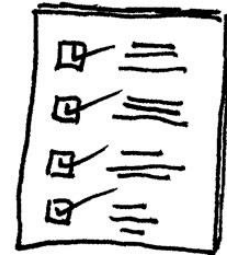


Relações Humanas



Matéria para o Teste

Rita Marinho Costa

Auto-conceito e Auto-estima

Quem sou eu?

- características físicas (alto/baixo, homem/mulher,...)
- competências (cognitivas e físicas)
- características psicológicas (crenças, timidez,...)
- comportamento social (amigável, popular,...)
- grupos de pertença (clubes, associações,...)

Auto-conceito:

São cognições que o indivíduo tem acerca de si próprio nos diversos domínios da sua vida (físico, social, cognitivo, moral, etc.), ou seja, é aquilo que cada um de nós acha ou pensa de si próprio.

Altera-se ao longo do ciclo de vida tendo em conta que se altera a realidade interna e/ou a capacidade do indivíduo de se auto-avaliar e se compreender.

Fatores envolvidos na formação/construção do auto-conceito:

- Apreciação dos outros;
- Significado atribuído ao comportamento dos outros.

Dado que o ser humano vive em sociedade, o que os outros pensam de nós é fundamental para o nosso auto-conceito, sendo o que pensamos de nós mesmos construído em função do que os outros pensam e vêm em nós. Numa primeira fase do desenvolvimento do ser humano quem mais contribui para a formação do nosso auto-conceito são as pessoas que consideramos mais importantes, pais, professores, etc. Filhos mais bem aceites pelos pais tendem geralmente a ter um auto-conceito valorizado e uma maior facilidade nos contactos interpessoais, enquanto que os filhos que ouvem frequentemente expressões de desvalorização tendem a formar um auto-conceito negativo, desenvolvendo-se, muitas vezes, como pessoas mais inibidas e inseguras.

O auto-conceito tem a sua origem na interação social, sendo assim, a imagem que uma pessoa vai formar à cerca de si próprio, vai depender fortemente da forma como vai

interpretar e dar significado às atitudes dos outros relativamente a si e a partir daí, construir uma imagem de si mais positiva ou mais negativa, influenciando assim, os seus comportamentos futuros.

Auto-Estima:

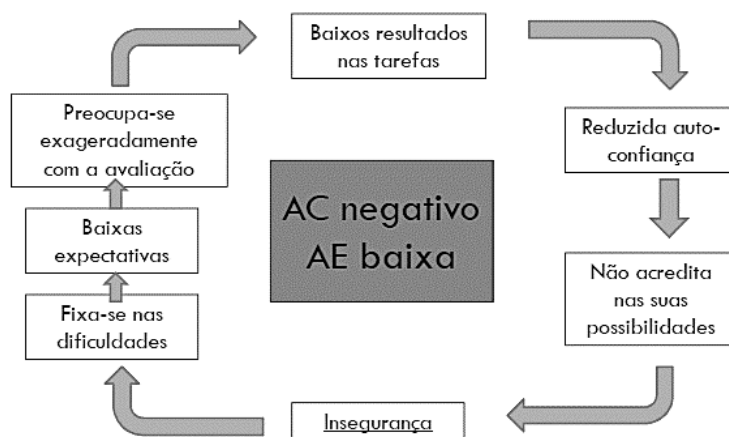
É o grau em que o indivíduo gosta de ser como é e conseqüentemente o modo com que se sente consigo próprio, resultante da integração da avaliação e diferentes domínios.

Fatores envolvidos na formação/construção da auto-estima:

- Estilos educativos parentais

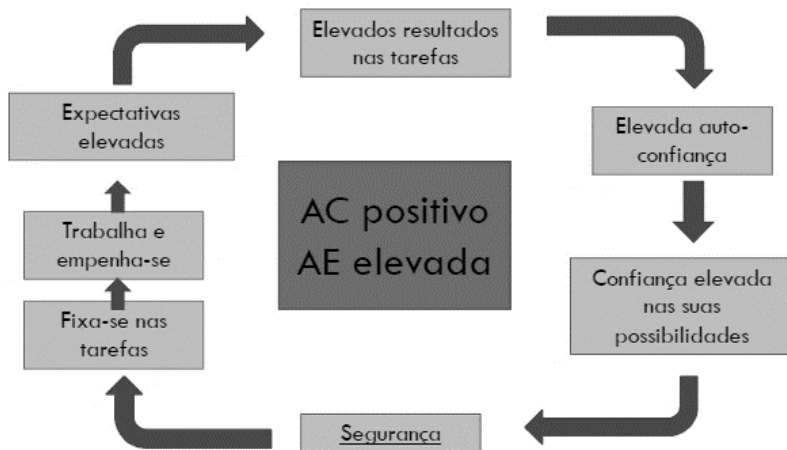
Por norma a baixa auto-estima está relacionada com estilos educativos ambíguos e pouco definidos (baixa participação e controlo nas decisões familiares) e por outro lado a elevada auto-estima relaciona-se com estilos rigorosos mas flexíveis (importante participação dos jovens nas decisões familiares, negociação das regras e disciplina).

Relação ente auto-conceito e auto-estima e o desempenho nas tarefas:



A nível profissional um sujeito com auto-estima negativa e auto-conceito negativo revela:

- Dificuldade em definir objectivos
- Dificuldade na utilização de estratégias
- Dificuldade na tomada de decisões



A nível profissional um sujeito com auto-estima valorizada e auto-conceito positivo revela:

- Define claramente os objectivos
- Coloca hipóteses claras
- Define estratégias adequadas
- Toma decisões

Relação entre o fenómeno das atribuições causais e o desenvolvimento do auto-conceito e auto-estima:

Processo de atribuição: Tendência do ser humano para atribuir uma explicação aos acontecimentos ou aos comportamentos, ou seja, para explicar quais as causas ou as razões que os originam.

Estas atribuições, quanto ao **locus de causalidade**, podem ser:

- Internas: O sujeito atribui as causas de um determinado acontecimento a si próprio, às suas capacidades ou características pessoais. Ex.: esforço, capacidade, personalidade, etc.
- Externas: O sujeito atribui as causas de um determinado acontecimento a outras pessoas ou às circunstâncias. Ex.: tarefa, outra pessoa, sorte, etc.

Estas atribuições, quanto ao **locus de estabilidade**, podem ser:

- Estáveis: Não se alteram facilmente ao longo do tempo. Ex.: inteligência
- Instáveis: Mudam facilmente mediante o tempo de outros fatores. Ex.: esforço

Estas atribuições, quanto ao **locus de controlo**, podem ser:

- Fatores controláveis
- Fatores não controláveis

Exercício Exemplo:

Classifique, justificando cada uma das hipóteses abaixo em termos dos vários estilos de atribuição que conhece.

1. O Carlos teve bons resultados porque é inteligente.

Interna, porque é uma característica do próprio indivíduo; estável, porque não se altera facilmente ao longo do tempo e não controlável porque não depende das ações do indivíduo.

2. O João falhou porque não é uma pessoa de muita sorte e isso já era de esperar.

Externa, porque não é uma característica do próprio indivíduo; instável, porque se altera facilmente ao longo do tempo e não controlável porque não depende das ações do indivíduo.

3. O João falhou porque nas últimas semanas estava doente.

Externa, porque não é uma característica do próprio indivíduo; instável, porque se altera facilmente ao longo do tempo e não controlável porque não depende das ações do indivíduo.

4. O João falhou porque não é inteligente como o Carlos.

Interna, porque é uma característica do próprio indivíduo; estável, porque não se altera facilmente ao longo do tempo e não controlável porque não depende das ações do indivíduo.

Atribuições

Atribuições para causas de sucesso ou fracasso a fatores internos ou internos conduzem a reações emocionais, com reflexo na auto-estima e no auto-conceito.

- Fatores internos

Atribuições a sucesso: sentimentos de orgulho, competência e satisfação

Atribuições a insucesso: sentimentos de incompetência e vergonha

- Fatores externos

Sucesso devido a causas externas: gratidão

Insucesso devido a causas externas: irritação e desânimo

Atribuições para causas de sucesso ou fracasso a fatores estáveis ou instáveis tem influência nas expectativas de desempenho futuro.

- Fatores estáveis

Atribuições de sucesso a fatores estáveis: aumento das expectativas de sucesso no futuro

Atribuições de insucesso a fatores estáveis: diminuição das expectativas de sucesso (apatia, resignação)

- Fatores instáveis

Atribuições de sucesso devido a causas instáveis: dependência situacional

Atribuições de insucesso a causas instáveis: adiar o problema

Atribuições a fatores controláveis ou incontroláveis está também relacionada com alterações no auto-conceito e auto-estima

- Fatores controláveis

Atribuições de sucesso a fatores controláveis: orgulho, expectativas de triunfar no futuro, opção por tarefas mais difíceis

Atribuições de insucesso a fatores controláveis: sentimento de culpa com melhoria do desempenho futuro

- Fatores incontroláveis

Atribuições de sucesso a causas incontroláveis: pode tornar-se fatalista

Atribuições de insucesso a causas incontroláveis: vergonha, embaraço; o desempenho declina

Personalidade

A personalidade é o conjunto de características (padrões duradouros de percepção, relação e pensamento acerca do ambiente e de si próprio) relativamente estáveis que influenciam o comportamento do indivíduo. É aquilo que confere ao indivíduo a sua identidade e determina a adaptação ao meio envolvente. Ou seja, é aquilo que nos torna diferentes de todos os outros.

Pode ser definida como um padrão único e específico de traços, que funciona como um todo organizado, em interação permanente com a situação e que suporta a consciência do comportamento do indivíduo. É um elemento relativamente estável da conduta de uma pessoa, o “alicerce” onde assentam as nossas características, que influenciam padrões de comportamento individuais através de diferentes situações e de forma coerente e estável.

Características gerais da personalidade:

- ❑ **Unicidade** – aquilo que é único e específico em cada um e que distingue o indivíduo de todos os outros
- ❑ **Estabilidade** – as características únicas de cada indivíduo tendem a ser duradouras ao longo do tempo e nas diferentes situações
- ❑ **Interacionalidade** – padrão de interação entre o indivíduo e o ambiente físico e social

Fatores gerais que influenciam a personalidade:

- ❑ Influências hereditárias
- ❑ Meio social
- ❑ Experiências pessoais

Teorias da Personalidade

Teorias comportamentais:

- ❑ Resultado da influência do meio e dos processos de aprendizagem;
- ❑ O indivíduo tem um papel passivo

Teoria dos traços:

- ❑ Decompõe padrões de comportamento em traços observáveis

Teorias psicodinâmicas:

- ❑ Personalidade determinada por motivações inconscientes

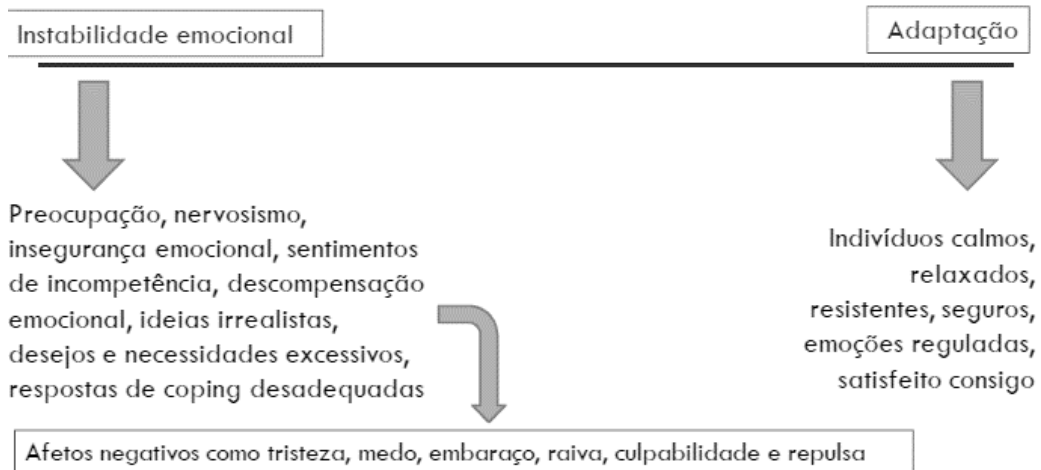
Teorias humanistas:

- ❑ Papel ativo do indivíduo;
- ❑ Enfatizam o crescimento e desenvolvimento individual;
- ❑ Concebem a capacidade de auto-realização como sendo uma tendência inata para o desenvolvimento;
- ❑ Valorizam os recursos pessoais com uma visão otimista do ser humano que se sente motivado pela procura de significado

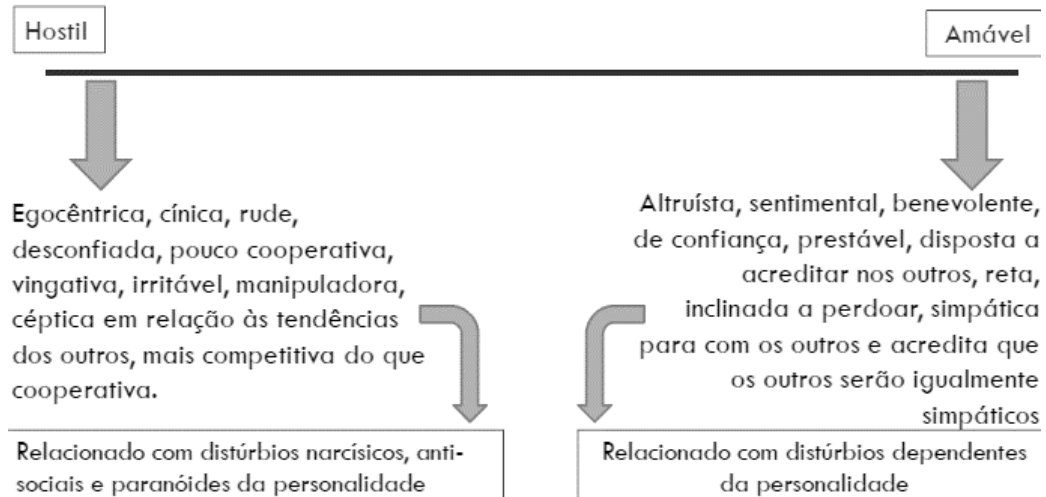
Modelo dos Cinco Fatores da Personalidade

É um modelo que assume uma organização dos traços (interrelacionados) da personalidade, em termos de cinco dimensões básicas. São elas:

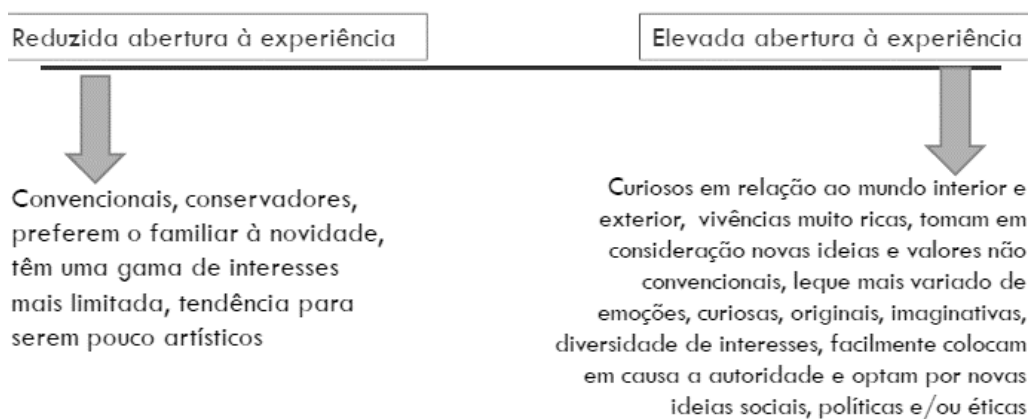
□ **Neuroticismo:** adaptação e instabilidade emocionais



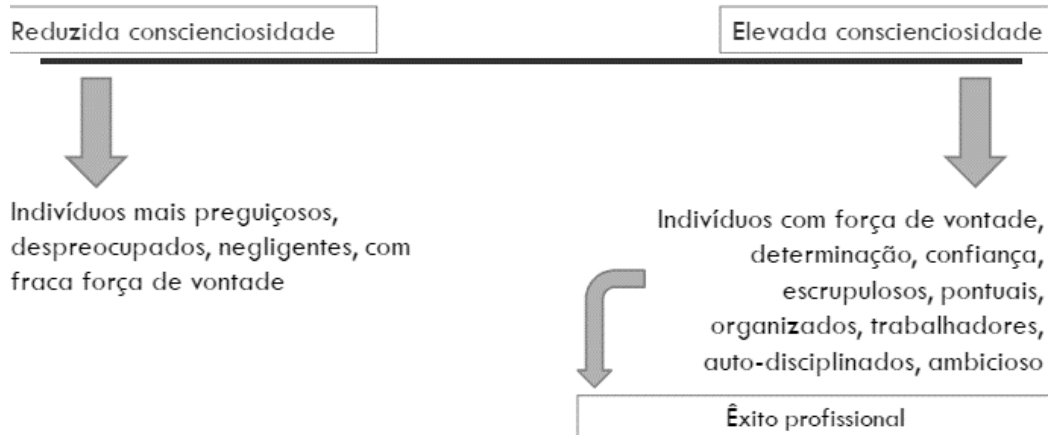
□ **Amabilidade:** qualidade da orientação interpessoal



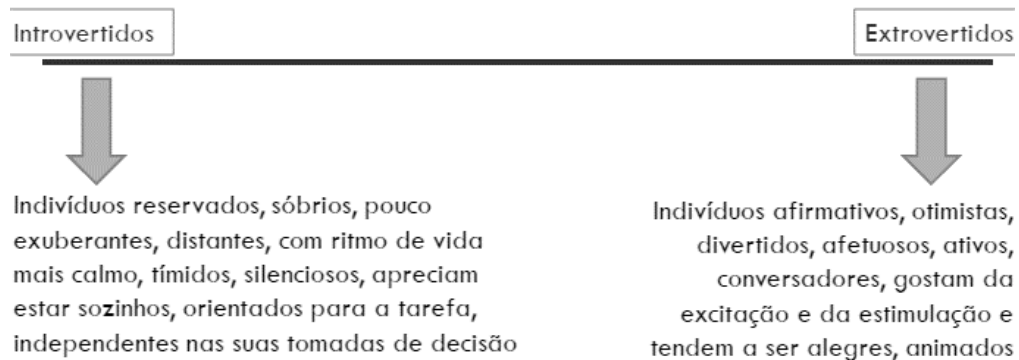
□ **Abertura à experiência:** procura e apreciação da experiência por si própria, tolerância e exploração do não familiar



- **Conscienciosidade:** organização, persistência e motivação no comportamento orientado para um objetivo



- **Extroversão:** quantidade e intensidade das relações interpessoais, sociabilidade, nível de atividade, necessidade de estimulação, capacidade de exprimir alegria



Motivação

Desejo de adotar elevados níveis de esforço em direção a determinados objetivos, organizacionais ou pessoais, condicionados pela capacidade de satisfação de alguma necessidades do indivíduo.

Motivos: O motivo é a razão que nos leva a agir.

- Desejos/vontades fisiológicos e psicológicos de um indivíduo
- Explicam o comportamento e as atitudes no contexto profissional e pessoal
- Criam tensão que influencia as atitudes e o comportamento

Instinto – Necessidades fisiológicas e padrões de comportamento que parecem ser de origem principalmente hereditária.

Motivo, impulso, instinto – São processos internos hipotéticos que não podem ser diretamente observados ou medidos e que parecem explicar o comportamento.

Motivação intrínseca e extrínseca

Motivação intrínseca: originada por fatores motivadores internos ao sujeito, isto é, a tendência natural para perseguir interesses pessoais e exercitar capacidades. Ex.: Tem em vista a interação sujeito-tarefa.

- Resultados significativos reconhecidos pelo indivíduo
- Vontade interna de uma pessoa para fazer algo
- Interesse, desafio, satisfação pessoal

Motivação extrínseca: Originada por fatores motivadores externos ao sujeito. Ex.: Tendo em vista uma recompensa.

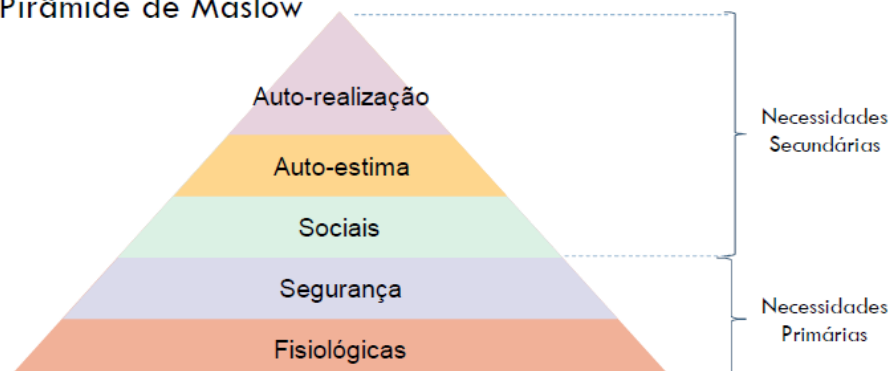
- Resultados significativos dados por outra pessoa
- Motivos externos ao indivíduo
- Retribuição financeira, prémios e outras recompensas tangíveis

Teorias da Motivação

Hierarquia das necessidades de Maslow

Segundo Maslow, as necessidades humanas estariam organizadas numa hierarquia. Após satisfeitas as necessidades básicas, o indivíduo ascenderia a outras mais complexas. São elas:

Pirâmide de Maslow



Fisiológicas – Requisitos básicos do organismo

Segurança – Necessidade de se sentir protegido de ameaças físicas e emocionais

Sociais – Necessidades de pertença, amizade, aceitação

Auto-estima – sentido de valor pessoal

Auto-realização – concretização das potencialidades individuais

Aplicação da hierarquia das necessidades de Maslow a contextos de trabalho:

Auto-realização	Trabalho criativo e desafiante Participação nas tomadas de decisão Flexibilidade e autonomia no trabalho
Auto-estima	Assumir a responsabilidade por um emprego importante Promoção no emprego Elogio e reconhecimento por parte dos outros
Sociais	Colegas de trabalho amigáveis Interação com clientes Supervisor amigável
Segurança	Condições de segurança no trabalho Segurança/continuidade do trabalho Remuneração base e benefícios
Fisiológicas	Intervalos e pausas para descanso Conforto físico no trabalho Horário de trabalho razoável

Teoria dos dois fatores de Herzberg

Fatores higiênicos – São os que se situam no ambiente que rodeia o indivíduo Ex.: salários, benefícios, etc.

Fatores motivacionais – Dizem respeito à forma como o indivíduo se sente. Ex.: reconhecimento profissional, progresso profissional, etc.

Para Herzberg, o efeito dos fatores motivacionais sobre o comportamento é muito mais estável e profundo do que qualquer outro fator.

Como proporcionar estes fatores:

- Ampliando as responsabilidades do trabalhador
- Promoção e novas oportunidades
- Apresentando novas oportunidades
- Possibilitando o uso pleno das habilitações pessoais
- Ampliação ou enriquecimento da função



Teoria das necessidades adquiridas de McClelland

Para McClelland os indivíduos adquirem necessidades através das suas experiências de vida, sendo as necessidades adquiridas:

- **Necessidade de realização:** Vontade de alcançar o êxito e a excelência, apetência por situações competitivas e desafiantes.
Gera resultados de responsabilidade individual; objetivos alcançáveis, mas desafiantes; feedback acerca do desempenho.
- **Necessidade de poder:** Vontade de controlar e influenciar o comportamento dos outros, comportamento orientado para a obtenção de prestígio, estatuto e capacidade de influência.
Gera controlo dos outros; impacto nas pessoas e nos acontecimentos; reconhecimento público e atenção.
- **Necessidade de afiliação:** Vontade de ser aceite pelos outros, desejo de estabelecer e manter relacionamentos interpessoais amigáveis e acolhedores.
Gera relacionamento interpessoal; companheirismo; aprovação social.

Comparação entre as três perspetivas:

Auto-realização	Fatores motivacionais	Realização
Auto-estima		Poder
Sociais	Fatores de Higiene	Afiliação
Segurança		
Fisiológicas		

Stress

O stress é um processo complexo através do qual o organismo responde aos acontecimentos que fazem parte da vida do dia a dia, suscetíveis de ameaçar ou pôr em causa o bem estar desse organismo, isto é, é a resposta de um organismo a qualquer exigência externa.

Síndrome Geral de Adaptação:



Os **stressores** dão agentes que desencadeiam este processo e podem classificar-se como:

- **Exteriores:** perigos concretos e reais que podem estar eminentes
- **Simbólicos:** pensamentos e ideias que podem ou não corresponder a perigos reais

O stress nem sempre tem uma má conotação, podendo classificar-se em:

- **Eustress:** que se caracteriza pela realização de coisas, vontade de progredir, desempenho e realização pessoal
- **Distress:** que se caracteriza por mau desempenho, conotações negativas, nenhuma produtividade e desgaste elevado

Podemos associar aos **animais** o stress **agudo, físico** e **responsivo** e aos **humanos** o stress **crónico, psicossocial** e **antecipatório**.

Categorias de circunstâncias indutoras de stress:

- **Ameaça** – antecipação de uma situação desagradável mas que ainda não aconteceu.
- **Dano** – algo que já ocorreu e o indivíduo tem que lidar com as consequências.
- **Desafio** – circunstâncias nas quais o indivíduo sente que as exigências podem ser alcançadas e ultrapassadas

A resposta a um acontecimento envolve dois tipos de apreciação:

- **Primária** – o indivíduo avalia as características do acontecimento concreto com que se está a deparar.
“O que é que se passa?”
- **Secundária** – o indivíduo avalia as suas capacidades pessoais e sociais para perceber até que ponto pode ou não lidar com este acontecimento
“Que recursos tenho eu para fazer frente ao que se passa?”

Classes de circunstâncias indutoras de stress:

- Acontecimentos traumáticos
- Acontecimentos significativos de vida
- Situações crónicas de stress
- Micro indutores de stress
- Macro indutores de stress
- Acontecimentos desejados que não ocorrem

Stress no contexto profissional

Interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas. Têm-se como principais fontes potenciais de stress no trabalho:

- Indivíduo
- Sobrecarga de trabalho
- Subcarga de trabalho
- Autonomia de decisão
- Trabalho por turnos
- Condições físicas adversas
- Conflitos de papel (conflito relacionado com o próprio, conflito de desempenho de papel, conflito entre empregador e utente, conflito intrapessoal)
- Ambiguidade de papel
- Relacionamento interpessoal
- Mudança profissional

Stress e Saúde

Os estudos revelam a existência de uma relação entre stress e o aparecimento e desenvolvimento de vários tipos de doenças (físicas e psíquicas).

- Relação entre stress e doenças cardiovasculares
- Aparecimento e curso de úlceras, evolução da asma, diabetes, alergias, doenças de pele, etc.
- Manifestações psiquiátricas: depressão, ansiedade, distúrbio de pânico, alterações do comportamento, etc.
- Morte das células cerebrais
- Dificuldades de memória e de aprendizagem
- **Burnout** – Estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações desgastantes
- **Stress pós-traumático** – Perturbação de ansiedade grave que ocorre após a exposição a eventos suscetíveis de causar trauma ao nível psicológico. Re-

experienciação do trauma através de sonhos, flashbacks que provocam um estado de ativação geral e de hipervigilância.

Processo de Coping:

O processo de coping consiste em estratégias cognitivas e comportamentais utilizadas para lidar com os agentes indutores de stress, tendo como objetivo anular o desequilíbrio causado pelos stressores. A estratégia de coping adotada modera a relação entre o stressore a consequência do stress, agravando ou reduzindo os sintomas negativos da experiência de stress.

Estratégias para lidar com o stress:

- Modificação das cogações
- Melhorar o controlo pessoal
- Melhorar a rede de apoio social (colegas, superiores, amigos, familiares, etc.)
- Melhorar o planeamento e organização do dia a dia
- Adotar um estilo de vida saudável
- Promover a capacidade de ser assertivo
- Técnicas de relaxamento