

DESTRESS: UM JOGO PARA TREINAR COMPETÊNCIAS DE GESTÃO DE STRESS RELACIONADO COM O USO DA TECNOLOGIA

Sílvia A. Silva (1), Patrícia Duarte (2), Henrique Duarte (3), Francisco Delgado (4), Carlos Vaz de Carvalho (5), Margherita Pasini (6), Margherita Brondino (7), Donatella Di Marco (8) & Alicia Arenas (9)

(1) Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa e Business Research Unit (BRU-IUL) do Instituto Universitário de Lisboa; silvia.silva@iscte-iul.pt

(2) Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa e Business Research Unit (BRU-IUL) do Instituto Universitário de Lisboa; patricia.duarte@iscte-iul.pt

(3) Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa e Business Research Unit (BRU-IUL) do Instituto Universitário de Lisboa; henrique.duarte@iscte-iul.pt

(4) Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa e Business Research Unit (BRU-IUL) do Instituto Universitário de Lisboa; Francisco_Pedro_Delgado@iscte-iul.pt

(5) GILT-Instituto Superior de Engenharia do Porto; cmc@isep.ipp.pt

(6) Departamento de Ciências Humanas da Universidade de Verona, Verona, Itália; margherita.pasini@univr.it

(7) Departamento de Ciências Humanas da Universidade de Verona, Verona, Itália; margherita.brondino@univr.it

(8) Universidade de Sevilha, Sevilha, Espanha; ddimarco@us.es

(9) Universidade de Sevilha, Sevilha, Espanha; aarenas@us.es

Palavras-chave: Jogo; Formação; Stress no Trabalho; Tecnologias de Informação; Technostress

Resumo

A saúde e a segurança no local de trabalho fazem parte das políticas de âmbito social e de emprego da União Europeia, sob os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. No entanto, apesar de existir um vasto investimento na prevenção de riscos, ainda há grandes desafios no que diz respeito aos riscos psicossociais e ao stress no trabalho. O impacto negativo dos riscos psicossociais e do stress no bem-estar e na produtividade representa um custo para muitas organizações, mas especialmente para as pequenas e médias empresas (PMEs). O projeto “Desenvolver competências de resiliência face ao stress @PMEs” (DeSTRESS) pretende desenvolver uma formação inovadora para responder a este problema. Baseando-se no estado da arte da investigação científica, está a ser desenvolvida uma formação com base num jogo inovador e utilizando uma plataforma digital. Este jogo está a ser desenvolvido usando as técnicas mais recentes de gamificação e formação baseada em jogos, complementadas por um conjunto de ferramentas e recursos práticos que facilitarão a transferência do conhecimento para o local de trabalho.

De acordo com o último Inquérito Europeu às Condições de Trabalho (Eurofound, 2017), o número de trabalhadores que utilizam as Tecnologias da Informação (TI) está a aumentar. Embora as TI tenham melhorado vários aspetos da nossa vida quotidiana (por exemplo, reduzir distâncias, permitindo ter acesso e processar uma elevada quantidade de informação, etc.), o uso da tecnologia pode provocar efeitos adversos (La Torre et al. 2019). A prevalência do uso das TI deu origem ao interesse no estudo das consequências

deste fenómeno no bem-estar dos trabalhadores (e.g., Gaudioso et al. 2017; Tarafdar et al. 2017). Ragu-Nathan et al. (2008) define o *tecnostress* como a experiência de stress do utilizador de TI ao utilizar as tecnologias. Na revisão sistemática realizada por La Torre et al. (2019) são identificados cinco tecno-stressores suportados por vários estudos empíricos (p. 28): 1. Sobrecarga tecnológica: trata-se do potencial de uma TI para levar um trabalhador a trabalhar cada vez mais rápido; 2. A tecno-invasão: trata-se do potencial de uma TI invadir a vida pessoal de um trabalhador no desempenho de tarefas de trabalho, porque os trabalhadores podem ser contactados a qualquer momento e podem sentir a necessidade de estarem constantemente ligados; 3. Complexidade tecnológica: trata-se da qualidade inerente de uma TI que faz com que os colaboradores se sintam inadequados no que diz respeito às suas competências informáticas; 4. Tecno-insegurança: refere-se a situações em que os utilizadores se sentem ameaçados de perder o emprego devido à TI; 5. Incerteza tecnológica: refere-se às constantes alterações e atualizações de software e hardware que podem impor stress aos colaboradores. Estes foram os cinco stressores escolhidos para o desenvolvimento da formação.

Na área da formação tem sido realçado o potencial do uso de jogos no treino de competências. Os jogos utilizam a mecânica e a dinâmica do jogo para desenvolver habilidades e competências específicas, para transmitir informações desejadas ao utilizador, e para reforçar o conhecimento ou consciência adquirida enquanto o utilizador está imerso num ambiente divertido (Prensky, 2003). Os utilizadores podem "aprender fazendo" e "aprender pelo erro" num ambiente controlado que apoia o desenvolvimento de conhecimentos, competências e pode melhorar o trabalho em equipa, as competências sociais, a liderança e a colaboração (Juzeleniene et al, 2014). Além disso, para ser mais eficaz, a mecânica e a dinâmica do jogo adotadas devem ser selecionadas de acordo com os objetivos definidos (Batista, Coelho, & Vaz de Carvalho, 2015).

A presente apresentação tem como objetivos: apresentar o enquadramento e fundamentação do jogo e apresentar o jogo. O jogo e a plataforma dirigem-se aos profissionais e gestores de PMEs que sentem necessidade de gerir de melhor modo o stress associado ao uso da tecnologia.

O conceito de jogo baseia-se numa abordagem 3D Role Play Game (RPG) e inclui uma série integrada de cenários que proporcionam uma experiência rica, experiencial e imersiva que permite aos jogadores compreender as escolhas que têm e as implicações destas escolhas quando colocadas em simulações de situações típicas em que o stress surge devido à utilização das TI no ambiente de trabalho.

Ao longo do mesmo, serão apresentados vários cenários relacionados com situações de *tecnostress* (que o jogador poderá já ter vivenciado na sua atividade profissional), e este terá a possibilidade de escolher a resposta mais adequada à sua experiência. Na perspetiva do trabalhador, o jogo visa desenvolver as seguintes competências: resiliência e regulação emocional, comunicação, apoio, controlo – gestão de tempo/tarefas, tomada de decisão e resolução de problemas. Quanto à perspetiva do supervisor/chefia, o jogo incide sobre o desenvolvimento das competências – tomada de decisão e resolução de problemas, comunicação, apoio, delegação e competências motivacionais. Este jogo poderá ser jogado na perspetiva do trabalhador ou do supervisor/chefia. Esperamos, com esta apresentação, dar a conhecer o projeto, com especial enfoque no curso de formação, e promover a discussão acerca desta relevante temática.

Por último, é de realçar que sendo o projeto financiado pelo *Erasmus+ KA2 Strategic Partnerships – Vocational Education and Training*, após a sua conclusão, estas ferramentas vão estar disponíveis gratuitamente para uso autónomo pelas PMEs .