



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Formando/a:</b> | Francisco Reis                                |
| <b>Ação:</b>       | Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO     |
| <b>Módulo:</b>     | 4651 – Gestão de stress e gestão de conflitos |
| <b>Formador/a:</b> | Elsa Sousa                                    |
| <b>Data:</b>       | 11/07/2023                                    |

#### **Objetivos**

- 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.

#### **Conteúdos**

- Gestão de *stress*
  - *Stress* -conceito e modelo explicativo
  - Causas e fatores primários de *stress* no trabalho
  - Sintomas de *stress* - relação entre desempenho e *stress*
  - Avaliação individual do grau de *stress*
  - Fases do *stress*
  - Formas individuais de lidar com o *stress*
  - 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
- Gestão de conflitos
  - 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

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Gestão de stress e gestão de conflitos, ministrada pela formadora Elsa Sousa, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de farmácia.

No início da UFCD, visualizámos o documentário "Stress: Retrato de um assassino". Onde fomos confrontados com uma análise profunda e abrangente sobre o tema do stress, fornecendo-nos conclusões valiosas de especialistas renomeados. Entre esses especialistas destacam-se nomes como Robert Sapolsky, Michael Marmot, Carol Shively, Jeffrey Ritznerman, Tessa Roseboom, Elisabeth Blackburn e Elisa Epel, cujas pesquisas e estudos têm contribuído significativamente para a compreensão da complexidade do stress e os seus efeitos no corpo e na mente. A suas pesquisas destacam a importância de, adotar medidas de gestão eficazes para lidar com o stress, tanto no âmbito pessoal como no ambiente de trabalho. Desenvolver estratégias preventivas, buscar apoio e adotar uma abordagem holística na gestão do stress, visando promover uma melhor qualidade de vida e bem-estar.

Depois de uma abordagem sobre "O Erro de Descartes" do renomeado neurocientista António Damásio, somos conduzidos a refletir sobre a influência das emoções no processo de tomada de decisões e na gestão do stress e dos conflitos.

Ao compreender as principais emoções, como o medo, a raiva, a tristeza e a alegria, podemos reconhecer as suas influências no nosso estado emocional e comportamental. O medo, por exemplo, pode desencadear respostas de stress e ansiedade, enquanto a raiva pode levar a reações impulsivas e conflitos interpessoais. Por outro lado, a tristeza e a alegria podem afetar o nosso bem-estar emocional e a nossa interação com os outros.

Passamos as conclusões de John Mayer, Daniel Goleman e Peter Salovey sobre a inteligência emocional e a sua relação com a gestão do stress e dos conflitos. Esses renomeados autores e pesquisadores destacam a importância de desenvolver habilidades emocionais para enfrentar os desafios emocionais e interpessoais no local de trabalho.

Um dos primeiros passos para lidar com o stress no local de trabalho é a identificação das suas potenciais causas. É essencial estar ciente dos fatores que podem contribuir para o stress, como prazos apertados, pressão excessiva, falta de recursos adequados, má gestão do tempo ou falta de apoio social. Ao reconhecer esses fatores, torna-se possível implementar medidas preventivas e desenvolver estratégias eficazes para gerir o stress.

Outro aspeto importante é a avaliação do grau de vulnerabilidade ao stress. Cada indivíduo tem diferentes níveis de resiliência e capacidade para lidar com situações stressantes. É fundamental conhecer os nossos limites e sinais de alerta para o stress, tais como alterações de humor, dificuldades de concentração, insónias ou problemas de saúde física. Uma vez identificados esses sinais, podemos adotar medidas preventivas, como a prática regular de exercício físico, técnicas de relaxamento ou a procura de apoio profissional, para fortalecer a nossa capacidade de enfrentar o stress.

Elaborar um plano individual de mudança é uma estratégia valiosa para gerir o stress de forma eficaz. Esse plano pode incluir a definição de metas realistas, a criação de rotinas equilibradas, a adoção de técnicas de gestão do tempo e a procura de atividades que promovam o bem-estar físico e emocional. Além disso, é importante ter em mente que a gestão do stress não é um processo linear, e que ajustes podem ser necessários ao longo do caminho.

No que diz respeito às situações difíceis, é essencial desenvolver mecanismos de resposta flexíveis e criativos. A capacidade de adaptação e resiliência são fundamentais para lidar com os desafios que surgem



no local de trabalho. Ao adotar uma postura aberta, procurando soluções alternativas e considerando diferentes perspetivas, podemos enfrentar as situações difíceis com uma mentalidade mais construtiva e menos stressante.

A gestão de conflitos é outro aspeto relevante no contexto profissional. Identificar meios de atuação assertiva perante situações de conflito é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. A comunicação clara e respeitosa, a capacidade de ouvir ativamente e a procura de soluções de compromisso são algumas das estratégias que podem ser adotadas para lidar com conflitos de forma construtiva. Além disso, é importante encorajar comportamentos construtivos nos outros, promovendo a empatia, a compreensão mútua e a colaboração.

Em suma, a UFCD 4651 proporciona conhecimentos e ferramentas essenciais para o desenvolvimento de competências de gestão de stress e gestão de conflitos no contexto do trabalho. Através da identificação das causas de stress, da avaliação da vulnerabilidade individual, da elaboração de um plano de mudança, do desenvolvimento de respostas flexíveis, da atuação assertiva perante conflitos e do fortalecimento da inteligência emocional, podemos promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, onde o stress é gerido de forma eficaz e os conflitos são abordados de maneira construtiva.

Agradeço à formadora Elsa Sousa, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Stress, Conflitos, Gestão, Inteligência emocional, Resiliência, Bem-estar