

Profissionais que intervêm com pessoas/populações em situações de especial vulnerabilidade

Os profissionais que intervêm com pessoas/populações em situações de especial vulnerabilidade, pelas características da sua profissão, podem ser afetados pelo stress no exercício da profissão, vindo a sua saúde física e mental, a sua satisfação, rendimento e sucesso profissionais colocados em causa. Estes indivíduos pelas situações inerentes à sua atividade profissional podem experienciar diferentes tipos de stress. Para além do stress do dia-a-dia, podem atingir estados de esgotamento, exaustão física e emocional (i.e. *burnout*) e ainda estar suscetíveis a acontecimentos potencialmente traumáticos ou incidentes críticos. Acrescenta-se ainda o fenómeno de *vicarious traumatization*, traumatização vicariante ou por procuração, consequente da exposição ao sofrimento e trauma de outras pessoas, que pode originar uma traumatização secundária para estes profissionais, resultado do trabalho intenso com sobreviventes de situações traumáticas.

Linhas orientadoras:

Respeite sempre a segurança, dignidade e direitos das pessoas que apoia sem se esquecer de si mesmo.

Auto proteja-se e cuide de si mesmo de modo consistente e permanente.

Gestão de Stress:

Na gestão de stress, existe responsabilidade individual e institucional:

- Cuide de si.
- Sensibilize para uma organização cuidadora dos seus colaboradores, fomentando um sistema adequado de apoio/suporte organizacional.

Importante saber:

O que é o stress?

Tipos de stress.

O que fazer?

O que é o stress?

O stress faz parte da vida, do dia-a-dia, é a reação natural do organismo para responder aos desafios ou exigências físicas e/ou emocionais que lhe são colocadas. Pode ser causado por qualquer mudança, positiva ou negativa. Trata-se de um estado de tensão ou pressão com efeitos no corpo e na mente que pode ser positivo, benéfico, motivador e contribuir para um bom desempenho, pois activa o corpo, a mente e a energia da pessoa. Trata-se de uma resposta necessária e adaptativa, que em condições específicas, quando são ultrapassados os limites pessoais, se torna fonte potencial de doença.

O stress pode ser entendido como um processo que se define pela capacidade individual de mobilizar todos os recursos que o corpo tem para reagir prontamente e adequadamente a cada situação. Contudo, se a sua duração é longa e /ou intensa, os recursos podem esgotar-se e a pessoa experimentar formas de reação de stress negativas ou danosas para a sua saúde.

Tipos de Stress.

#### **Stress Básico:**

Também denominado stress do dia-a-dia, tem como causa diversas fontes de tensão a nível individual, emocional, familiar e social. Pode ser incrementado por mudanças ou alterações no dia-a-dia que exigem um esforço de adaptação. Os profissionais necessitam de estar preparados para essas alterações e aprender estratégias para fazer face às mesmas (*coping*).

#### **Stress Cumulativo:**

Níveis normais de stress negativo podem acumular-se durante um período de tempo transformando-se numa sobrecarga. O stress cumulativo surge na sequência de uma exposição prolongada a diversos fatores de stress e pode desenvolver a síndrome de exaustão profissional (*Burnout*).

**Burnout:**

Reação ao stress crónico, deve ser entendido como resposta a uma exposição prolongada a situações de stress, tensões e pressões de natureza profissional ou ocupacional. É entendido como:

- Síndrome de exaustão emocional;
- Despersonalização e
- Diminuição da realização pessoal, podendo ocorrer nos indivíduos que fazem trabalho com pessoas. (Maslach e Jackson, 1986).

As três dimensões do Burnout e suas características:

- Exaustão emocional: estado de esgotamento emocional, físico e psicológico.
- Despersonalização ou cinismo: atitude fria e distante para com o trabalho e os outros, pouco envolvimento profissional, abandono dos ideais e valores que o ligavam à profissão.
- Falta de realização pessoal: sentimento de ineficácia profissional, tarefas sentidas como demasiado exigentes.

Resumindo, o Burnout é causado pelo envolvimento prolongado em situações de elevada exigência emocional no local de trabalho, onde se combinam expectativas elevadas e stress situacional crónico. Trata-se de um processo que se vai desenvolvendo a partir das vivências de stress no trabalho, em que o indivíduo se confronta com um desfasamento entre as motivações, expectativas, necessidades pessoais/profissionais e os recursos que tem disponíveis para as satisfazer.

***Vicarious traumatization, fadiga por compaixão, traumatização vicariante ou por procuração:***

São termos que podem ser ligados ao Burnout e que remetem para um custo emocional significativo, que advém do envolvimento empático ao ouvir continuamente histórias que envolvem grande sofrimento humano, violência e trauma. Estes

acontecimentos traumáticos são muitas vezes provocados pelo próprio homem, a exposição repetida a esses relatos e vivências traumáticas causam stress, podem afetar quem presta ajuda/apoio/suporte, em diferentes graus e ter efeitos similares, em termos de trauma, aos que ocorrem nos sobreviventes.

### **Stress Crítico/Agudo/Traumático:**

Uma situação brusca e intensa pode levar a estados de tensão emocional e física também intensos, próprios de uma crise psicológica, desencadeando níveis agudos de stress. Trata-se de uma reação de stress considerada normal, que acontece à maioria das pessoas que experencia situações extremas, de exceção ou potencialmente traumáticas, também denominadas incidentes críticos.

A reação de stress a estas situações potencialmente traumáticas é considerada uma reação normal a um evento anormal, caracteriza-se por um vasto número de sinais e sintomas cognitivos, físicos, emocionais e comportamentais. Esta reação de stress pode manter-se durante alguns dias ou por um período de tempo mais prolongado, podendo comprometer a saúde, a capacidade de trabalho e vida pessoal.

O que fazer?
--------------

### **Stress Básico:**

- Reconheça as potenciais fontes de stress e as suas estratégias pessoais para fazer face às mesmas.
- Pense nos seus recursos, o que fez no passado que o ajudou a superar situações difíceis ou de maior exigência, o que resulta consigo e o que o pode fortalecer.
- Sempre que possível respeite o horário normal de trabalho.
- Evite trabalhar aos fins-de-semana e/ou dias de folga.
- Organize o seu tempo, estabeleça prioridades.
- Disponha de tempo suficiente para descansar, aliviar a tensão e estabelecer relações com outras pessoas.
- Faça uma alimentação equilibrada e regular.

- Evite álcool, café, tabaco em excesso.
- Mantenha-se em forma, pratique exercício físico.
- Mantenha e estimule atividades que lhe dão prazer.
- Peça ajuda, existem técnicas utilizadas em psicoterapia que podem ser úteis no controlo do stress.

### **Burnout**

Promova e desenvolva:

- O Autoconhecimento: dos seus recursos, limites e reações de stress.
- Os seus recursos pessoais: a sua rede social disponível, atividades de distração e lazer.
- A partilha: com pessoa de confiança (fale de dúvidas, medos, desapontamentos, etc.);
- A sua assertividade: expresse as suas necessidades, diga “não”.
- O apoio de pares, os colegas podem ser uma fonte de suporte importante pela partilha de situações e vivências.
- A importância do apoio da organização, solicite o mesmo, solicite a promoção da saúde mental.

Medidas Preventivas do Burnout:

Fomentar o compromisso com o trabalho, bem como os opostos das três dimensões do Burnout (energia, envolvimento e eficácia).

- Redução da pressão do tempo, organize as tarefas por prioridades.
- Estabeleça objetivos tangíveis.
- Delegação/divisão de responsabilidades.
- Promova a discussão das normas, esclareça as suas dúvidas, clarifique o seu papel.

- Percepção das crenças disfuncionais, perceba quais as suas crenças em relação ao trabalho e quais as que estão a contribuir de modo negativo para sua relação com o mesmo.
- Aumento da autonomia, seja o mais autónomo possível.
- Percepção e evitamento dos conflitos com a autoridade, identifique quais os pontos que são sensíveis, busque soluções, consensos, resolução dos conflitos.
- Não se esqueça de si, procure momentos de relaxamento e recreação.
- Evite o isolamento, envolva-se.
- Valorize-se, valorize o seu trabalho, a sua missão.

#### **Gestão de Stress e Burnout em trabalho de campo/terreno:**

- Trabalhe sempre em equipa.
- Tenha as suas funções e objetivos de trabalho bem definidos (ex. papel na equipa).
- Trabalhe por turnos e respeite-os, especialmente os períodos de descanso.
- Fale com os colegas de equipa e supervisores sobre o que correu bem e o que pode ser melhorado, brevemente, no final de cada turno e no final da missão.
- Se lidar com eventos muito fortes (ex. notificações de morte) evite ter mais do que três momentos destes por turno.
- Reconheça situações que possam ser demasiado fortes para si, faça o trabalho de forma progressiva e reconheça os seus limites.
- Tenha uma atitude virada para o conhecimento. Reconheça as necessidades de formação, sistematize e partilhe as experiências que obteve com outros colegas.
- Use preventivamente o apoio de intervenção em crise e de saúde mental, para si próprio, especialmente no final da missão.

## Stress Crítico/traumático

Depois de um acontecimento traumático é extremamente importante cuidar de si para minimizar o impacto da experiência. Aprenda mais sobre situações de crise e reações comuns.

- Verbalize a experiência, escreva sobre o que aconteceu.
- Procure alguém com quem possa conversar.
- Foque-se em tarefas simples e rotineiras.
- Informe-se sobre as reações usuais que pode experimentar.
- Ouça os outros, perceba como foram afetados e como estão a fazer face.
- Reduza a tensão através de exercício físico, música, descanso, exercícios respiratórios e de relaxamento.
- Atenção ao consumo de café, álcool e tabaco.
- Faça refeições equilibradas e regulares.
- Visões repetidas do acontecimento e pesadelos são normais, não lute contra eles, na maioria dos casos acabam por desaparecer.
- Mantenha a sua rotina diária o máximo possível, ajuda a restabelecer o funcionamento anterior.

Sistema adequado de apoio/suporte organizacional.
---

Sensibilização e responsabilização das entidades empregadoras face a esta problemática em geral e, quando o stress é induzido por fatores associados à própria profissão, em particular.

Incrementar a resiliência nas organizações, investir na prevenção. Fomentar boas práticas institucionais visando a redução do stress, contribuir para o bem-estar e qualidade de vida dos funcionários. Passa por:

- Redução de fatores de risco.
- Preparação dos profissionais.
- Fomentação de recursos e *coping* adequados.
- Sensibilização e responsabilização.

- Formulação de políticas e estratégias organizacionais que encorajem condições de trabalho razoáveis, a proteção da saúde, a manutenção de uma vida equilibrada e a maximização da eficácia.

Na Gestão de Incidentes Críticos, é importante:

- Prevenir e mitigar o stress traumático.
- Normalizar respostas.
- Providenciar apoio para os gestores e para os pares.
- Providenciar assistência e apoio no processo de recuperação.
- Promover o restabelecimento do funcionamento anterior.
- Providenciar psicoeducação sobre trabalho emocionalmente stressante e de risco.
- Reunir a equipa regularmente, promovendo as ligações e o sentimento de pertença.
- Promover uma cultura organizacional onde as pessoas possam falar abertamente e partilhar as suas experiências e os seus problemas, respeitando o princípio da confidencialidade e onde estar juntos depois de um incidente crítico seja a norma (sistema de apoio de pares).
- Consciencializar de que o bem mais precioso de uma organização são os seus recursos humanos, sendo prioritária a manutenção, promoção da sua saúde, o seu bem-estar e qualidade de vida.

#### Procurar ajuda profissional

A sua saúde é a prioridade.

Não se automedique.

**Procure ajuda profissional sempre que verificar:**

- Problemas graves ou persistentes com o sono ou apetite.
- Ansiedade acentuada, sensação de afogamento ou sintomas de pânico.
- Sentimentos de desamparo, desesperança ou inutilidade.

- Ideação suicida, comportamento suicidário ou auto-destrutivo.
- Desconfiança fora do vulgar em relação aos outros.
- Sentimento de culpa persistente.
- Sensação de não pertencer ou não estar presente.
- Diminuição da higiene, alteração de hábitos ou comportamentos.
- Alterações repentinas de humor.
- Reações exageradas face à situação, dificuldades em manter a calma.
- Dificuldade em resolver problemas.
- Tendência para ser mais agressivo e agir violentamente em situações que antes conseguia controlar.
- Comportamento imprudente, de risco ou agressivo.
- Abuso de substâncias ou aparente dependência.
- Comportamento compulsivo - gastos, jogo, sexo, uso de Internet (incluindo jogos de vídeo).

**Se foi exposto a um acontecimento potencialmente traumático, especial atenção se verificar:**

- A prevalência (mais de um mês) de imagens, pensamentos ou percepções intrusivas relacionadas com a experiência.
- Sensação de estar a reviver o acontecimento traumático de modo repetido.
- Evitamento, de forma intencional, pensamentos, sentimentos ou conversas associadas com a situação traumática.
- Evitamento de atividades, lugares ou pessoas que levem à recordação do acontecimento.
- Perda de interesse em atividades que anteriormente lhe davam prazer e evita-as.
- Tendência a isolar-se, relaciona-se com muito custo.
- Irritação e explosões de cólera com mais frequência e facilidade do que antes do acontecimento.
- Reações de sobressalto perante situações inesperadas.

- Hipervigilância, sentir-se sempre alerta.
- Desajustamento a nível social, profissional e/ou noutras áreas específicas.

Que ajuda Profissional?
-------------------------

- Consulte o seu médico, que o poderá encaminhar para um profissional da saúde mental (Psiquiatra, Psicoterapeuta, Psicólogo Clínico);
- Consulte um especialista.

Referências:

Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual, 2<sup>nd</sup> ed*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, Ca.

Bibliografia:

Everly, G. (2006). *Assisting Individuals in Crisis (4<sup>rd</sup> Edition)*. Ellicott City, MD: International Critical Incident Stress Foundation

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2004). *Managing stress in the field*. Geneva: Federation.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2014). *Broken Links: Psychological support for people separated from family members (training module)*. Copenhagen: IFRCRCS, Centre for Psychosocial Support.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Lay Counselling (2015). *Caring for Volunteers. Training Manual*. Copenhagen: IFRCRCS, Centre for Psychosocial Support.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Lay Counseling (s.d.). *A Trainer's Manual*. Copenhagen: Psychosocial Support Centre, Danish Red Cross.

World Health Organization (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. Geneva: WHO.