Cara Comissária e Caro Comissário,
Se frequentemente sente alguns dos sintomas psicológicos, físicos ou comportamentais que a seguir identificamos, este Caderno é para si.

1. Queixas psicossomáticas (dores de cabeça, dores de peito, náuseas); fadiga;
2. Receio e preocupação de má prática ou acusações de negligência;
3. Sensação e sentimentos de inutilidade e impotência na proteção;
4. Sentimento negativo nas relações interpessoais na comissão (restrita e alargada);
5. Acumulação de sobrecarga de trabalho;
6. Agressividade;
7. Ansiedade;
8. Desmotivação;
9. Dificuldades cognitivas (memória, concentração);
10. Estados de humor depressivos;
11. Estar mais sensível às condições físicas de trabalho inadequadas (ruídos, iluminação, vibrações);
12. Insatisfação quando os recursos são inadequados e/ou insuficientes;
13. Isolamento;
14. Maior predisposição para conflitos;
15. Contacto com más práticas (maus-tratos, abuso, negligência...);
16. Mau-estar decorrente do contacto com más práticas;
17. Pressão da responsabilidade pelas vidas das crianças e jovens com sinalização ou processo de promoção e proteção;
18. Desgaste emocional (Burnout).

A importância de promover o bem-estar deverá ser uma metodologia a utilizar aquando da planificação dos planos de atividades das CPCJ, pois o bem-estar psicológico está diretamente relacionado com a qualidade de vida de quem trabalha com pessoas em situação de vulnerabilidade.
Os colaboradores, e os comissários em especial, precisam de ter qualidade de vida no seu local de trabalho, ou seja, necessitam de manter o equilíbrio entre as experiências positivas e negativas do seu trabalho, de forma a prevalecerem os sentimentos positivos, securizantes e protetores.
O aumento desta qualidade de vida está também relacionado com a perceção e com a forma como vivenciam as experiências positivas ou negativas de ajudar, cuidar e proteger os outros.
Sabemos que o perfil de crianças e jovens que entram no sistema de promoção e proteção é caracterizado por problemas multifatoriais, sendo que a saúde mental vem quase sempre associada na sinalização da desproteção.

- Será que o sistema de proteção está preparado e possui mecanismos de proteção de autocuidado e bem-estar das CPCJ?
- Será que o sistema de promoção e proteção protege e identifica os fatores de riscos psicossociais das suas equipas das CPCJ?

Com este caderno, pretende-se, por um lado, alertar para a importância do autocuidado nas relações interpessoais em equipa, e, por outro, facultar algumas estratégias de prevenção do Burnout e stress nas comissões, quer na modalidade restrita, quer na alargada.
O objetivo é promover o bem-estar psicológico dos comissários das CPCJ, traduzido na melhoria da sua qualidade de vida e da sua felicidade no trabalho.

Comissão Nacional de Promoção dos
Direitos e Proteção das Crianças e Jovens

O que é o stress ocupacional (SO) em equipas da CPCJ?
O stress ocupacional nos comissários das CPCJ apresenta-se como uma consequência do desequilíbrio entre as exigências do trabalho que desenvolvem e as suas capacidades e recursos. O técnico perceciona, de forma genuína, que as exigências físicas e emocionais do trabalho excedem o seu limite para as controlar e/ou gerir.

O stress ocupacional resulta de uma exposição a fatores stressantes de forma contínua, que colocam em causa a capacidade de gerir emoções e de proteger o outro, aumentando deste modo, a probabilidade do aparecimento da síndrome de *Burnout*.

O que é o Burnout em equipas da CPCJ?
O *Burnout* é um estado de exaustão mental prolongado no tempo, causado pelas exigências relacionais da vida profissional, que, no contexto das CPCJ, resulta, muitas vezes, do desgaste emocional que a relação entre o comissário e a criança/jovem/família requer e da responsabilidade de uma resposta protetora eficiente.
A prevalência de Burnout altera, consoante a identificação e aceitação atempada de determinados sinais de alerta.

Porque devemos prevenir o stress e o *burnout*?
É fundamental que seja possível identificar os sinais de alerta, para que os comissários possam evitar ou diminuir a prevalência de sintomas que vão condicionar diretamente o seu bem-estar e, consequentemente, o seu trabalho.

O comissário deve estar particularmente atento quando se confronta com:

- Ansiedade;
- Depressão;
- Pensamentos e ideação suicida;
- Perturbações do sono;
- Fadiga crónica;
- Problemas psicossomáticos (doenças cardiovasculares,

problemas de digestão, entre outros).

Caso não consiga resolver por si, é fundamental que recorra a ajuda externa e especializada na área da saúde mental.

Por sua vez, a comissão deve estar atenta e criar melhores condições de trabalho, sempre que os seus comissários:

- Apresentem absentismo elevado;
- Tenham menor eficiência na proteção das crianças e jovens com processo de promoção e proteção;
- Realizem a avaliação diagnóstica enviesada;
- Tenham menores níveis de empatia para com as famílias;
- Ponham em causa a qualidade da proteção às crianças e jovens;
- Tenham acidentes de trabalho mais frequentes.

Caso a equipa não consiga controlar ou minimizar estas situações, é fundamental que sejam criadas parcerias com entidades especializadas em saúde (mental) da comunidade que, de forma externa, possam ajudar na promoção do autocuidado e bem-estar psicológico dos comissários da CPCJ.

BEM-ESTAR PSICOLÓGICO

O conceito de bem-estar psicológico surge como resultado das fragi-

lidades que suportam os sentimentos de infelicidade e de sofrimento, negligenciando assim as consequências dos comportamentos positivos. Podemos então definir bem-estar psicológico nas equipas das comissões como um conceito psicológico multidimensional, interligando a associação de afetos positivos com o trabalho e com a missão do sistema de promoção e proteção. Este conceito está presente na Satisfação, no Envolvimento e no Comprometimento afetivo no trabalho de promoção e proteção.
Um programa de bem-estar numa CPCJ contém diversas ações, destinadas à promoção do bem-estar mental, físico e social dos comissários, partindo do pressuposto de que o seu estado de saúde interfere no desempenho, na proteção e na satisfação do trabalho com populações em situação de vulnerabilidade.

Quando os comissários sentem que o seu trabalho é reconhecido e valorizado, dentro e fora da CPCJ, isso proporciona-lhes níveis mais elevados de motivação e sentem-se mais envolvidos com a sua missão no sistema de promoção e proteção.

Esse envolvimento emocional positivo ajuda no aumento do equilíbrio entre as exigências do trabalho numa CPCJ e a vida pessoal e familiar dos comissários.

Embora as exigências atuais sejam muitos desafiantes para uma CPCJ, sentir que o nosso trabalho pode contribuir para a melhoria da sociedade, nomeadamente para a proteção das nossas crianças e jovens, provoca nos comissários um sentimento de satisfação e realização, permitindo criar laços de vinculação positivos e compromissos emocionais para com as suas responsabilidades técnicas de proteção.

Para que um programa de promoção do bem-estar numa CPCJ consiga atingir os objetivos e os níveis de proteção eficientes desejáveis,

é fundamental que seja realizado um levantamento de necessidades iniciais dos comissários.
Assim, a implementação de um programa de promoção do bem-estar na CPCJ, pretende potencializar e maximizar:

- O autoconhecimento dos comissários;
- As relações interpessoais das comissões (restrita e alargada);
- A comunicação mais eficiente (escuta ativa);
- O compromisso afetivo;
- A felicidade no trabalho;
- O ambiente de trabalho saudável;
- A melhoria da qualidade de vida dos comissários;
- Uma medida de promoção e proteção mais eficiente na proteção.

I

ACOLHIMENTO

A chegada de um novo comissário é sempre um momento importante, tanto para o próprio, como para a CPCJ. Daí a importância de se criar um momento de boas-vindas, com a entrega do manual de acolhimento com um "Kit do bem-estar".

II

A INCLUSÃO DA DIVERSIDADE

Cada um de nós é portador de diferentes habilidades cognitivas, traços de personalidade, além das identidades sociais de classe, género e etnia. Celebrar toda esta diversidade na CPCJ ajuda a fortalecer as relações interpessoais em equipas de intervenção social. Para isso, é importante, por exemplo, não esquecer o dia de aniversário dos comissários, criar um "brinde surpresa", realizar o jantar de Natal ou convívios idênticos, onde, informal e descontraidamente, possam interagir e conviver, preferencialmente fora do local de trabalho.

III

APOIO INDIVIDUALIZADO

É importante que a CPCJ disponha de um espaço reservado, onde os comissários possam recorrer quando, necessitem de ajuda especializada (em parceria com entidades locais externas à CPCJ);

IV

AVALIAÇÃO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS DOS COMISSÁRIOS

Esta avaliação é importante, para identificar os sinais de alerta e assim poderem ser feitos os planos de atividades, com vista a aumentar os níveis de qualidade de vida laboral dos comissários;

V

ZONAS DE REFEIÇÕES SAUDÁVEIS

Os momentos de refeição podem ser muito propícios a estados de espírito que permitem aprofundar a partilha de sentimentos e emoções; por isso, é importante disponibilizar um espaço acolhedor, onde os comissários possam conviver e relaxar, reduzindo o stress e desenvolvendo relações sociais e emocionais informais;

VI

CULTURA DO FEEDBACK

O Feedback é uma ferramenta essencial para reajustar e redefinir as relações interpessoais na equipa, promovendo uma visão construtiva da própria CPCJ na comunidade.

VII

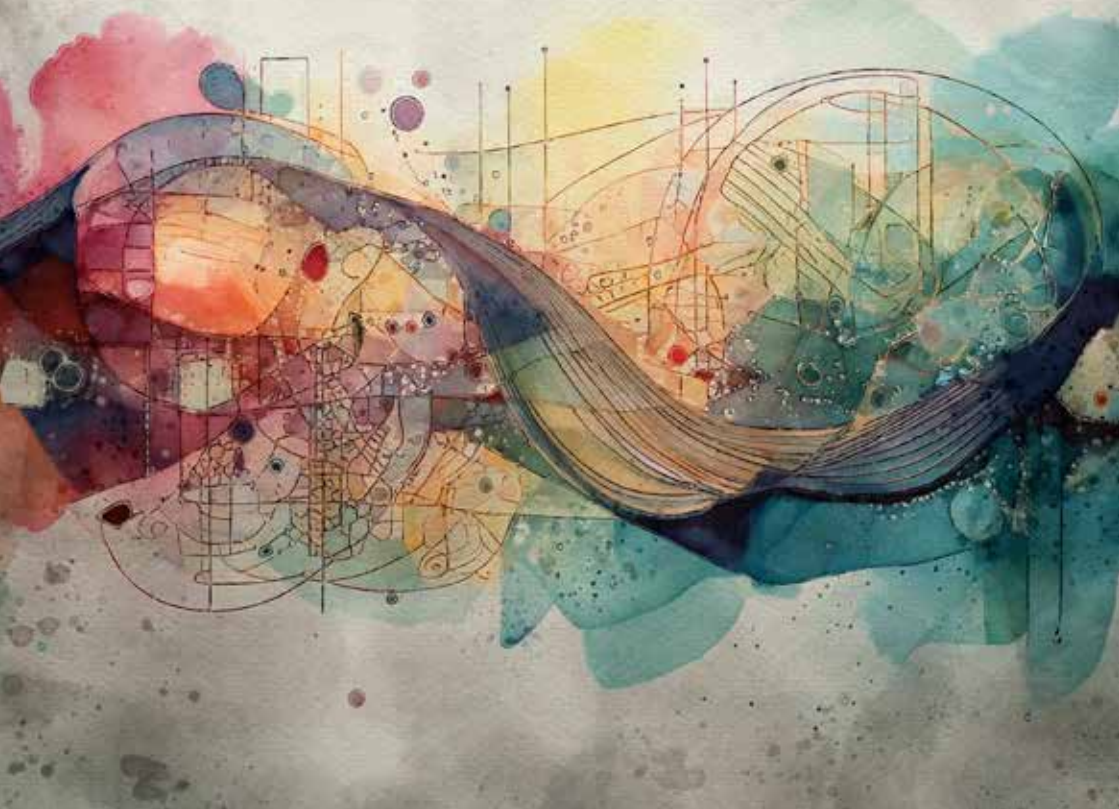
ESPAÇO DE LEITURA POSITIVO

A CPCJ poderá incentivar a leitura e assim conseguir aumentar a criatividade e a capacidade de empatia. Cada comissário poderá levar livros sobre saúde, bem-estar e condicionamento físico, e assim criar momentos de tertúlia com e na comunidade.

VIII

PRÁTICA DE EXERCÍCIO FÍSICO

A CPCJ deve promover a prática de exercício físico de forma regular, onde a equipa possa promover alongamentos e condicionamento físico; este exercício ajuda a minimizar os problemas ergonómicos do local de trabalho: cadeiras desconfortáveis, posição do teclado e ausência de apoio para os pés. Estas práticas podem contribuir para diminuir os riscos de depressão, ansiedade e stress.



IX

PROMOVER O CLIMA DE SATISFAÇÃO NA CPCJ

Para alcançar este objetivo, é importante criar um momento inicial nas reuniões (alargada e restrita) para que todos possam, de uma forma aberta e livre, expressar e partilhar os seus sentimentos mais positivos.

X

TERTÚLIAS E MOMENTOS CULTURAIS

Para promover a importância da saúde mental nas equipas de intervenção social, de forma sistemática e informal com parceiros da comunidade: por exemplo *"o café com amor"; "o chá das emoções"*.

XI

WORKSHOPS PRÁTICOS DE GESTÃO DE STRESS, GESTÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DO TEMPO

Este tipo de iniciativas permite que os comissários sejam dotados de competências eficazes para lidar com o stress do dia-a-dia, gerir conflitos que possam existir, não só com os colegas, mas também com as crianças e jovens, bem como as respetivas famílias/cuidadores. É fundamental que o comissário possa aprender a gerir o seu tempo, de forma a potencializar uma maior organização do seu trabalho e consequentemente diminuir o stress e aumentar o bem-estar.

Sentir bem-estar no trabalho não é um luxo, é uma realidade que tem de ser assumida por quem desenvolve trabalho com pessoas em situação de vulnerabilidade, nomeadamente na promoção do respeito e do autocuidado. É fundamental consolidar uma nova forma de se construir e compreender as relações no trabalho e interiorizar que surgiram novas necessidades dos comissários das CPCJ.

Por isso, cuide do seu bem-estar e ajude a promover na sua equipa um ambiente de trabalho saudável. Para além de se sentir feliz, estará mais disponível emocionalmente para promover a proteção das nossas crianças e jovens.

Obrigado por, diariamente, contribuir para que tantas crianças e jovens se sintam mais felizes e protegidas.