

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	17
PARTE I	
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	
Capítulo 1	22
EVOLUÇÃO DAS IDEIAS E DAS PRATICAS EM MEDICINA.....	22
1.1. Perspectiva Histórica.....	22
1.2. Do Modelo Biomédico ao Modelo Humanista	25
Capítulo 2	29
COMUNICAÇÃO NAS PROFISSÕES DE AJUDA	29
2.1. Conceito de Comunicação.....	29
2.2. Modelos e Funções da Comunicação	30
2.3. Comunicação na Relação de Ajuda	33
2.4. Especificidade da Comunicação Médico-Paciente	36
2.5. Concepção Teórica dos Comportamentos Assertivos	38
2.5.1. <i>O papel das emoções na assertividade</i>	42
2.5.2. <i>Inteligência Emocional</i>	44
2.6. <i>Comportamento Assertivo dos Médicos</i>	45
2.6.1. <i>A Comunicação em Medicina Geral e Familiar</i>	45
Capítulo 3	48
SAÚDE, BEM-ESTAR E FORMAÇÃO	48
3.1. <i>Conceito de Saúde</i>	48
3.1.1. <i>Condições que Contribuem para a Obtenção de Saúde</i>	52
3.2. <i>Conceito de Bem-estar</i>	53
3.2.1. <i>Bem-Estar Subjectivo</i>	54
3.3. <i>Qualidade de Vida</i>	56
3.4. <i>Promoção da Saúde, Bem-estar e Formação</i>	57
3.4.1. <i>Conceito de Formação</i>	57
3.4.2. <i>Formação Profissional</i>	60
3.4.2.1. <i>Formação no Instituto de Clínica Geral (ICG)</i>	60

3.4.2.2. <i>Formação em Psicologia Consiliar/Ligação</i>	63
3.4.2.3. <i>Pertinência de uma Formação Realizada com Professores (Jesus, 1998)</i>	64
3.5. <i>Contributo de Programas de Formação nos Médicos</i>	67
3.5.1. <i>A Formação no Internato Médico de Medicina Geral e Familiar (IMMGF)</i>	68
Capítulo 4	72
STRESSE, ANSIEDADE, DEPRESSÃO e BURNOUT	72
4.1. <i>Conceito de Stresse</i>	72
4.1.1. <i>Síndrome Geral de Adaptação</i>	74
4.1.1.1. <i>Estádios do Síndrome Geral de Adaptação</i>	75
4.1.2. <i>Tipo de Stressores</i>	76
4.1.3. <i>Exigências Pessoais</i>	77
4.1.4. <i>Mediadores</i>	79
4.1.5. <i>Modelos Explicativos de Stresse</i>	80
4.1.5.1. <i>Modelo de Stresse Ocupacional</i>	80
4.1.5.1.1. <i>Factores de Stresse Ligados ao Trabalho</i>	81
4.1.5.2. <i>Modelo Transaccional</i>	82
4.2. <i>Conceito de Ansiedade</i>	84
4.2.1.1. <i>Crises de Ansiedade</i>	85
4.2.2. <i>Afecções Ansiosas</i>	87
4.2.3. <i>Ansiedade nos Médicos</i>	88
4.3. <i>Depressão</i>	89
4.4. <i>Burnout (ou Exaustão)</i>	93
4.4.1. <i>Modelos Explicativos do Burnout</i>	95
4.4.1.1. <i>Modelo Multidimensional</i>	95
4.4.1.2. <i>Modelo Desenvolvimental</i>	96
4.4.2. <i>Abordagem sobre o Diagnóstico de Burnout</i>	97
4.4.3. <i>O Síndrome de Burnout em Médicos</i>	98
2ª PARTE	100
ESTUDO EMPÍRICO	
Capítulo 5	101

DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E PERSPECTIVA DE INVESTIGAÇÃO	101
5.1. <i>Delimitação do Problema</i>	101
5.2. <i>Hipóteses</i>	102
5.3. <i>Metodologia</i>	102
5.3.1. <i>População</i>	103
5.3.2. <i>Descrição da Amostra</i>	103
5.3.3. <i>Delineamento do Estudo</i>	105
5.3.3.1. <i>Apresentação das Variáveis</i>	106
5.3.3.2. <i>Operacionalização das Variáveis</i>	106
5.3.4. <i>Apresentação dos Instrumentos Utilizados</i>	106
5.3.4.1. <i>Escalas de Ansiedade, Depressão e Stresse (EADS 21)</i>	107
5.3.4.2. <i>Escala de Avaliação dos Comportamentos Assertivos</i>	111
5.3.4.3. <i>Inventário de Burnout</i>	113
5.3.4.4. <i>Inventário de Sintomas de Mal-estar Relacionados com o Trabalho (ISMERT)</i>	114
5.3.5. <i>Procedimento</i>	117
5.3.5.1. <i>Descrição do Desenvolvimento do Curso Comunicação na Consulta</i>	119
Capítulo 6	124
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	124
6.1. <i>Resultados Relativos à Escala de Avaliação de Comportamentos Assertivos</i> ..	124
6.2. <i>Resultados Relativos à Escala de Ansiedade, Depressão e Stresse</i>	125
6.3. <i>Escala MBI (Maslach Burn-out Inventory)</i>	126
6.4. <i>Resultados da Escala ISMERT</i>	128
6.5. <i>Resultados dos Relações entre Escalas</i>	129
6.5.1. <i>Escala EADS/ Escala MBI</i>	130
6.5.2. <i>Escala de Avaliação de Comportamentos Assertivos EACA/ Escala EADS</i>	130
6.5.3. <i>Escala EADS/ Escala ISMERT</i>	131
6.5.4. <i>Escala MBI/ Escala ISMERT</i>	133
6.5.5. <i>Escala de Avaliação de Comportamentos Assertivos/ Escala ISMERT</i>	134
6.6.6. <i>Escala de Avaliação de Comportamentos Assertivos/ Escala MBI</i>	135
Capítulo 7	137

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	137
CONCLUSÃO	146
Referências Bibliográficas	149
Bibliografia	154

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I – Consentimento Informado

Anexo II – Instrumentos Utilizados

Anexo III – apresentação dos *outputs*

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1- Contextualização do comportamento assertivo ou auto-afirmativo	39
--	----

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Comparação de Perspectivas da Psicologia Passado/Presente....	51
Quadro 2 - Diferença entre as teorias do Bem Estar Subjectivo.....	55

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Apresentação do género e nacionalidade.....	103
Tabela 2 – Apresentação do Estado Civil e Local de Trabalho	104
Tabela 3 – Área de Residência	104
Tabela 4 – Habilitações Académicas e Especializações	105
Tabela 5– Stresse, Ansiedade e Depressão.....	108
Tabela 6: Consistência interna dos dados.....	124
Tabela 7: Valores obtidos nas sub-escalas A e B, em ambas as aplicações.....	125
Tabela 8: Consistência interna dos dados – Escala EADS.....	125
Tabela 9: Dimensões da Depressão, Ansiedade, Stresse.....	126
Tabela 10: Valores obtidos nas dimensões da Escala MBI.....	126
Tabela 11: Distribuição de frequências nas três dimensões da Escala MBI.....	127
Tabela 12: Consistência interna dos dados	128
Tabela 13: Valores obtidos nos quatro factores da Escala ISMERT em ambas as aplicações	129
Tabela 14: Correlação entre <i>MBI</i> e a Escala EDDS.....	130
Tabela 15: Correlação entre as dimensões da Escala de Assertividade e as da Escala de Ansiedade, Depressão e Stresse	130
Tabela 16: Correlações entre o ISMERT e a Escala EADS	131
Tabela 17: Correlação do escala <i>ISMERT</i> e da escala <i>MBI</i>	133
Tabela 18: Correlação da Escala ISMERT e a escala ACA.....	134
Tabela 19: Correlação entre a <i>Escala MBI</i> e a escala <i>ACA</i>	135