

TOLERÂNCIA À FRUSTRAÇÃO

2019

Aida Borges

Psicóloga clínica. Experiência profissional no âmbito da Psicologia da Criança e do Idoso e no atendimento à Vítima de Crime. Formadora, com especialização em Igualdade de Género
aida.borges@hotmail.com

RESUMO

É consensual que o stresse implica um desequilíbrio no organismo, provocado por estímulos externos ou internos como, por exemplo, as emoções ou situações do quotidiano. Várias estratégias podem ser aplicadas na redução do stresse, visando aliviar sintomatologia, quer do foro físico, quer psicológico, donde ressaltam técnicas de respiração e relaxamento corporal (e.g., respiração diafragmática, relaxamento muscular progressivo), técnicas de relaxamento cognitivo (e.g., *mindfulness*, hipnose, audiorelaxamento), bem como técnicas da gestão do tempo. A experiência e a literatura leva-nos a considerar que o domínio de aspetos motivacionais e afetivos, em si próprio/a e nas outras pessoas, assegura não só a aprendizagem mas também o desenvolvimento e a transferência dessas capacidades para outros contextos de vida, tornando-se uma pessoa bem-sucedida. É de particular relevância que educadores/as, pais/mães, professores/as e formadores/as, e a sociedade em geral, tenham em perspetiva que devem capacitar as crianças/adolescentes/jovens para serem resilientes face à ocorrência de eventuais circunstâncias percebidas por estes/as como insucessos, o que poderá ter um impacto marcante para a sua vida futura, construindo jovens mais equilibrados/as do ponto de vista emocional.

Palavras-chave: Stresse, frustração, autocontrolo, relaxamento corporal, gestão de tempo, competências socioemocionais, inteligência emocional, resiliência.

Copyright © 2019.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ENQUADRAMENTO

Autocontrolo e tolerância à frustração são dois dos maiores desafios do nosso processo de crescimento e amadurecimento pessoal. Todos apresentamos dificuldade de autocontrolo e tolerância à frustração, num momento ou noutro. O estudo do autocontrolo é de fundamental importância para a resolução de inúmeros problemas relativos ao futuro da nossa sociedade (Igreja, 2012).

“Pesquisas internacionais revelam que 70% das pessoas vivem stressadas, asfixiando a sua saúde psíquica, a sua inventividade, a sua ousadia, a sua flexibilidade, a sua capacidade de dar respostas inteligentes sob tensão. Viver stressado, entrincheirado, em estado contínuo de alerta leva-nos a reagir de forma rápida e impensada” (Cury, 2017, p. 5).

Para o autor, nos dias de hoje as crianças de sete anos de idade têm acesso a mais informação do que imperadores romanos na sua época ou filósofos da Grécia Antiga, o que lhes provoca uma agitação mental sem precedentes, a qual simula sintomas e sinais de hiperatividade e leva muitos/as profissionais a prescrever, erroneamente, as drogas da obediência. Em vez disso, resultaria mais eficaz se se trabalhassem as competências das crianças, nomeadamente ensinando-as a terem autocontrolo.

Os/as adolescentes correm o risco de se viciarem em drogas, em roupas e em telemóveis e em redes sociais virtuais para aliviar a sua insaciável insatisfação. Ficar sem telemóvel durante um dia provoca-lhes uma ansiedade extrema face à pouca capacidade de lidar com a frustração. As pessoas adultas, por sua vez, sofrem por antecipação e ruminam as mágoas e as perdas. Adultos/as mentalmente stressados mendigam a alegria e a tranquilidade, precisam de aplausos, de reconhecimento, de prémios e de sucessos para mitigar ou diminuir o seu esgotamento cerebral e a sua marcante ansiedade. Milhões de pessoas só percebem as consequências de terem sido jovens emocionalmente inquietos depois de se tornarem pessoas adultas frustradas, irritadiças, com pouca capacidade de suportarem contrariedades e de lutar pelos seus objetivos. Portanto, as pessoas adultas, também elas, necessitam de ferramentas para gerirem a sua própria mente. (Cury, 2017).

Gerir a mente é, para este autor, acima de tudo, protege-la, sendo que para tal será necessário colocar o controlo do stresse no patamar mais elevado das suas prioridades. Pois, uma pessoa equilibrada, bem resolvida e descontraída, tem mais capacidade para formar mentes maduras e mais possibilidades de tornar felizes e saudáveis a si própria e todos/as os/as que a rodeiam.

Habilidades sociais e de comunicação, trabalho em equipa, criatividade, manejo da diversidade cultural e capacidade de assumir responsabilidades e riscos foram consideradas

competências-chave para a capacitação de jovens em contextos laborais (Cheetham & Chivers, 2000; Jones, 1996; citados por Gondim, Moraes & Brantes, 2014). A experiência e a literatura levam-nos a considerar que o domínio de aspetos motivacionais e afetivos, em si próprio/a e nos/as outros/as, assegura não só a aprendizagem mas também o desenvolvimento e a transferência dessas capacidades para outros contextos de vida, tornando-se uma pessoa bem-sucedida.

Neste artigo, originalmente construído como documento de suporte aos/as formandos/as do Módulo de Formação *Formas de Tolerância à Frustração*, enquadrado no Curso de Apoio à Infância, no Programa POISE (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego), iremos focar-nos, numa primeira instância, na importância das técnicas de autocontrolo no desenvolvimento pessoal. No segundo capítulo debruçar-nos-emos sobre assuntos relevantes ligados à frustração e à resiliência.

1. A TÉCNICA DE AUTO CONTROLO NO DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Ser feliz não é ter uma vida perfeita, mas sim usar as lágrimas para irrigar a sabedoria, as crises para repensar a nossa história e as perdas para escrevermos os capítulos mais importantes da nossa vida quando o mundo desaba sobre nós.

(Cury, 2017, p.4)

Para Skinner, o ambiente determina a maioria das nossas respostas e, em função das consequências, as mesmas respostas poderão ser reproduzidas (reforço positivo) ou eliminadas (reforço negativo). Assim, segundo o autor, não somos livres senhores/as dos nossos comportamentos pois estes são, em grande medida, função do ambiente em que evoluímos. A sua teoria de aprendizagem é vasta e aplica-se a vários domínios, nomeadamente no que respeita à psicologia da personalidade (Hansenne, 2004).

Um dos pontos centrais da teoria da aprendizagem de Skinner é o *condicionamento operante*, segundo o qual o sujeito opera ou atua sobre o ambiente, com consequências que têm como efeito um aumento da probabilidade de emissão de um comportamento. Para o autor da teoria, reforço é um acontecimento que se apresenta imediatamente após uma resposta, para aumentar ou diminuir a sua probabilidade de aparecimento. Assim, *reforço positivo* é um estímulo que desencadeia uma resposta positiva, desejável ou favorável (ex: o pombo aprendeu que a resposta de debicar num disco desencadeia comida). O *reforço negativo* é um mecanismo em que a probabilidade de um comportamento quando este surge é seguido do fim ou da redução do estímulo aversivo (ex:

resposta de saltar para o outro compartimento da gaiola a fim de evitar o choque elétrico: comportamento de evitamento). Há ainda um terceiro tipo de reforço, a *punição*, em que a probabilidade de aparecimento da resposta diminui (Hansenne, 2004).

Segundo o autor, Skinner critica muitíssimo o sistema educativo centrado na punição, sublinhando o fato de os efeitos negativos deste sistema provocarem medo e ansiedade, que ameaçam perdurar bastante além do comportamento indesejável, e recomendando a punição somente em casos extremos. Em contrapartida, o reforçar positivamente todo o comportamento julgado positivo ou desejável terá como consequência o seu desenvolvimento. Por exemplo, face a uma criança que manifesta comportamentos agressivos, é mais adequado recompensa-la quando dá sinais de cooperação do que puni-la quando bate. O perigo reside em que a criança continue a produzir um comportamento indesejável (*e.g.*, não fazer os trabalhos de casa, não comer, não se deitar, não arrumar os brinquedos, responder agressivamente, etc.) em virtude de este comportamento lhe conferir uma atenção privilegiada por parte do adulto (ainda que de modo hostil).

Skinner, em 1971, critica o conceito de desenvolvimento como evolução direcionada à perfeição de espécies, indivíduos e culturas. Nesse conceito, evolução significa mudança temporalmente sequenciada de formas ou estruturas, o que equivale a dizer que as espécies, os indivíduos e as culturas avançam por estágios e que as formas posteriores originam-se das anteriores (Abid, 2001).

A crítica de Skinner (1971, citado por Abid, 2001) refere-se às duas concepções que fundamentam esse conceito de desenvolvimento. A primeira é o estruturalismo, que aposta no tempo como fator fundamental para a evolução de formas e simultaneamente ignora os acontecimentos que ocorrem no tempo. Ou seja, o estruturalismo ignora as contingências de reforço positivo e negativo. A segunda é a doutrina metafísica do evolucionismo, que defende a natureza progressiva de todos os aspectos da realidade (do universo, da terra, da sociedade, do governo, da indústria, das ciências, das artes); um progresso que vai do simples ao complexo por diferenciações sucessivas, e que no caso da vida humana tende não só à perfeição mas também à felicidade.

Skinner defende que não só a velocidade mas também a ordem de estágios de desenvolvimento de crianças, de indivíduos e de culturas dependem das contingências de reforço e que não tem sentido argumentar que o amadurecimento do indivíduo seja algo desejável em toda sua extensão. Aceita, porém, a ideia de que a evolução das espécies, dos indivíduos e das culturas tem uma direção: por exemplo, o aparecimento de estruturas mais complexas, uma maior sensibilidade a estímulos, uma utilização mais efetiva de energia e, principalmente, a progressiva sensibilidade dos organismos e das pessoas às consequências das suas ações (Abid, 2001).

Na concepção dos autores mencionados, que corroboramos, cabe à sociedade, às comunidades, aos grupos sociais, à escola, à família e aos/às cidadãos/ãs em geral tomarem a si a responsabilidade de formação das crianças e dos/as jovens nos valores éticos e políticos. Com efeito, são essas agências de controlo e essas pessoas que ensinam os controlos necessários para o desenvolvimento de valores, pois é aí que as crianças e os/as jovens adquirem autocontrolo e, dessa maneira, se tornam preparados/as para enfrentar as tarefas relacionadas com a sobrevivência das culturas.

1.1.Técnicas de Autocontrolo

Ao longo da vida somos quase permanentemente confrontados/as com situações de stresse e de conflitos, nomeadamente nos contextos académico e profissional. Para preservar a saúde mental, os/as professores/as, os/as estudantes, os/as trabalhadores/as, têm que saber gerir estas situações. Torna-se pertinente um conhecimento mais profundo de si bem como o estudo das diversas fontes indutoras de ansiedade, stresse e de conflito, e dos efeitos na pessoa, no grupo e na sociedade (Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

Por outro lado, e de acordo com os autores supramencionados, há que compreender os mecanismos subjacentes aos processos de gestão de stresse e de gestão de tempo para intervir nos diferentes âmbitos de atuação a nível individual, grupal e social. Assim, pretende-se desenvolver capacidades/competências na identificação de situações geradoras de stresse, na escolha de estratégias de adaptação a essas mesmas situações e na seleção de técnicas de gestão de tempo, de respiração e relaxamento progressivo para gerir a ansiedade e o stresse.

“A ansiedade é primordialmente saudável. Sem ela teríamos uma mente engessada, encarcerada pela mesmice, vítima do tédio” (Cury, 2017, p. 10). Sem ela não teríamos curiosidade, prazer em explorar, em correr riscos, em construir novas relações. Todavia, torna-se doentia quando atinge níveis intensos ao ponto de a pessoa manifestar continuamente irritabilidade, angústia, humor depressivo, fobias, preocupações crónicas, apreensão contínua, obsessão, velocidade acelerada de pensamentos e pouca capacidade para lidar com frustrações.

A *ansiedade* é, então, um estado de tensão psíquica e leva ao stresse, que é um estado de tensão cerebral, agitação mental que se traduz em fadiga excessiva. Na ansiedade existe uma baixa capacidade para suportar frustrações, o que gera irritabilidade. No stresse, essa irritabilidade manifesta-se sob a forma de cefaleias e/ou dores musculares que reduzem mais ainda a capacidade de lidar com a frustração (Cury, 2017).

O *stresse* poderá ser entendido, nas palavras de Lipp & Malagris (2001; citados por Dias, Monteiro & Rainho, 2015) como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta

com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça feliz.

Convém ainda ter a noção clara de que “nos bastidores da mente humana, um fantasma nutre o outro: o medo nutre o pensamento perturbador, que nutre a angústia, que nutre a ansiedade, que nutre o medo” (Cury, 2017, p.26).

Sendo consensual que o stresse implica um desequilíbrio no organismo, provocado por estímulos externos ou internos como, por exemplo, as emoções ou situações do quotidiano, o stresse nem sempre é considerado negativo. Dias, Monteiro & Rainho (2015) referem-se a Selye (1974), que distingue dois tipos de stresse: *eustresse* enquanto energia, que promove a resolução da situação, tendo em vista o bem-estar, desenvolvimento e realização pessoal do indivíduo, na medida em que o fator stresse é interpretado como um desafio; e *distresse*, exaustão emocional caracterizada por um nível de tensão muito elevado ou mantido no tempo, que desencadeia sintomas de mal-estar, pelo facto de o fator de stresse ser interpretado pelo indivíduo como um problema. O distresse é considerado um fator de risco, tornando os indivíduos mais vulneráveis, isto é, com maior suscetibilidade e propensão à instabilidade.

É importante sublinhar que não são os acontecimentos que produzem stresse no organismo, mas sim a interpretação que a pessoa faz desses acontecimentos (Pereira, 2006; citado por Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

“As mentes stressadas não sabem usar o stresse a seu favor, para sonhar e ter disciplina, para dar a volta por cima e superar o caos, para escrever capítulos nobres em dias tristes. Estão sempre em estado de alerta, prontas para reagir e guerrear. São especialistas em gastar energia emocional inútil” (Cury, 2017, p.33).

O que acontece, demasiadas vezes, é que “somos atormentados pelos nossos pensamentos como se fôssemos máquinas de resolver problemas. Quem espera resolver todos os problemas para só então relaxar, apreciar a vida, descansar, pode preparar uma cama de hospital para repousar, pois as dificuldades, as frustrações, as dúvidas nunca acabam. Para algumas pessoas, mal se resolve um problema, outros dez aparecem no teatro da mente” (Cury, 2017, p. 25).

E a propósito de psicossomatizações ou manifestação de doenças, este autor defende que as mentes stressadas provocam contração dos pequenos vasos, taquicardia, aumento da frequência respiratória, estão sempre prontas para agir, lutar, esconder ou fugir. São mentes que não descansam, não se deleitam, não têm capacidade de construir conjunturas aprazíveis e criam fantasmas assombradores, ainda que vivam no meio de aplausos e reconhecimentos. Isto leva a doenças cardíacas, respiratórias, neurológicas e psiquiátricas graves, podendo culminar em morte.

Defende-se que uma das formas para ajudar a pessoa consiste na reatribuição de significado, sendo que as estratégias de *coping* surgem como modo de minimizar as alterações provocadas pelo

stress. O *coping* é atualmente entendido como os esforços cognitivos e comportamentais que cada pessoa adota de modo a ultrapassar as dificuldades externas ou internas causadoras de stress (Lazarus & Folkman, 1984; citados por Dias, Monteiro & Rainho, 2015). Estes autores referem ainda Pereira (2006) quando mencionam que as estratégias de *coping* utilizadas por cada um/uma permitem, assim, ultrapassar cada situação de stress, promovendo o bem-estar.

As pesquisas na área da Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) para transtornos de ansiedade sugerem técnicas cognitivas de reestruturação e flexibilização cognitiva e técnicas comportamentais como exposição, dessensibilização sistemática e técnicas de relaxamento corporal (Leahy, 2006; Jokić-Begić, 2010; citados por Willhelm, Andretta & Ungaretti, 2015). Os autores corroboram que este tipo de terapia abrange técnicas específicas de extinção do medo condicionado e regulação emocional.

Para Dias, Monteiro & Rainho (2015), estratégias que contribuem para a redução do stress e que a pessoa pode aprender no sentido de aliviar sintomatologia, quer do foro físico, quer psicológico são, por exemplo, as técnicas de respiração e relaxamento corporal, bem como da gestão do tempo.

a) Técnicas de respiração e relaxamento corporal

Jacobson, nos anos 30, constatou que a indução de um estado de relaxamento atenuava as respostas fisiológicas, reduzindo a tensão muscular e diminuindo a ativação dos núcleos posteriores do hipotálamo. Com a diminuição da tensão muscular ocorre em sequência a diminuição da pressão arterial e do ritmo cardíaco e respiratório, contribuindo para um maior controlo das emoções e melhoria das respostas de *coping* em relação à situação de mal-estar (Jacobson, 1938; citado por Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

De entre as várias técnicas de relaxamento, os autores sugerem a respiração diafragmática, um exercício que pode ser utilizado isoladamente em situações de stress que envolvem frequentemente alterações respiratórias, nomeadamente a hiperventilação. O autocontrolo desta técnica exige treino repetido para se conseguir uma execução correta no sentido de contribuir para uma melhor ventilação e diminuição da dispneia (dificuldade respiratória), em situações de ansiedade. Deve realizar-se em ambiente tranquilo, sem ruído e com pouca luminosidade e iniciar-se na posição horizontal, já que desta forma é mais fácil controlar os movimentos diafragmáticos devido à menor pressão exercida no diafragma. O movimento consiste em expandir e contrair voluntariamente a região abdominal (Hough, 2001; citado por Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

Segundo estes autores, das técnicas de relaxamento mais utilizadas, destaca-se o relaxamento progressivo de Jacobson e as técnicas de relaxamento cognitivo, como é o caso do relaxamento

autógeno de Schultz, ou o relaxamento ABC (Attentional Behavioral Cognitive) derivado das técnicas de Albert Ellis.

Para a maioria dos/as defensores/as do relaxamento progressivo, este deve começar pelos membros superiores dominantes (direita para os destros e esquerda para os esquerdinos), seguindo-se os membros superiores não dominantes, passando posteriormente para os membros inferiores dominantes e não dominantes, progredindo para os grupos musculares da coxa, tronco e cabeça (Barlow & Cerny, 1999; Bernstein & Borkovec, 1973; Jacobson, 1938; citados por Dias, Monteiro & Rainho, 2015). Assim, esta técnica consiste na alternância entre contração (por um período de 5 segundos) versus relaxamento (por um período de 10-15 segundos) de 16 grupos musculares específicos: mão e antebraço direito; mão e antebraço esquerdo; braço direito; braço esquerdo; perna e pé direito; perna e pé esquerdo; coxa; abdómen; tórax e respiração; ombro e base do pescoço; nuca; lábios; olhos e face.

As técnicas de relaxamento progressivo devem ser conjugadas com relaxamento cognitivo (Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

As técnicas cognitivas ajudam no aumento da autoeficácia dos/as pacientes, fazendo com que tenham mais recursos pessoais e internos, acreditem serem mais eficazes para lidar com a ansiedade e situação de perigo, da mesma forma que reestruturam pensamentos automáticos e flexibilizam crenças disfuncionais características de tais transtornos (Neborsky & Lewis, 2011; Jokić-Begić, 2010; Otte, 2010; citados por Willhelm, Andretta & Ungaretti, 2015).

Corroborando autores como Leahy (2006) e Neborsky & Lewis (2011), referenciados por Willhelm, Andretta & Ungaretti (2015), as técnicas comportamentais objetivam a extinção do medo através da exposição ao objeto ou à situação ansiógena, ao mesmo tempo em que trabalham o corpo, que fica tenso devido à ansiedade elevada, ao promover técnicas de relaxamento, como respiração diafragmática, relaxamento passivo e progressivo.

Outras técnicas de relaxamento recorrem ao uso da meditação ou *Mindfulness*, da hipnose e também da música instrumental (áudio relaxamento).

b) Técnicas de gestão de tempo

Sendo o stresse, muitas vezes, provocado pela dificuldade em gerir as várias tarefas com que nos deparamos diariamente, torna-se fundamental a gestão do tempo. Esta compreende um conjunto de atividades estritamente relacionadas como a determinação de necessidades, a definição de objetivos para satisfazer essas necessidades, a atribuição de prioridades e a planificação de tarefas para atingir os objetivos propostos (Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

As técnicas de gestão do tempo, inicialmente utilizadas em contexto organizacional, expandiram-se para vários contextos como o clínico e educacional. De entre as diferentes técnicas de gestão do tempo, de acordo com Dias, Monteiro & Rainho (2015) selecionaram-se as que apresentam melhores resultados empíricos:

- ✓ Planificar tarefas, definir objetivos e estabelecer prioridades, ou seja, determinar a ordem das tarefas diárias em função do tempo de concretização dos objetivos a alcançar (curto, médio e longo prazo); é importante uma análise criteriosa e regular dos objetivos quanto à sua pertinência, exequibilidade e temporalidade, para garantir a sua efetividade;
- ✓ Planificar as tarefas semanais utilizando as ferramentas de gestão do tempo;
- ✓ Enfrentar a procrastinação.

A procrastinação corresponde, segundo os autores supracitados, a um adiamento sistemático de uma ou várias tarefas, ocorre frequentemente na vida das pessoas associada ao stress gerado pela tarefa a realizar. As causas são variadas, destacando-se a ineficácia na gestão do tempo, as condições ambientais inapropriadas, as dificuldades de concentração, a condição física da pessoa, a ansiedade, as crenças e pensamentos disfuncionais, a falta de motivação, as expectativas irrealistas, o perfeccionismo, o medo de falhar, a falta de recompensa, a ambiguidade da informação, a dificuldade excessiva da tarefa e a sobrecarga de trabalho.

Para gerir a procrastinação, podem adotar-se diferentes estratégias, de entre as quais se destacam: definição clara e realista de objetivos e tarefas; antecipação de obstáculos e soluções; estabelecimento de prioridades; seleção do material necessário à execução da tarefa; criação de um espaço e ambiente favorável e escolha do momento do dia mais produtivo; alternância da tarefa a realizar com tarefas mais atrativas; elaborar um horário para a realização das tarefas; adoção de um pensamento positivo e realista e aprender a dizer *não* (Cook, 1998; Mancini, 2003; citados por Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

Os autores assumem ainda como regra básica da gestão do tempo a repartição das 24 horas do dia pelos seguintes períodos:

- ✓ 8 Horas para atividades pessoais, que incluem atividades de lazer e alimentação, tempo para a família e amigos/as, entre outras;
- ✓ 8 Horas destinadas ao estudo/trabalho, tendo em vista a consecução de um bom rendimento e desempenho, sendo fundamental um ambiente organizado (com tempo definido para as tarefas de maior complexidade e exigência, e uma postura flexível na gestão das mesmas);
- ✓ 8 Horas de sono, fundamental para o equilíbrio físico e emocional.

Quando o sono não é repousante ocorrem, com frequência, sentimentos de tristeza, ansiedade, irritabilidade e maior vulnerabilidade ao stress (Dias, Monteiro, Lemos & Romano, 2013; citados

por Dias, Monteiro & Rainho, 2015), como também maior dificuldade na concentração e em atingir os objetivos propostos. Torna-se necessário manter um horário regular para adormecer e acordar, praticar uma atividade relaxante antes de adormecer (ler, ouvir música e técnicas de relaxamento), manter um ambiente confortável (luz, temperatura e silêncio), evitar as bebidas alcoólicas e estimulantes e a realização de tarefas que impliquem esforço mental.

A elaboração do horário pessoal e utilização de uma agenda constituem estratégias para a gestão do tempo, com planificação flexível, alterando-se atividades laborais com atividades de lazer.

À guisa de conclusão no que a esta temática diz respeito, quando existe a exposição a situações prolongadas de stresse, ocorrem eventos negativos a nível físico e psicológico, pelo que as técnicas de respiração e relaxamento e gestão do tempo, ao promoverem a redução da tensão muscular e em sequência a normalização do ritmo cardíaco e respiratório, possibilitam o controlo do stresse e das emoções e contribuem para a qualidade de vida e saúde das pessoas.

De referir ainda que melhorar as competências de gestão de stresse poderá ser tão simples como criar “truques” mentais que se tornando hábitos, transformam a nossa maneira de pensar e de agir. Atingir os objetivos que traçamos torna-se mais fácil se soubermos esperar pelo momento certo. Podemos rematar afirmando que, de acordo com Igreja (2012), o sucesso como consequência do domínio do autocontrolo é possível e que esse mesmo autocontrolo, quando não é inato, pode ser aprendido em qualquer fase da vida.

2. AS DIFERENTES RESPOSTAS À FRUSTRAÇÃO

Os conflitos existem desde o início da humanidade, fazem parte do processo de evolução dos seres humanos e são necessários para o desenvolvimento e o crescimento de qualquer sistema familiar, social, político e organizacional (Igreja, 2012).

Para a autora, é possível pensar inúmeras alternativas para pessoas e grupos lidarem com os conflitos. Estes podem ser ignorados ou abafados, ou sanados e transformados num elemento auxiliar na evolução de uma sociedade ou organização. Conhecer o conflito ajuda a selecionar a estratégia mais adequada para o gerir, seja um conflito latente, percebido, sentido ou manifesto.

Igreja (2012) também salienta que os conflitos aparecem por três razões essenciais: pela competição entre as pessoas, pela divergência de alvos entre as partes e pelas tentativas de autonomia ou de libertação de uma pessoa em relação a outra. Podem ser entendidos como fontes de conflito: direitos não atendidos ou não conquistados, mudanças externas, ansiedades e medo,

luta pelo poder, exploração de terceiros (manipulação), carência de informação, necessidades individuais não atendidas, divergências de objetivos, diferenças culturais e individuais, obrigatoriedade de consenso, entre outras.

De entre os vários aspetos do conflito, alguns podem ser considerados como negativos, surgindo com frequência sobretudo dentro das organizações. Todavia, também são de ressaltar alguns potenciais benefícios dos conflitos, nomeadamente: são bons elementos de socialização, oferecendo aos novos elementos de um grupo a sensação de envolvimento em alguma causa; ajudam a equilibrar as relações de poder dentro de uma organização; propiciam a formação de alianças com o objetivo de ganhar num conflito específico (Nascimento, 2002, citado por Igreja, 2012).

Para uma eficaz resolução dos conflitos é preciso compatibilizar alguns passos a serem adotados, particularmente: criar uma atmosfera afetiva; esclarecer as perceções; focalizar-se em necessidades individuais e partilhadas; construir um poder positivo e partilhado; olhar para o futuro e aprender com o passado; gerar opções de ganhos mútuos; desenvolver passos para a ação (Igreja, 2012).

Segundo a autora, para que a negociação possa ocorrer, é necessário que ambas as partes tenham capacidades como saber ouvir, saber comunicar e saber perguntar, no sentido de melhor conduzir a conversa. Quanto ao estilo a ser adotado, é recomendável optar por um estilo que leve à solução do conflito da forma mais pacífica possível. O que vai definir o estilo de administrar conflitos está diretamente ligado a duas importantes características de comportamento: assertividade e cooperação. De entre os vários estilos podem destacar-se: a evitação; a acomodação; a competição; a colaboração e o compromisso, sendo estes dois últimos os que buscam benefícios para ambas as partes e, portanto, os mais salutares.

2.1.Comportamentos Resultantes da Frustração

Frustração é um sentimento, uma emoção que ocorre quando algo que era esperado não sucedeu. É uma sensação de incapacidade diante de desgostos sofridos, diante de obstáculos difíceis de ultrapassar e que impedem a pessoa de chegar onde se deseja.

A frustração ocorre quando se identifica um erro ou discrepância entre aquilo que se planeou alcançar e o que realmente aconteceu. Tem lugar quando existem expectativas, e quanto maior elas se mostrarem, maior será a frustração. Quando a expectativa é frustrada pode, muitas vezes, despertar uma vontade de mudança e gerar novas motivações, isto é, transformar-se em impulso para novas ações.

A ansiedade em graus moderados ativa a curiosidade e motiva a aprendizagem, mas em graus elevados prejudica a atenção, retenção e recuperação da informação (Gondim & Mutti, 2011; Mutti, Alvim, Loiola, Gondim, & Borges-Andrade, no prelo; citados por Gondim, Moraes & Brantes, 2014).

Sente-se frustrado todo/a aquele/a que não conseguiu alcançar o seu ideal, a sua ambição, o seu desejo, que não conseguiu concretizar seu objetivo de vida. Este sentimento depende de muitos fatores: personalidade da pessoa, idade, natureza da motivação, tipo de obstáculo, etc. Não existe uma reação tipo para determinada frustração, as respostas às frustrações dependem destes fatores (Igreja, 2012).

Outros autores salientam que a Psicologia determina diversos tipos de processos frustrantes: a *frustração por barreiras* (quando existe um obstáculo que impede de se chegar ao objetivo); a *frustração por incompatibilidade* (entre dois objetivos positivos); a *frustração por conflito entre duas situações negativas*; e a *frustração por conflito entre situações positivas e negativas em igual medida*.

Para Igreja (2012) os comportamentos resultantes da frustração referem-se a agressão (direta ou deslocada) ou apatia (indiferença ou inatividade).

2.2.Frustração e Resiliência

Existem diferentes formas de se responder à frustração, podendo desenvolver-se respostas adaptativas ou mal adaptativas. A pessoa adulta com personalidade harmoniosamente estruturada nos seus aspetos afetivos, consegue reagir à frustração e ao conflito analisando os diversos obstáculos e procurando contorná-los inteligentemente. É, pois, uma resposta decorrente de um processo elaborado, apesar de dependente, também, de fatores temperamentais (inatos) e precocemente aprendidos, fato que pode estar na origem da emergência de respostas iniciais, mal adaptativas, que mais ou menos serão superadas por intelectualização ou através da ajuda psicoterapêutica (Rodrigues et al.,1998; citados por Igreja, 2012).

Após o impacto da frustração, a pessoa poderá desencadear um mecanismo de proteção, a resiliência, que a tornará mais resistente e preparado para o confronto e superação das adversidades. Assim, a frustração não é um conceito meramente pejorativo, mas antes uma oportunidade de crescimento interno, um avanço no desenvolvimento e na maturidade (Igreja, 2012).

A resiliência é, então, a capacidade de uma pessoa lidar com seus próprios problemas, vencer obstáculos e não ceder à pressão, seja qual for a situação. É a aptidão de tomar uma decisão, ainda que, tomando uma atitude que sabe ser correta, possa ter medo das consequências que daí advenham. A resiliência demonstra se uma pessoa sabe ou não funcionar bem sob pressão.

De acordo com Cardozo & Dubini (2006, citados por Oliveira & Nakano, 2011), os estudos sobre resiliência indagam por que algumas pessoas que crescem em situações adversas parecem viver de forma saudável e produtiva, enquanto outras parecem não conseguir superar as adversidades experimentadas. Neste sentido, o estudo da resiliência possibilitou a compreensão dos fatores intervenientes envolvidos na superação das situações traumáticas, sendo que, inicialmente, a maioria das investigações foram focadas nas crianças nascidas e criadas em condições de extrema pobreza (Valdebenito, Loizo & Garcia, 2007; citados por Oliveira & Nakano, 2011).

Rodriguez, Horuta e Chiburque (2007; citados por Oliveira & Nakano, 2011) distinguem dois tipos de capacidades envolvidas na resiliência: recursos e estratégias de enfrentamento, entendendo por recursos as características de um sistema em particular e por estratégias de enfrentamento as intenções ou ações que uma pessoa aciona com a finalidade de diminuir as exigências que o contexto apresenta. Os recursos seriam aquelas habilidades utilizadas na prevenção de possíveis crises, facilitando a resolução de conflitos e o enfrentamento das situações difíceis. Desse modo, os autores compreendem que os recursos permitem que cada um/uma consiga focar os seus esforços em si mesmo, identificando e reconhecendo as habilidades próprias que possui para enfrentar dificuldades, consciencializando-se das relações que pode construir à sua volta.

Taboada et al. (2006, citados por Oliveira & Nakano, 2011), apontam que a resiliência não pode ser pensada como um atributo que nasce com a pessoa, nem que ela adquire durante seu desenvolvimento. É um processo interativo entre a pessoa e seu meio (Flach, 1991; Vergara, 2008; citados por Oliveira & Nakano, 2011), considerado como uma variação individual em resposta ao risco, sendo que os mesmos fatores causadores de stresse podem ser experienciados de formas diferentes por pessoas diferentes, não sendo a resiliência um atributo fixo da pessoa, mas influenciado pelo apoio recebido de outra (s) pessoa (s) significativa (s) (Grotberg, 2005; Melillo, 2005; citados por Oliveira & Nakano, 2011).

Bruder (2005, 2007, citados por Oliveira & Nakano, 2011), afirma que entre os pilares da resiliência se podem destacar, entre outras características, o humor (capacidade de encontrar o cómico no meio da tragédia) e a criatividade (capacidade de criar beleza a partir do caos e da desordem). Os mesmos autores aludem a Greco et al. (2006), para quem a ampliação cognitiva, gerada pela capacidade para experimentar emoções positivas teria influência sobre as habilidades cognitivas de solução de problemas, na criatividade e no autoconceito, visto que, frente a uma situação problema, o indivíduo resiliente tende a gerar pensamentos alternativos e encontrar soluções criativas que resultem em adaptação.

Gregerson (2007, citado por Oliveira & Nakano, 2011) faz um relato significativo, relacionando criatividade e resiliência, na sua experiência como testemunha ocular e terapeuta das vítimas do 11 de Setembro de 2001, nos Estados Unidos. Conta como o uso de recursos criativos

(arte terapia, caixa de areia, poesia, meditação e escrita de diário) auxiliaram as vítimas a superarem seus próprios traumas e os de outras pessoas atingidas pelos ataques terroristas.

Diversos autores apontam algumas características pessoais, tais como empatia, autoeficácia, assertividade, habilidades sociais, comportamento direcionado para metas e habilidade em resolver problemas, flexibilidade cognitiva e habilidades para resolver problemas interpessoais, que funcionariam como fatores de proteção e resiliência, visto que atuariam no sentido de reduzir o impacto e o risco de reações negativas. Também apontam fatores de proteção relativos a otimismo, flexibilidade, apoio social, autoestima, enfrentamento, controlo dos impulsos, domínio, espiritualidade, que teriam como função amenizar o efeito e as consequências negativas esperadas pela maioria das pessoas (Oliveira & Nakano, 2011).

A dificuldade em se comportar para obter consequências futuras pode ser a explicação para inúmeros problemas sociais, como a violência, doenças, uso de drogas, preservação do meio ambiente, entre outros. Esses problemas não deixam margem de dúvida para a importância que o comportamento de autocontrolo desempenha na nossa cultura (Igreja, 2012).

Cury (2017, p. 80) reforça esta ideia afirmando que “uma pessoa que tem um baixo grau de resiliência trabalha mal as suas perdas, as frustrações e adversidades, o que pode desencadear depressão, síndrome de pânico, ansiedade, sintomas psicossomáticos, dependência de drogas”.

A inteligência cognitiva é a capacidade de pensar e analisar a informação e a situação que leva a um desempenho efetivo ou superior, caracterizado pela rapidez com que se chega a uma solução e a criatividade para resolver o problema. A inteligência emocional e a inteligência social são definidas como capacidades de reconhecer, entender e usar a informação emocional em si próprio/a (no primeiro caso) e sobre os/as outros/as (no segundo caso), preservando o bem-estar pessoal e a harmonia nas relações interpessoais (Gondim, Morais & Brantes, 2014).

Bisqueria (2000, 2009, citado por Gondim, Morais & Brantes, 2014) faz menção a cinco componentes da competência socio emocional:

- 1º. *Consciência emocional de si e de outras pessoas*, incluindo a capacidade de captar o clima emocional num determinado contexto específico;
- 2º. *Regulação emocional*, que se refere à gestão apropriada das emoções, cujos aspetos cognitivos são fundamentais na busca de estratégias de enfrentamento que potencializem as emoções positivas e minimizem as emoções negativas;
- 3º. *Autonomia emocional*, que destaca a atitude positiva em relação a si mesmo e a vida, mantendo a autoestima elevada e reconhecendo os limites pessoais, recorrendo, em caso de necessidade, à ajuda externa;

- 4º. *Domínio de habilidades sociais*, em que se destaca a capacidade de se comunicar, ser assertivo e adotar atitudes respeitadas para com as demais pessoas;
- 5º. *Habilidades de vida e bem-estar*, definidas como a capacidade de adotar comportamentos apropriados e responsáveis na solução de problemas pessoais, familiares, profissionais e sociais, preservando o bem-estar pessoal e social.

Assim, para estes autores, as competências socio emocionais constituem uma integração de saberes e fazeres sobre si mesmo e sobre os/as demais, apoiando-se na consciência, na expressão, na regulação e na utilização (manejo ou controlo) das emoções, cujo objetivo é aumentar o bem-estar pessoal (subjetivo e psicológico) e a qualidade das relações sociais. Em resumo, a inteligência emocional, a regulação emocional, a criatividade emocional e as habilidades sociais integram um conjunto mais amplo denominado de competências socio emocionais.

O modelo de Nelis, Quoidbach, Hansenne e Mikolajczak (2011, citados por Gondim, Moraes & Brantes, 2014) refere dois tipos de processos regulatórios: o que potencializa os efeitos das emoções positivas (*up regulation*) e o que diminui os efeitos das emoções negativas (*down regulation*), seguindo o princípio do bem-estar hedónico de obter prazer e evitar desprazer.

A potencialização dos efeitos benéficos das emoções positivas decorre do uso de estratégias adaptativas: (i) expressar emoções positivas acompanhada de comportamentos não verbais sintonizados; (ii) focalizar a atenção nas experiências momentâneas agradáveis; (iii) compartilhar e celebrar eventos positivos com outras pessoas; e (iv) resgatar lembranças positivas ou antecipar eventos positivos. As quatro estratégias desadaptativas, ou seja, que não potencializam os efeitos das emoções positivas quando ativadas por eventos do cotidiano, seriam: (i) suprimir emoções positivas; (ii) desviar o foco do evento positivo e se preocupar constantemente com outras coisas; (iii) focar a atenção em potenciais aspetos negativos da situação positiva; e (iv) atribuir causas externas a eventos positivos e antecipar consequências negativas.

A diminuição dos efeitos negativos das emoções negativas seria alcançada mediante o uso de quatro estratégias funcionais: (i) agir para modificar a situação, atenuando o seu impacto emocional negativo; (ii) desviar o foco da atenção para modificar o sentimento; (iii) reavaliar positivamente a situação inicialmente negativa; e (iv) compartilhar as emoções negativas com os outros. As quatro estratégias disfuncionais, que aumentam a emoção negativa em vez de atenuar os efeitos negativos ativados por situações desagradáveis, são: (i) adotar um comportamento passivo acompanhado de sentimento de impotência; (ii) dar atenção excessiva a sentimentos e pensamentos associados a eventos negativos, aumentando a duração e intensidade das emoções negativas; (iii) abusar de bebidas alcoólicas, ansiolíticos ou drogas na tentativa de evitar mais consequências emocionais negativas; e (iv) agir de maneira irrefletida com forte intensidade emocional.

O domínio das competências socio emocionais depende fortemente de variáveis ambientais (Del Prette & Del Prette, 2005, citados por Gondim, Morais & Brantes, 2014). Se a pessoa não aprende a identificar em que contexto está atuando e o que é esperado, corre o risco de apresentar comportamentos sociais incompatíveis com o requerido.

Assim, para os autores, as competências socio emocionais tornam-se relevantes num mundo de crescente mobilidade regional e nacional, tornando familiar a experiência de estudar ou trabalhar com pessoas de nacionalidades, hábitos e costumes diferenciados. Lidar com apelidos e imitações de sotaque, enfrentar o isolamento de colegas, descortesias e piadas, exige autocontrolo emocional e também requer habilidade de manifestar desagrado e insatisfação. As competências socio emocionais parecem ajudar o/a jovem a adquirir mais autoconfiança e a criar ambientes de trabalho e de interação com colegas mais favoráveis à aprendizagem continuada e ao desenvolvimento das competências profissionais que assegurarão desempenho aprimorado, ao mesmo tempo que promovem o bem-estar no trabalho, com consequente superior realização pessoal noutras esferas da vida.

Neste processo importa perceber também que a família possui um papel primordial, tanto no amadurecimento como no desenvolvimento biopsicossocial dos seus membros, apresentando algumas funções essenciais, as quais podem ser agrupadas em três categorias que estão intimamente relacionadas: funções biológicas (sobrevivência do indivíduo), psicológicas e sociais. A função biológica principal da família é garantir a sobrevivência da espécie humana, fornecendo os cuidados necessários para que o/a bebé humano/a possa se desenvolver adequadamente. Em relação às funções psicológicas, podem-se citar três grupos centrais: a) proporcionar afeto ao/à recém-nascido/a, aspecto fundamental para garantir a sua sobrevivência emocional; b) servir de suporte e continência para as ansiedades existenciais dos seres humanos durante o seu desenvolvimento, auxiliando-os na superação das “crises vitais” pelas quais todos passam no decorrer do seu ciclo vital (um exemplo de crise que pode ser mencionado aqui é a adolescência); c) criar um ambiente adequado que permita a aprendizagem empírica que sustenta o processo de desenvolvimento cognitivo dos seres humanos (Osório, 1996, citado por Pratta & Santos, 2007).

Estes autores referem ainda Tallón e cols. (1999) que ressaltam que o tipo de interação estabelecido entre pais/mães e filhos/as, bem como as expectativas e sentimentos dos progenitores/as em relação aos/as descendentes, exercem um papel muito importante no tipo de personalidade futura dos/as filhos/as e no êxito escolar dos mesmos/as. Desse modo, pode asseverar-se que as experiências vivenciadas pelo/a jovem, tanto no contexto familiar quanto nos outros ambientes nos quais ele/a está inserido/a, contribuem diretamente para a sua formação enquanto adulto/a, sendo que, no âmbito familiar, irá passar por uma série de experiências genuínas em termos de afeto, dor, medo, raiva e inúmeras outras emoções, que possibilitarão uma aprendizagem essencial para a sua atuação futura.

Na etapa da transição da infância para a idade adulta (adolescência), a pessoa passa por momentos de desequilíbrios e instabilidades extremas, sentindo-se muitas vezes insegura, confusa, angustiada, injustiçada, incompreendida por pais/mães e professores/as, o que pode acarretar problemas para os relacionamentos do/a adolescente com as pessoas mais próximas do seu convívio social. Entretanto, essa crise é de fundamental importância para o seu desenvolvimento psicológico (Drummond & Drummond Filho, 1998; citado por Pratta & Santos, 2007), o que faz dela uma crise normativa. Nesse contexto, os autores salientam que, além do recurso ao diálogo, quando a família busca, desde cedo, estabelecer relações de respeito, confiança, afeto e civismo entre seus membros, ela tende a lidar com essa fase do desenvolvimento de uma maneira mais adequada e com menos dificuldades do que uma outra família na qual tais valores não foram praticados.

Considerando o exposto e corroborando também o pensamento de Skinner anteriormente focado, é essencial que educadores/as, pais/mães, professores/as e formadores/as, e a sociedade em geral, tenham em perspetiva que devem capacitar as crianças/adolescentes/jovens para serem resilientes face à ocorrência de eventuais circunstâncias percebidas como fracasso.

É importante ter ainda em foco a ideia de Cury (2017), ao defender que a resiliência prepara para a vida muito mais do que o ensino de disciplinas clássicas como a matemática, a física, a química. Na matemática numérica dividir é diminuir; na matemática da resiliência dividir é aumentar: quando se dividem determinados conflitos entre crianças/adolescentes e os pais/mães e professores/as, aumenta-se a capacidade de superação.

NOTAS FINAIS

As emoções podem, por vezes, iniciar-se muito rapidamente, tão rapidamente que não tomamos consciência que a nossa mente e o nosso corpo desencadearam uma emoção num determinado momento particular. Essa velocidade pode salvar-nos a vida em situação de emergência, mas também pode arruinar-nos quando temos uma reação excessiva e perdemos o controlo (Igreja, 2012).

O equilíbrio emocional é extremamente importante para tomarmos decisões acertadas na nossa vida. De acordo com a autora supramencionada, o equilíbrio emocional está dependente do conhecimento que temos dos nossos estados internos e da influência que estes têm sobre o nosso pensamento, comportamento e atitudes. As pessoas não têm normalmente falta de recursos, o que as atraiçoa normalmente é a falta de controlo sobre os seus recursos.

As técnicas de autocontrolo incluem relaxamento progressivo, que devem ser conjugadas com técnicas de relaxamento cognitivo para uma maior eficácia de resposta (Dias, Monteiro & Rainho, 2015).

As técnicas comportamentais objetivam a extinção do medo através da exposição ao objeto ou à situação ansiógena, promovendo simultaneamente o relaxamento do corpo, que fica tenso devido à ansiedade elevada.

As técnicas cognitivas ajudam no aumento da autoeficácia dos/as pacientes, fazendo com que tenham mais recursos pessoais e internos, acreditem serem mais eficazes para lidar com a ansiedade e situação de perigo.

É de particular relevância que as pessoas que educam crianças/adolescentes/jovens as capacitem para serem resilientes face à ocorrência de eventuais circunstâncias percebidas por estes/as como insucessos, o que poderá ter um impacto marcante para a sua vida futura, construindo jovens mais equilibrados/as emocionalmente.

Terminamos da mesma forma como começamos, no sentido de realçar a importância da resiliência na resolução de conflitos, na relação com o stresse e na superação das frustrações da vida, pelo que reforçamos a citação de Cury (2017, p.4): “ser feliz não é ter uma vida perfeita, mas sim usar as lágrimas para irrigar a sabedoria, as crises para repensar a nossa história e as perdas para escrevermos os capítulos mais importantes da nossa vida quando o mundo desaba sobre nós”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abid, J.A.D. (2001). Teoria Moral de Skinner e Desenvolvimento Humano. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14 (1), pp.107-117. Retirado de <http://www.scielo.br/pdf/prc/v14n1/5211.pdf>

Cury, A. (2017). Autocontrolo. Lisboa: Editora Pregaminho.

Dias, J.M.M., Monteiro, M.J.P.; Rainho, M.C. (2015). Gestão de Stresse: Técnicas de Respiração e Relaxamento e Gestão do Tempo. *Revista Eletrónica de Educação e Psicologia*, 6, pp. 71 -81. Retirado de http://edupsi.utad.pt/images/PDF/Revista6/Artigo_Gesto_do_stresse_Final.pdf

Gondim, S.M.G., Morais, F.A.; Brantes, C.A.A. (2014). Competências socio-emocionais: fator chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. *Revista Psicológica*, 14 (4). Pp. 394-406. Retirado de <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>

Hansenne, Michel (2004). *Psicologia da Personalidade*. Lisboa: Climepsi Editores.

Igreja, H. (2012). *Ações de fomento de tolerância à frustração_Manual de Formação*. Cearte: Centro de Formação Profissional do Artesanato.

Pratta. E.M.M; Santos, M.A. (2007). Família e Adolescência: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros *Psicologia em Estudo*, 12 (2). Pp. 247-256. Retirado de <http://www.scielo.br/pdf/pe/v12n2/v12n2a05>

Willhelm, A.R.; Andretta, I.; Ungaretti, M.S. (2015). Importância das técnicas de relaxamento na terapia cognitiva para ansiedade. *Contextos Clínicos*, 8(1). Pp 79-86. Retirado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cclin/v8n1/v8n1a09.pdf>