

RECURSOS PSICOSSOCIAIS EM CONTEXTOS DE SAÚDE

Cristina Maria Moura de Sousa¹;

Escola Superior de Saúde Atlântica (ESSATLA), Oeiras, Portugal, Oeiras, CIEP-UÉ, Évora, Portugal.

<https://orcid.org/0000-0002-2822-4853>

João Miguel Alves Ferreira²;

Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra (FMUC), Coimbra, Portugal.

<https://orcid.org/0000-0001-9905-0849>

Helena Vinagre³;

Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE), Lisboa, Portugal.

<https://orcid.org/0000-0002-6558-3097>

Olga Maria Martins de Sousa Valentim⁴.

Escola Superior de Enfermagem de Lisboa (ESEL), CIDNUR, Lisboa, CINTESIS&RISE, Porto, Portugal.

<https://orcid.org/0000-0002-2900-3972>

RESUMO: Os recursos psicossociais, podem diminuir o impacto dos riscos psicossociais e promover o crescimento psicológico e o bem-estar. O nosso objectivo consiste em descrever e explicitar recursos psicossociais estudados em contextos de vulnerabilidade e de saúde (e.g. pandemia COVID-19). Verificámos que a perceção de um clima emocional coletivo solidário, de ajuda mútua, confiança nas instituições, de esperança, bem como um estado emocional individual ativo, de atenção, interesse e determinação são recursos relacionados com uma maior capacidade de enfrentar adversidades. O *coping* resiliente apareceu também como um importante recurso para lidar com o stress, a ansiedade e a depressão. O suporte organizacional percebido surgiu como um importante recurso para os trabalhadores nestes contextos, conferindo uma maior satisfação pessoal e profissional. Por outro lado, minimizar o impacto negativo do conflito trabalho-família revelou-se fundamental para reforçar o papel do suporte organizacional percebido na satisfação com a vida e o trabalho. Conhecer estes recursos psicossociais pode ser uma orientação importante para os profissionais que atuam nos contextos de saúde, de forma a ajudarem as pessoas a serem mais ativas e positivas e a obterem melhores níveis de bem-estar e satisfação.

PALAVRAS-CHAVE: Emoções. *Coping*. Suporte organizacional percebido.

PSYCHOSOCIAL RESOURCES IN HEALTHCARE CONTEXTS

ABSTRACT: Psychosocial resources can reduce the impact of psychosocial risks and promote psychological growth and well-being. Our aim is to describe and explain psychosocial resources studied in contexts of vulnerability and health (e.g. the COVID-19 pandemic). We found that the perception of a collective emotional climate of solidarity, mutual aid, trust in institutions, hope, as well as an active individual emotional state of attention, interest and determination are resources related to a greater ability to cope with adversity. Resilient coping also appeared as an important resource for dealing with stress, anxiety and depression. Perceived organizational support emerged as an important resource for workers in these contexts, conferring greater personal and professional satisfaction. On the other hand, minimizing the negative impact of work-family conflict proved to be fundamental in reinforcing the role of perceived organizational support in life and work satisfaction. Knowing these psychosocial resources can be an important guide for professionals working in health contexts, in order to help people be more active and positive and achieve better levels of well-being and satisfaction.

KEY-WORDS: Emotions. *Coping*. Perceived organizational support.

INTRODUÇÃO

Os riscos psicossociais têm tido uma atenção crescente por parte dos especialistas que intervêm na promoção do Bem-estar em contextos laborais e sociais, particularmente especialistas na área da saúde ocupacional. Estes consideram que os profissionais de saúde representam um grupo particularmente exposto a fatores de risco psicossociais (CLAUDINO; PINOTE; MANZANO, 2024). Um dos fatores cada vez mais presente nas profissões relacionadas com o cuidado do outro é o *stress* ocupacional.

Exigências emocionais no “cuidar do outro”, a par de exigências de carga, ritmos e turnos de trabalho, são condições que fomentam o aparecimento de perturbações de ansiedade e depressão que levam muitas vezes ao *burnout*.

Por outro lado, os contextos de saúde são por si só, contextos onde a atenção aos riscos psicossociais deve ser redobrada e as diretrizes são: *avaliar, refletir e agir* (CLAUDINO; PINOTE; MANZANO, 2024).

O contexto pandémico vivido com o COVID-19, e mais recentemente a crise socioeconómica, desencadearam profundas e rápidas mudanças laborais que agravaram os riscos psicossociais pré-existentes, enfatizando a importância das condições e da organização do trabalho que afetam a saúde dos indivíduos (PEREIRA; BARCELOS, 2023).

Uma das teorias mais conhecidas na área da saúde ocupacional é a Teoria JD-R (*Job Demands-Resources Theory*), ou seja, Teoria das Exigências-Recursos no trabalho.

Esta teoria, com um carácter flexível, divide as características relacionadas com o trabalho em duas grandes categorias: Exigências e Recursos do trabalho.

A teoria tem também um carácter dinâmico, ou seja, as exigências e os recursos do trabalho podem ativar dois processos. O primeiro processo é o comprometimento da saúde que está relacionado com a frequência e a magnitude das exigências do trabalho. As exigências do trabalho esgotam os recursos dos trabalhadores (físicos, emocionais e cognitivos), conduzindo ao *burnoute*, conseqüentemente, a resultados negativos relacionados com o trabalho (por exemplo, stress, ansiedade e depressão). O segundo processo é o motivacional, relacionado com os recursos do trabalho (por exemplo, apoio organizacional percebido e feedback do desempenho) que promovem o empenho (*engagement*) no trabalho, conduzindo, conseqüentemente, a resultados positivos relacionados com o trabalho (por exemplo, satisfação com o trabalho) (BAKKER.; DEMEROUTI, 2014).

A teoria JD-R evoluiu, e para além de enfatizar estes dois processos, o comprometimento da saúde e o motivacional, vai apresentar proposições específicas, abrangendo interações entre as exigências e recursos do trabalho, os recursos pessoais, os indicadores de bem-estar ocupacional e os resultados relacionados com o trabalho (BAKKER; DEMEROUTI; SANZ-VERGEL 2023).

As exigências do trabalho referem-se aos aspetos relacionados com o trabalho, de origem física, psicológica, social ou organizacional, que requerem esforços de natureza física ou psicológica. Os recursos do trabalho, que aqui enfatizamos, referem-se a aspetos relacionados com o trabalho de origem física, psicológica, social ou organizacional que conduzem ao crescimento psicológico e profissional e diminuem os efeitos prejudiciais das exigências do trabalho (BAKKER; DEMEROUTI, 2007).

Por ser um modelo aberto, a teoria JD-R permite que uma série de conceitos (psicológicos, sociais e organizacionais) possam ser considerados e estudados como recursos pessoais e de trabalho (SCHAUFELI; TARIS, 2014). Falamos assim de recursos psicossociais, que podem diminuir o impacto dos riscos psicossociais (e.g., stress ocupacional) e promover o crescimento psicológico e o bem-estar.

OBJETIVO

O objetivo deste estudo é descrever e explicitar recursos psicossociais estudados em contextos de vulnerabilidade e de saúde (e.g. pandemia COVID-19).

METODOLOGIA

Este estudo tem uma abordagem quali-quantitativa, com um objectivo descritivo e com um procedimento de pesquisa bibliográfica. Assim, pretendemos descrever e analisar alguns dos recursos psicossociais que podem ser fundamentais em contextos de vulnerabilidade e de saúde, através da análise dos resultados e da discussão de diversos estudos quantitativos que realizámos nestes contextos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O contexto de pandemia COVID-19 teve um impacto enorme no comportamento, e nas emoções das pessoas (DE SOUSA, *et al.*, 2024).

Esse impacto foi sentido nas emoções individuais (e.g. medo, ansiedade), nas emoções coletivas (confiança nas instituições; solidariedade), mas também na percepção do clima emocional das organizações e dos países.

- CLIMA EMOCIONAL COMO CONTEXTO PSICOSSOCIAL

Tendo em conta que o clima emocional atua como um contexto psicossocial que influencia o comportamento e que está relacionado com o bem-estar, estudámos a percepção do clima emocional durante a pandemia do COVID-19 em Portugal, “O que achas que as pessoas sentem”? (DE SOUSA, *et al.*, 2021).

O clima emocional é assim entendido como a percepção do que achamos que os outros sentem, ou seja, que emoções coletivas são partilhadas pelas pessoas no ambiente emocional do país.

O clima emocional negativo revelou a percepção de medo, ansiedade, tristeza, apreensão, incerteza, insegurança, desespero e frustração.

O clima emocional positivo revelou a percepção de esperança, solidariedade e ajuda mútua e confiança nas instituições.

O clima emocional negativo foi positiva e fortemente associado a efeitos negativos como o stress e mal-estar. O clima emocional positivo, pelo contrário, foi positivamente associado ao bem-estar (afetos positivos e satisfação com a vida) e à percepção do apoio organizacional. Surge também negativamente correlacionado com o conflito trabalho-família

Assim, o nosso estudo revela que a percepção de um contexto social:

- Solidário, de ajuda mútua
- De confiança nas instituições
- De esperança

Representa um recurso psicossocial, que pode prevenir comportamentos de risco associados à insegurança, ao medo e à ansiedade;

Para promover ações com o objetivo de reduzir o stress e aumentar o bem-estar;

E criar ações comunitárias para desenvolver o acesso a informação segura, crucial para reduzir a incerteza (DE SOUSA, *et al.*, 2021).

- EMOÇÕES INDIVIDUAIS E *COPING*

Noutro estudo, explorámos a relação entre as emoções individuais e o *coping* resiliente no contexto da pandemia do COVID-19 (DE SOUSA, *et al.*, 2024).

Procurámos saber se: “O que eu sinto sobre a situação, dá-me mais estratégias para lidar com ela?”

De acordo com o conceito da natureza multidimensional das emoções e dos estados afetivos, os nossos resultados revelam uma estrutura fatorial constituída por quatro fatores: a dimensão negativa; a dimensão moral; a dimensão positiva e a dimensão ativa. Estas dimensões revelaram-se preditores do *coping* resiliente:

A dimensão negativa incluiu onze itens: medo; assustado; receio; atormentado; insegurança; nervosismo; apreensão; desespero; preocupação; tristeza e frustração.

A dimensão moral incluiu cinco itens: desprezo; vergonha; raiva; nojo; culpa.

A dimensão positiva incluiu cinco itens: inspirado; entusiasmado; alegre; orgulhoso; ativo.

Por último, a dimensão ativa incluiu três itens: atento/alerta; interessado; determinado.

Dentro destas, a dimensão ativa é a dimensão que prevê uma maior capacidade de resposta resiliente. Assim, esta dimensão ativa constitui um recurso psicossocial num contexto de vulnerabilidade,

Adotar um estado afetivo caracterizado pelo interesse, determinação, atenção/alerta é importante para recolher informação, tomar decisões informadas, desenvolver estratégias de planeamento e envolver-se em estratégias de *coping* adequadas.

Em situações vulneráveis, é importante reconhecer e lidar com as emoções.

As pessoas que procuram informação (porque estão num estado de atenção/alerta; interesse; e determinação), estão mais preparadas para lidar com situações de grande vulnerabilidade, como uma pandemia, catástrofe ou doença crónica.

- COPING RESILIENTE

SINCLAIR e WALLSTON (2004) definiram o *coping* resiliente pela forma como os indivíduos superam as dificuldades de uma situação, muitas vezes através de formas criativas, controlando as ações e lidando com as situações de uma forma positiva e ativa.

Ao analisarmos a relação entre o *coping* resiliente com o stress, a ansiedade e a depressão, verificámos que este estabeleceu uma relação negativa com estas variáveis no contexto pandémico (DE SOUSA, *et al.*, 2024).

Verificámos assim que as competências que os indivíduos desenvolveram para lidar com situações adversas contribuíram para uma redução dos níveis de stress, ansiedade e depressão, demonstrando que as estratégias utilizadas foram adaptadas ao contexto pandémico, de ameaça e vulnerabilidade.

O *coping* resiliente surge assim como um recurso psicossocial nos contextos de saúde, marcados pela ansiedade e incerteza.

- SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO

De acordo com EISENBERGER, *et al.* (1986), o suporte organizacional percebido refere-se às perceções dos trabalhadores sobre o valor atribuído às suas contribuições e a preocupação com o seu bem-estar por parte da organização a que pertencem.

TALUKDER (2019) enfatizou que quando os colaboradores percebem altos níveis de apoio de sua organização, revelam uma maior satisfação com o seu trabalho e um maior compromisso com a organização.

Num estudo desenvolvido no contexto da pandemia do COVID-19, procurámos verificar se o suporte organizacional percebido estaria positivamente relacionado com a satisfação com a vida e o trabalho (DE SOUSA, *et al.*, 2023).

Observou-se que o suporte organizacional percebido estava positivamente associado com a satisfação com o trabalho e com a vida, demonstrando que quanto maior a perceção de apoio, a preocupação com o bem-estar e valorização dos colaboradores, maior a satisfação pessoal e profissional dos mesmos.

O suporte organizacional percebido surge assim como um importante recurso psicossocial em contextos de vulnerabilidade.

É assim importante que as organizações desenvolvam políticas e práticas que valorizem o apoio aos colaboradores, de forma a promover a satisfação profissional e com a vida e a diminuir o impacto de contextos stressantes, quer para a população em geral, quer para os profissionais de saúde.

- DIMINUIÇÃO DO CONFLITO TRABALHO-FAMILIA

De acordo com um estudo que desenvolvemos, o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar que advém da diminuição do conflito trabalho-família é também um importante recurso psicossocial (DE SOUSA, *et al.*, 2023)

Verificámos que o conflito trabalho-família modera a relação entre o suporte organizacional percebido e a satisfação com a vida e o trabalho, atuando como um amortecedor.

Indicando que o impacto negativo do conflito trabalho-família reduz a magnitude da associação positiva entre o suporte organizacional percebido e a satisfação com a vida e o trabalho.

Os resultados sublinham a necessidade de as organizações tomarem medidas proactivas para reduzir o conflito trabalho-família e dar prioridade ao suporte organizacional percebido e ao equilíbrio trabalho-família para melhorar o bem-estar dos seus colaboradores.

As intervenções práticas derivadas das organizações são essenciais e podem ajudar a implementar novas estratégias de gestão das fronteiras entre o trabalho e a família.

Por exemplo, ajudar os colaboradores a desenvolver competências para aliviar a tensão antes de regressarem ao domínio familiar ou incentivar períodos de recuperação (afastamento psicológico do trabalho) antes de voltarem a enfrentar os fatores de stress relacionados com o trabalho

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A perceção das emoções, tanto coletivas como individuais são importantes recursos psicossociais. A perceção de clima emocional coletivo como positivo, solidário, de ajuda mútua, de confiança nas instituições e de esperança promove a redução do stress e aumenta o bem-estar em contextos de saúde vulneráveis, tornando-se um contexto de partilha favorável para promover ações comunitárias que permitam o acesso a informação segura, fundamental para reduzir a incerteza e a ansiedade. Por outro lado, aquilo que as pessoas sentem individualmente também é importante, sendo que a manutenção de um estado emocional ativo, de atenção, interesse e determinação pode levá-las a procurar informação crucial para lidar com a incerteza e a insegurança e conferir uma maior preparação para enfrentar contextos de saúde vulneráveis, como uma pandemia, acidentes ou doenças crónicas. Quanto maior a capacidade de adaptação resiliente, de *coping*, maior a capacidade de lidar com o stress, a ansiedade e a depressão que surgem nestes contextos de vulnerabilidade.

As organizações desempenham um papel fundamental nestes contextos de saúde vulneráveis, podendo reforçar o seu apoio aos trabalhadores e o reconhecimento do seu valor. Bastante importante é também desenvolver competências para diminuir o conflito

trabalho-família, pois reforça a associação entre o suporte organizacional percebido, a satisfação com a vida e o trabalho.

Consideramos assim que conhecer estes recursos psicossociais pode ser uma orientação importante para os profissionais de saúde ajudarem as pessoas em situações vulneráveis a serem mais ativas e positivas e a reenquadrar os acontecimentos tanto a nível pessoal como laboral.

REFERÊNCIAS

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E. The Job Demands-Resources Model: State of the Art. **Journal of Managerial Psychology**, v.22, n.3, p.309-328, 2007. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

BAKKER, Arnold B.; DEMEROUTI, Evangelia. Job Demands-Resources Theory. In: CHEN, P.; COOPER, C. (Eds.). **Well-Being: A Complete Reference Guide**. v. 3. John Wiley & Sons Inc., p. 37-64, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>.

BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.; SANZ-VERGEL, A. Job Demands-Resources Theory: Ten Years Later. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, v.10, 25-53, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>

CLAUDINO, M.; PINOTE S.; MANZANO, M. Avaliação dos Fatores de Risco Psicossociais em Profissionais de Saúde num Centro Hospitalar Central. **Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional online**. v.17, esub0429, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.31252/RPSO.10.02.2024>

DE SOUSA, C.; VISEU, J.; VINAGRE, H.; PÁEZ, D.; VALENTIM, O. “O que achas que as pessoas sentem?” Clima emocional durante a pandemia: Adaptação e validação de escala. **PSICOLOGIA**, v.35, n.2, p.95-108, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17575/psicologia.v35i2.1761>

DE SOUSA, C.; VISEU, J.; VINCENT, P.; VINAGRE, H.; ROMANA, F. A.; PISSARRA, J.; FERREIRA, J.; GESTOSO, C. G. Moderating Effect of Work-Family Conflict on the Relationship between Perceived Organizational Support and Job and Life Satisfaction: A Study during the COVID-19 Pandemic. **American Journal of Industrial and Business Management**, v.13, p.1175-1193, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.4236/ajibm.2023.1311065>

DE SOUSA, C.; VINAGRE, H.; VISEU, J.; FERREIRA, J.; JOSÉ, H.; RABIAIS, I.; ALMEIDA, A.; VALIDO, S.; SANTOS, M.J.; SEVERINO, S.; SOUSA, L. Emotions and coping: “What I feel about it, gives me more strategies to deal with it?”. **Psych**, v. 6, p. 163-176, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/psych6010010>.

DE SOUSA, C.; VISEU, J.; PIMENTA, A.C.; VINAGRE, H.; FERREIRA, J.; MATAVELLI, R.; JOSÉ, H.; SOUSA, L.; ROMANA, F.A.; VALENTIM, O. The effect of coping on the relationship

between work-family conflict and stress, anxiety, and depression. **Behavioral Sciences**, v. 14, p. 478, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/bs14060478>.

EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R.; HUTCHISON, S.; SOWA, D. Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, p. 500-507, 1986. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>.

LUTHANS, F.; YOUSSEF-MORGAN, C.; AVOLIO, J. **Psychological capital and beyond**. Oxford: Oxford University Press, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>.

PEREIRA, L. F.; BARCELOS, E. Casa de ferreiro, espeto de pau: riscos psicossociais nos contextos de saúde. **Diário dos Açores**, p. 13, 2023. Disponível em: <https://www.ordemdos psicologos.pt/pt/noticia/4708>. Acesso em: 21 jul. 2024.

SCHAUFELI, W. B.; TARIS, T. W. A critical review of the Job Demands-Resources Model: implications for improving work and health. In: BAUER, G.; HAMMIG, O. (Eds.). **Bridging Occupational, Organizational, and Public Health: A Transdisciplinary Approach**. Springer, 2014. p. 43-68. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4.

SINCLAIR, V. G.; WALLSTON, K. A. **The Development and Psychometric Evaluation of the Brief Resilient Coping Scale**. *Assessment*, 11 (1), 94101, 2004. <https://doi.org/10.1177/1073191103258144>

TALUKDER, A. M. H. Supervisor support and organizational commitment: the role of work-family conflict, job satisfaction, and work-life balance. **Journal of Employment Counseling**, v. 56, p. 98-116, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/joec.12125>.