possa estar por vir, podendo tirar-lhes a sua saúde e o seu bem-estar.

Meu leque de relacionamentos no contexto do estágio foi um pouco limitado, restringindo-se aos contatos estabelecidos com duas colaboradoras do GAP, ambas psicólogas. Uma delas no exercício funcional de Diretora do GAP e a outra no exercício de Psicóloga Clínica que foi minha supervisora.

A mudança relatada, que estava acontecendo naquele momento na instituição, a princípio apenas no âmbito da "designação da pessoa jurídica", parece ter gerado impactos bem maiores com a simultânea mudança do Conselho Administrativo. O ambiente que encontrei quando do início do estágio,

era de aparente desconforto e dúvidas. Percebi que teria um desafio pela frente. Houve momentos de indefinição que causaram um certo desconforto. Razões legítimas – "isto não é possível fazer porque não é da competência de nosso gabinete" ou "é impossível porque este processo precisa da aprovação do Conselho de Ética e isso é muito moroso" - foram apresentadas como justificativas para a não avaliação dos riscos psicossociais, mas percebeu-se algo além, possivelmente uma certa dificuldade de enquadrarem nossas ideias - de fazermos intervenções primárias para buscar pelas causas do stress - ao paradigma de funcionamento do GAP, que tem o foco nas intervenções de apoio psicológico e aconselhamento.

A experiência me trouxe o aprendizado tanto de gerir expectativas como também de buscar a adaptação ao momento de mudanças pelo qual passava a organização. O motivo de não avaliar os riscos não ficou claro para nós. Em determinado momento referiram ter dados de diagnóstico realizado há um tempo atrás, mas por alguma razão, não tivemos acesso a estes resultados. Este foi um constrangimento que acabou por restringir a possibilidade de desenvolvimento de um projeto mais abrangente e profundo. A decisão de prosseguir na área da intervenção, com a elaboração do Programa de Boas Práticas para a Promoção da Saúde e do Bem-Estar do colaborador parece-nos ter sido uma boa escolha.

Outros projetos foram desenvolvidos, mas o projeto das Boas Práticas foi o mais significativo e poderá representar um ponto de partida no sentido de mitigar o stress ocupacional, mudando o foco de atuação do GAP para as intervenções primárias, que propõem a modificação do ambiente e intervenções secundárias, que se referem a aumentar os recursos dos indivíduos para lidarem com o stress.

Outra questão que merece uma reflexão mais aprofundada é o papel do psicólogo do trabalho enquanto profissional autônomo que se apresenta não apenas para responder às demandas da organização quanto ao que desejam ou pretendem realizar, mas que tem um outro olhar que é o da maestria da profissão do psicólogo, que o capacita e o legitima a fazer de fato o que precisa ser feito em contraste ao fazer simplesmente o que lhe é solicitado. Não é um exercício fácil este, o de agir autonomamente, mas absolutamente necessário. Temos que lutar por isso e não abrir mão de nossa autonomia pois é nela que reside a razão de existir da nossa profissão, como elo de ajustamento entre as pessoas e as organizações e nos coloca em um patamar diferenciado.

Contabilizando os resultados de todo o trabalho que foi feito, efetivamente a estratégia de ação da Caminhada e Corrida foi concluída, com a participação de integrantes colaboradores que já possuem a prática de correr. Entretanto a iniciativa da Corrida e o planeamento tiveram meu envolvimento direto,

mas não participei da fase de execução pela falta de retorno das pessoas envolvidas com o evento, embora foram várias as tentativas.

Referenciarei ainda aqui os documentos desenvolvidos e encaminhados em formato digital para as colaboradoras do GAP. Os documentos foram: Plano de estágio; Programa de Boas Práticas para Promoção da Saúde e Bem-Estar; Planeamento da Corrida/Caminhada; Metodologia para os Focus Group; Flyer do Dia do Sono.

Quanto aos meus ganhos pessoais e profissionais eles existiram, mas ainda está um pouco cedo para tirar conclusões. Os desafios foram grandes não pela dimensão do trabalho a realizar, mas pelas exigências emocionais que foram várias. Contudo, os momentos de partilha com o Professor Doutor Keating foram de grande ajuda quanto ao apoio e incentivo para prosseguir. Fecho assim este capítulo na minha trajetória deste processo de estágio, concluindo que sempre estamos a aprender e a acumular qualquer espécie de conhecimento. Creio que saio mais forte desta experiência, tão desafiadora quanto transformadora e carregada de aprendizados, afinal, "o que não nos desafia não nos transforma"(A. Einstein).

8. Referências Bibliográficas

Di Fabio A (2017) Positive Healthy Organizations: Promoting Well-Being, Meaningfulness, and Sustainability in Organizations. Front. Psychol. 8:1938.
https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01938

Falconi, V. (2004). TQC Controle da Qualidade Total. Editora Falconi.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied psychology, 60(2), 159.

Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand-Control (Support) model and psychological well-being. Work and Stress, 24(1), 1–35.
https://doi.org/10.1080/02678371003683747

Jeffrey H. Greenhaus e Gary N. Powell: Work-family Conflict,Policies, and Job-Life Satisfaction-Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. Journal of Applied Psychology, Volume 79, Número 1, fevereiro, 1994.

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. In Administrative Science Quarterly (Vol. 24, Issue 2).
https://doi.org/10.2307/2392498

Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2000). Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health.

Morgan, D. L. (1996). Focus group. Annual Review Sociology, 22, 129-152.

Morgan, D. L. (1997). Focus group as qualitative research (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Política da Qualidade (n.d.)

Quick, J.D., Quick, J.C., & Nelson, D.L. (1998). The theory of preventive stress management in organizations. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 246–268). Oxford, UK: Oxford University Press.

Roster, C. A., & Ferrari, J. R. (2019). Does work stress lead to office clutter, and how? Mediating influences of emotional exhaustion and indecision. Environment and Behavior.
https://doi.org/10.1177/0013916518823041

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American psychologist, 55(1), 68.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of personality and social psychology, 57(6), 1069-1081.

Rosekind, M. R., & Solutions, A. (2008). Managing fatigue in EMS flight operations: challenges and opportunities. Alertness Solutions White Paper.

Schein, Edgar. (1985) Organizational Culture and Leadership A "harmonização" O modelo da ENOP European Network of Work and Organizational Psychology (http://www.eawop.org/)

Seligman, M. E. P., and Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. Am. Psychol. 55, 5–14.
https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5

Silva, C. F. (2011). Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) - versão portuguesa (Análise Ex). Aveiro: FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia. Retrieved from
http://ns131.hoc-net.pt/uploads/ANEXO 2_BOOKLET COPSOQ.pdf

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. The quarterly journal of economics, 99-118.

Anexo A


Sleeptalks 2.0
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
BRAGA
A Saúde do Sono:
Porque dormir faz bem?
Estratégias Para Um Bom Sono
Estabeleça Uma Rotina Regular
Vá para a cama e acorde no mesmo horário todos os dias, mesmo nos fins de semana. Isso ajuda a regular o relógio biológico.
Crie Um Ambiente Confortável
Mantenha o quarto escuro, silencioso e a uma temperatura agradável. Considere cortinas blackout e ajuste a iluminação.
Desligue-se Antes de Dormir
Evite dispositivos eletrónicos uma hora antes de deitar. A luz azul pode interferir na produção de melatonina.
Adote Rituais Relaxantes
Pratique técnicas de relaxamento, como a respiração profunda ou leitura, para acalmar a mente antes de dormir.
Cuidado Com a Alimentação
Evite refeições pesadas e cafeína antes de dormir. Opte por lanches leves se sentir fome.
Mantenha-se Ativo
Exercite-se regularmente, mas evite atividade física intensa perto da hora de dormir.
Gerencie o Stress
Pratique técnicas de gestão de stress, como a meditação, para acalmar a mente antes de dormir.
Como dormir melhor quando se trabalha em turnos?
- Horário de sono
- Evitar substâncias estimulantes na segunda metade do turno
- Fazer uma breve sesta antes do trabalho
- Reduzir a luz
- Dormir após o turno (noturno)
- Evitar comidas pesadas
- Reduzir os ruídos
Psicologia | Gabinete de Apoio ao Profissional (2º Piso) | Email: angela.dias@hb.min-saude.pt