

## **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 .