

CARTILHA

ENFRENTAMENTO E SUPERAÇÃO DE SITUAÇÕES ESTRESSANTES NO AMBIENTE DE TRABALHO



APRESENTAÇÃO

Prezados magistrados, servidores, advogados e demais usuários da Justiça do Trabalho.

Estamos diante de cenários difíceis e estressantes advindos de uma pandemia que assola nossa sociedade há quase dois anos.

Nossa rotina foi alterada totalmente: todas as nossas atividades presenciais se tornaram remotas e agora precisam ser retomadas novamente, com protocolos e cautelas. Muitas mudanças...

Tanto que não se fala mais da volta ao normal, mas ao novo normal. Precisamos de resiliência e paciência para este novo tempo. Precisamos de empatia. Faz-se necessário respeitar e valorizar a perspectiva do outro.

Assim, ao contrário de tantas mudanças, alguns valores precisam ser mantidos e até mesmo resgatados, independentemente da modalidade de trabalho.

Respeito, solidariedade e cordialidade são alguns dos elementos indispensáveis para o desenvolvimento de um ambiente profissional saudável.

A presente cartilha sobre “Enfrentamento e Superação de Situações Estressantes no Ambiente de Trabalho” pretende contribuir para assegurar um ambiente saudável e seguro, considerando a grande importância do equilíbrio e do bem-estar nas relações interpessoais no trabalho.

Esta cartilha é um convite a todos os servidores, magistrados, advogados e demais usuários da Justiça do Trabalho de Minas Gerais para repensar as relações interpessoais na construção de um ambiente organizacional pautado pela cordialidade, respeito e excelência.

SUMÁRIO

1. ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE NO TRABALHO	4
1.1. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA	4
O que acontece no TRT?	5
Como enfrentar este problema?	5
1.2. RESPEITO	5
O que acontece no TRT?	6
Como enfrentar este problema?	6
1.3. EMPATIA	7
O que acontece no TRT?	7
Como enfrentar este problema?	8
1.4. ASSERTIVIDADE	8
O que acontece no TRT?	9
Como enfrentar este problema?	9
2. AMBIENTE VIRTUAL	10
2.1. ETIQUETA VIRTUAL	10
2.2. NOVAS FORMAS DE TRABALHO	11
3. PARA CONCLUIR...	13
SERVIÇOS DE APOIO DO TRT-MG	14
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15

1

ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE NO TRABALHO

Nosso ambiente de trabalho é onde passamos grande parte do nosso dia. Pode ser um ambiente descontraído, informal, alegre ou cheio de conflitos e aborrecimentos.

É o cuidado com o espaço físico ou virtual, a linguagem do dia a dia, o comportamento e as atitudes de uns para com os outros que definem como será o ambiente de trabalho.

Por isso vamos falar um pouco sobre situações que possam gerar estresse, tanto no ambiente de trabalho presencial quanto virtual e como podemos enfrentá-las.

1.1. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A **comunicação não-violenta** traz uma grande contribuição para a construção deste ambiente saudável que tanto almejamos.

A primeira orientação é que a comunicação precisa ter clareza e transparência na mensagem que pretende emitir.

Independentemente da comunicação ser feita presencialmente, por mensagens, áudios, e-mails, balcão virtual ou numa reunião virtual, é preciso ter certeza de que o interlocutor está entendendo exatamente o que você quer dizer e qual é a sua necessidade.



O QUE ACONTECE NO TRT?

Quem nunca teve dissabores diante de ordens ou exigências contraditórias e falta de clareza na definição sobre o que fazer?

COMO ENFRENTAR ESTE PROBLEMA?

Comunique-se bem, seja objetivo, procurando resolver o problema. Seja oportuno e claro para assegurar uma comunicação precisa e evite contaminar-se com a irritação dos outros.

1.2. RESPEITO

O **respeito** nas relações de trabalho se reconhece na solidariedade, no apoio aos colegas e no espírito de colaboração com a equipe.

É preciso ter respeito sempre: você pode pedir, discordar, argumentar, indeferir. Mas a palavra de ordem é fazer tudo isso com educação, delicadeza, cordialidade e generosidade.

Uma boa dica é ouvir o dobro do que você gostaria de falar. Isso favorece uma comunicação empática em situações tensas e conflituosas.

Muitas vezes, o simples fato de expressar a insatisfação perante alguém que escuta atentamente, sem muitas interrupções, já possui o efeito de aliviar a irritação e a tensão, mesmo que o problema não possa ser imediatamente solucionado.

Pense nisso em todas as suas interlocuções, presenciais ou virtuais, principalmente quando estiver em contato direto com o público, seja em salas de audiência, balcão de atendimento, balcão virtual ou chamadas telefônicas.

O QUE ACONTECE NO TRT?

- Como lidar com colegas pouco colaboradores, mal-humorados e rudes?
- E quando o problema é o público externo: como lidar com falta de educação e respeito dos nossos usuários?
- E o que fazer quando o gestor confunde autoridade com autoritarismo, assertividade com grosseria e sinceridade com indelicadeza?

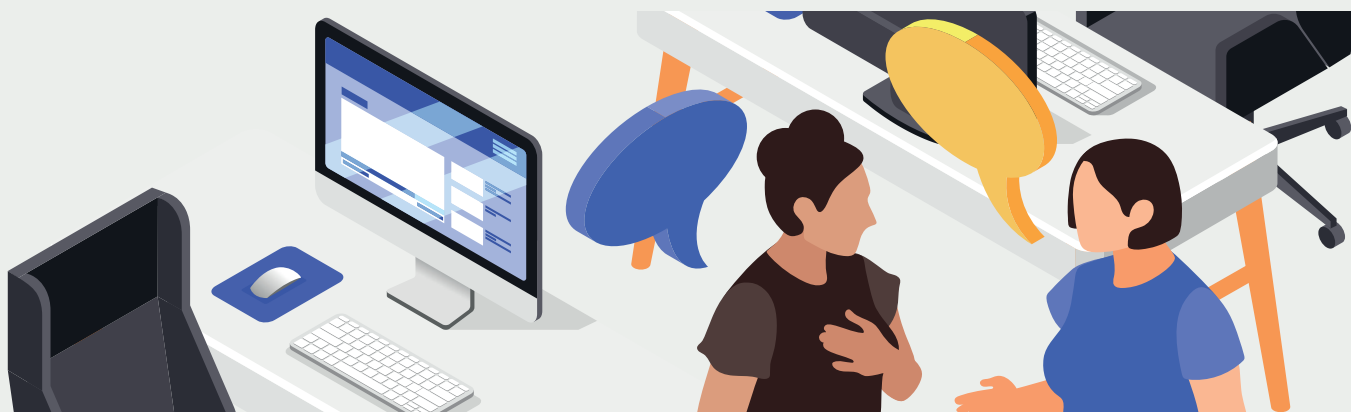
COMO ENFRENTAR ESTE PROBLEMA?

Devemos respeitar o ponto de vista alheio, mesmo sem concordar com ele. Demonstre gentileza e cortesia. Evite insultos e comentários grosseiros. Leve em conta os sentimentos dos outros. Pense em como gostaria de ser tratado em determinada situação e se esforce para tratar os outros do mesmo modo.

Exercite o respeito pelas diferenças. Todos somos diferentes e é isso o que torna a vida interessante.

Caso perceba que fez algo de errado, converse com a pessoa e peça desculpas.

Aceite desculpas, compreenda que o outro também comete equívocos. Não abuse do seu poder. Caso esteja em uma posição de autoridade, respeite aqueles que confiam em você, sendo gentil e cortês, sempre.



1.3. EMPATIA

A **empatia** é palavra de ordem quando se trata de assuntos subjetivos que precisam considerar particularidades e cenários específicos.

Trata-se de promover um ambiente de apoio e solidariedade, evitando a mentira e o desamor e tendo coragem de expressar o que sente com franqueza e gentileza.

Pratique a empatia e a compaixão. Coloque-se no lugar do outro e tente compreender seu ponto de vista.

O QUE ACONTECE NO TRT?

- O que fazer quando o interlocutor não consegue ouvir o que você está dizendo, por achar que não tem nada a ver com o problema?
- Como promover um diálogo considerando uma hierarquia que dificulta uma conversa igualitária?
- Como negociar condições de trabalho em prol de uma organização do trabalho mais efetiva, com a cooperação das partes envolvidas?
- Como criar condições para que haja adesão da equipe às demandas de trabalho, sem o desgaste das relações interpessoais?

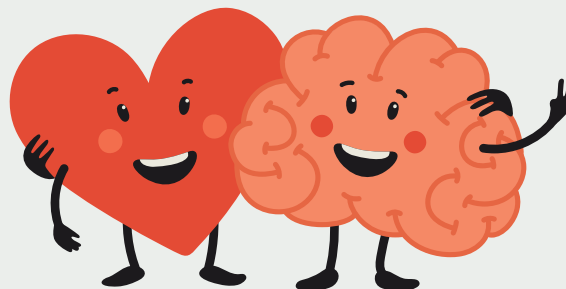


COMO ENFRENTAR ESTE PROBLEMA?

Coloque-se no lugar do seu interlocutor: seja amistoso e prestativo. Fale com as pessoas, sorria, chame-as pelo nome, seja generoso em elogiar e cauteloso ao criticar.

Atenda prontamente às pessoas que solicitam sua ajuda, mostrando-se solícito e interessado em ajudar. Cooperar e negociar são elementos chave para um ambiente laboral saudável e seguro.

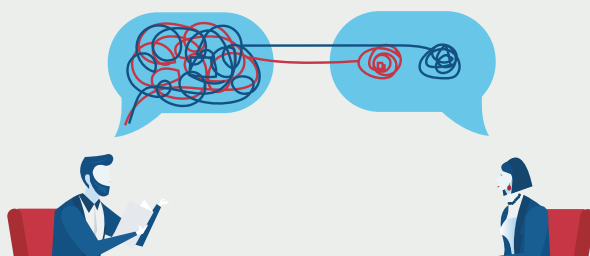
Entenda que quem pede alguma coisa precisa de uma resposta o quanto antes, mas deixe claro que a resposta vai ser dada dentro de um prazo combinado.



1.4. ASSERTIVIDADE

A **assertividade** no ambiente de trabalho é uma daquelas ferramentas mais efetivas que um aparelho tecnológico de última geração... ela produz efeitos incríveis, pois associa a necessidade de ser claro, específico e afirmativo com gentileza e respeito.

O desafio é falar sem fazer julgamento ou crítica. É fazer uma solicitação clara, direta e afirmativa que evite mal-entendidos e desentendimentos. Respostas assertivas tornam as relações mais sustentáveis. Quando uma pessoa consegue se comunicar de forma assertiva com sua equipe, ela consegue o respeito que precisa para que juntos alcancem o resultado esperado.



O QUE ACONTECE NO TRT?

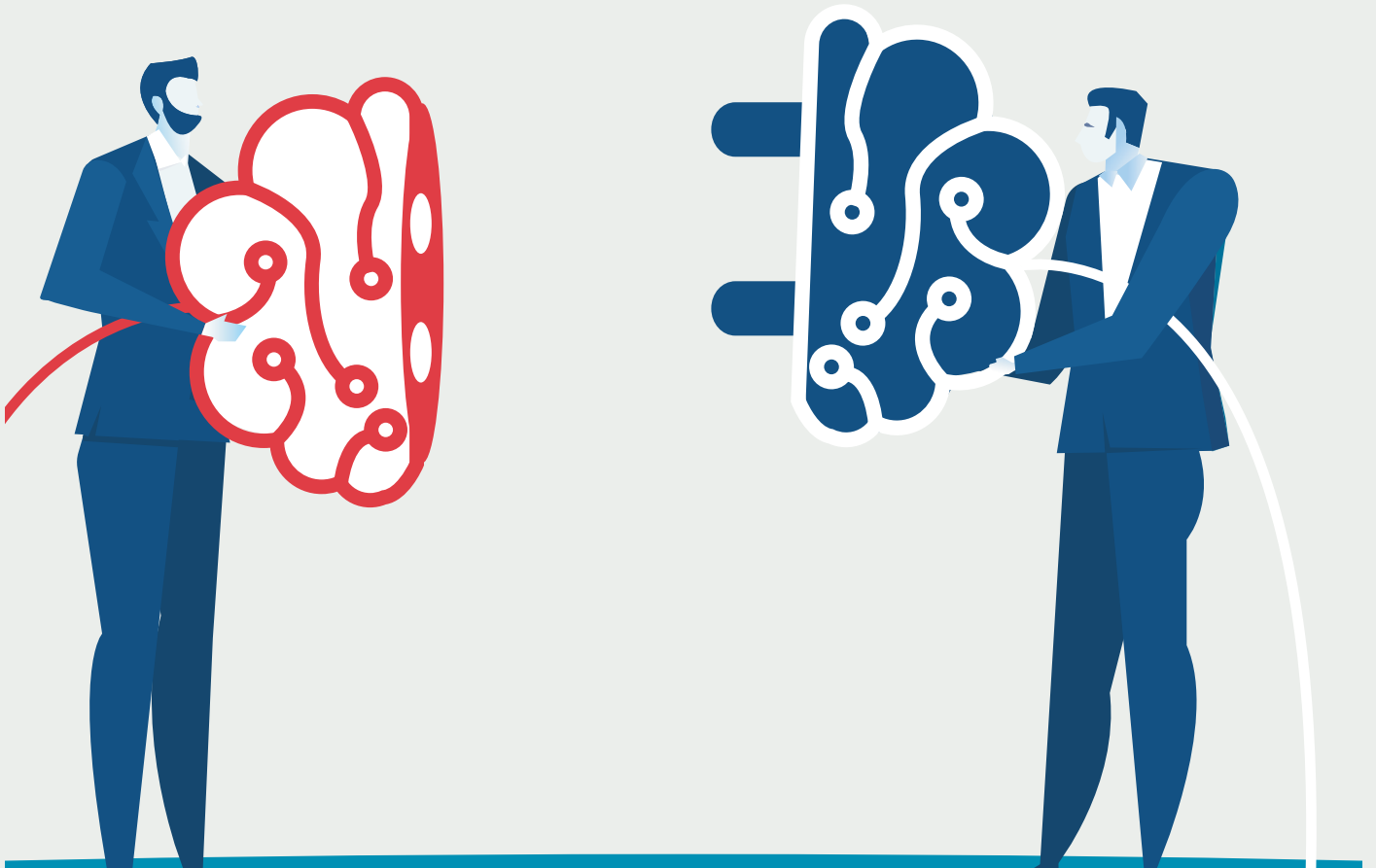
- Como deixar claro nas relações interpessoais que assertividade é diferente de grosseria?
- Como lidar com pessoas que esperam que adivinhemos o que querem ou precisam, sem que digam claramente a demanda e o resultado esperado?

COMO ENFRENTAR ESTE PROBLEMA?

Seja direto quando quiser alguma coisa. Fica difícil fazer alguma coisa quando não se sabe o quê...

Identifique as prioridades e reconsidere o que é urgência ou não.

Entenda que não se trata de ser passivo ou agressivo. Trata-se exatamente do equilíbrio entre expressar suas necessidades sem ser mal educado.



2

AMBIENTE VIRTUAL

2.1. ETIQUETA VIRTUAL

Para minimizar as possíveis confusões que a mistura da casa com o trabalho tem provocado na nossa nova rotina de trabalho, vamos falar um pouco sobre etiqueta virtual:

- As reuniões virtuais não dispensam os cuidados com as relações hierárquicas e profissionais. Comunique-se como se estivesse numa reunião ou audiência presencial, com cortesia e educação.
- Evite ligações fora do horário de trabalho, mas caso seja necessário ligar, certifique-se antes de que o interlocutor esteja disponível, perguntando, por mensagem, se pode falar naquele momento.
- Procure responder às mensagens o mais rápido possível. Se ainda não tiver uma resposta para a pergunta ou se estiver ocupado, diga que irá responder mais tarde ou já indique o horário aproximado da resposta.



- Caso precise da resposta com urgência, faça uma pergunta mais esclarecedora para que o interlocutor possa dar uma resposta mais concreta.
- Seja claro e objetivo nas suas mensagens.
- Envie áudios como última opção: eles tendem a ser maiores e menos objetivos e nem sempre quem os recebe tem condições de ouvi-los prontamente.
- Respeite o tempo de descanso de cada um. Dessa forma, informe-se sobre o horário de trabalho do seu interlocutor, limite-se a comunicar-se com ele apenas neste período, lembrando-se também de respeitar os feriados, finais de semana e férias!

2.2. NOVAS FORMAS DE TRABALHO

- Fiz o agendamento e não pude comparecer... gostaria de resolver por telefone. Tem jeito?
- Cheguei mais cedo. Por que o segurança não me deixou subir?
- Mas eu não sabia que era assim que funcionava.



Com os novos protocolos de segurança, muita coisa ficou diferente, a vida segue de forma diferente. Mas tudo para a segurança do usuário, servidores e magistrados, por isso, os protocolos de segurança devem ser obedecidos por todos, **com responsabilidade**.

Os agendamentos se tornaram essenciais e precisam ser respeitados. Se um não cumpre o horário ou a determinação do protocolo, vai prejudicar outras pessoas. É preciso respeitar os horários e os agendamentos preestabelecidos.

Se você não chegar no horário marcado a única solução é reagendar, não tem como ser de outra forma, pois este Tribunal tem seguido à risca todas as medidas de segurança.

Cumprir o horário definido pelo agendamento é essencial para evitar aglomerações.

O desconhecimento das Portarias e Normas referentes a este novo normal muitas vezes é motivo de estresse e nervosismo. Para evitar aborrecimentos, atitudes desrespeitosas por desconhecimento e situações constrangedoras e indelicadas, informe-se sempre.



3

PARA CONCLUIR...

Nesta Cartilha foram elencadas algumas situações consideradas causadoras de estresse no trabalho.

Sabemos que existe uma infinidade de outras circunstâncias estressantes. Não pretendemos mapear todas elas, mas dizer que atitudes pautadas na comunicação efetiva, no respeito, na empatia e cordialidade, podem ser o antídoto para estas e muitas outras situações estressantes.

A intenção desta Cartilha é incentivar uma nova cultura de trabalho pautada na empatia a fim de construir um ambiente de trabalho saudável e seguro. Isso quer dizer promover condições de saúde física e mental a todos que fazem parte desta Instituição.

Passamos a maior parte do nosso tempo inseridos no contexto de trabalho, seja presencial ou remoto, seja em horário de trabalho ou fora dele. O trabalho tem desdobramentos no nosso dia a dia, pois mesmo não estando no nosso horário de trabalho, os efeitos de um dia de trabalho, bom ou nem tanto, são refletidos em nossa saúde.

É preciso ter muito cuidado com nossa saúde física e mental, nosso bem mais precioso!



SERVIÇOS DE APOIO DO TRT-MG

A Secretaria de Saúde do TRT-MG dispõe de serviços de acolhimento e orientação referentes às questões de saúde mental e relações de trabalho. Entre em contato conosco, estamos à sua disposição.

Seção de Assistência Psicológica – SAP

3238-7885

sap@trt3.jus.br

Seção de Saúde Ocupacional – SSO

sso@trt3.jus.br

3238-7884



4

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Curso Comunicação Não-violenta - curso cedido pelo TRT da 2ª Região e adaptado pelo TRT da 3ª Região
www.incrivelclub.com.br
blog.vb.com.br

REALIZAÇÃO:

- **Subcomitê Gestor Local de Atenção Integral à Saúde**
- **Secretaria de Saúde – Seção de Assistência Psicológica -SAP**
Seção de Saúde Ocupacional - SSO
- **Secretaria de Atermação e Distribuição de Feitos de 1º grau - SEAD**
- **Secretaria de Comunicação Social - SECOM**

