



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

AIRTON OLIVEIRA SILVA

**TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES
SOCIAIS: INTERVENÇÃO EM CONTEXTO INDUSTRIAL**

Londrina
2023

AIRTON OLIVEIRA SILVA

**TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES
SOCIAIS: INTERVENÇÃO EM CONTEXTO INDUSTRIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Estadual de Londrina em nível de Mestrado, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha 1: Avaliação Psicológica e Processos Clínicos.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Hirata Soares

Londrina
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

A298t Silva, Airton Oliveira.
TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES SOCIAIS: :
INTERVENÇÃO EM CONTEXTO INDUSTRIAL / Airton Oliveira Silva. -
Londrina, 2023.
98 f.

Orientador: Marcos Hirata Soares.
Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Estadual de Londrina,
Centro de Ciências Biológicas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2023.
Inclui bibliografia.

1. Treino de Habilidades Sociais - Tese. 2. Estresse no trabalho - Tese. 3.
Psicologia Positiva - Tese. 4. Treino de Controle do Estresse - Tese. I. Soares,
Marcos Hirata. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Ciências
Biológicas. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

CDU 159.9

AIRTON OLIVEIRA SILVA

**TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES
SOCIAIS: INTERVENÇÃO EM CONTEXTO INDUSTRIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Estadual de Londrina em nível de Mestrado, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha 1: Avaliação Psicológica e Processos Clínicos.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Marcos Hirata Soares
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dra. Katya Luciane de Oliveira
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dra. Amanda Lays Monteiro Inácio
Universidade Estadual Paulista - UNESP

Londrina, 15 de dezembro de 2023.

AGRADECIMENTO (S)

Agradeço a Deus pela força e pela proteção para realizar este sonho.

Expresso minha gratidão a meu noivo, José Carlos, pelo incentivo e pelo apoio durante a realização do mestrado, por estar sempre ao meu lado.

Sou muito grato a meu orientador, Marcos Hirata Soares, pela orientação, pela disponibilidade e por todo o apoio durante a elaboração desta dissertação.

Agradeço aos colegas do trabalho que deram “conta do recado” durante minhas ausências para participar das aulas.

Sou grato aos participantes deste estudo, que dedicaram parte de seu tempo para à pesquisa, gentilmente.

Dedico meu agradecimento aos colegas do mestrado do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Estadual de Londrina (PPGPSI), da linha 1 de pesquisa Avaliação Psicológica de 2021 a 2023, pela partilha de experiência.

Dedico meu agradecimento aos colegas do GEPPSAM, por todo apoio e discussões para o desenvolvimento da dissertação.

Por fim, agradeço a todos os professores do PPGPSI, que foram incríveis.

A todos vocês, muito obrigado!

Silva, A.O. (2023). Treino de Controle do Estresse e de Habilidades Sociais: Intervenção em Contexto Industrial. 98 páginas. (dissertação de mestrado em psicologia). Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo avaliar o impacto do Treino de Controle de Estresse e Treino de Habilidades Sociais nos funcionários de uma indústria farmacêutica antes e após a adaptação do Treino de Controle de Estresse e de Habilidade Sociais. Participaram da pesquisa 17 pessoas, sendo do sexo feminino, com idades variando de 23 e 45 anos, oriundos do setor de licitações do ambiente industrial farmacêutico, situada no interior do Paraná. Foram realizados 6 encontros e utilizados os testes ECI, IHS 2, EVENT e ISSLR antes e após as intervenções. Foram encontradas diferenças significativas pelo teste de médias dependentes não-paramétricas de *Wilcoxon*. Houveram correlações significativas entres dois dos três fatores da EVENT e correlações positivas entre menor números de crenças irracionais e vulnerabilidade ao estresse. Esses dados sugeriram que um programa de curta duração de apenas seis semanas, focado no Treinamento de Habilidades Sociais e Controle do Estresse, pode ser considerado uma abordagem eficaz e emergencial para prevenir a vulnerabilidade ao estresse em grandes organizações. Considerou-se também, que as mulheres apresentaram prevalência do estresse devido à sobrecarga por assumir múltiplos papéis, resultando em tempo escasso para relaxamento e atividades de lazer.

Palavras-chave: Psicologia Positiva. Treino Cognitivo. Estresse no trabalho. Testes Psicológicos.

Silva, A. O. (2023). Stress Control and Social Skills Training: Intervention in an Industrial Context. 98 pages. (master's thesis in psychology). State University of Londrina, Londrina.

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the impact of Stress Control Training and Social Skills Training on employees of a pharmaceutical industry before and after the adaptation of Stress Control and Social Skills Training. 17 people participated in the research, being female, aged between 23 and 45 years old, from the bidding sector of the pharmaceutical industrial environment, located in the interior of Paraná. Six meetings were held and the ECI, IHS 2, EVENT and ISSLR tests were used before and after the subjects. Significant differences were found using the Wilcoxon non-parametric dependent means test. There were significant correlations between two of the three EVENT factors and positive correlations between lower irrational affinity numbers and vulnerability to stress. These data suggested that a short-term program of just six weeks, focused on Social Skills Training and Stress Management, can be considered an effective and emergency approach to preventing vulnerability to stress in large organizations. It should also be considered that women had a prevalence of stress due to overload due to the overlapping of multiple roles, resulting in little time for relaxation and leisure activities.

Keywords: Positive Psychology. Cognitive Training. Stress at work. Psychological tests.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Representação da estrutura do mapa metodológico da pesquisa	28
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Resultados relativos ao Wilcoxon para Amostras Emparelhadas.....	30
Tabela 2 -	Distribuição das participantes entre os diferentes fatores da EVENT	32
Tabela 3 -	Correlação entre EVENT e os resultados dos ECI, IHS2, e os fatores da EVENT	33
Tabela 4 -	Distribuição das participantes entre diferentes níveis de estresse antes e depois da intervenção	35
Tabela 5 -	Distribuição das participantes entre os diferentes fatores de habilidades sociais	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AP	Avaliação Psicológica
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CEP	Comitê de Ética E Pesquisa
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CI	Crenças Irracionais
ECI	Escala de Crenças Irracionais
EID	Esquemas Desadaptativos
EVENT	Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho
HS	Habilidades Sociais
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IHS 2	Inventário de Habilidades Sociais 2
ISSL R	Inventário de Sintomas de Stress Para Adultos
S-W	Shapiro Wilk
SAG	Síndrome de Adaptação Geral
SPSS	<i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCS	Treino de Controle do Estresse
THS	Treino de Habilidades Sociais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	OBJETIVO GERAL	23
3	MATERIAIS E MÉTODOS	23
3.1	DELINEAMENTO DA AMOSTRA: CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	23
3.2	ASPECTOS ÉTICOS	24
3.3	DESENHO, PERIÓDICO E LOCAL DE ESTUDO	24
3.4	PROTOCOLO DO ESTUDO	24
3.5	PRIMEIRA FASE: TRIAGEM (PRÉ INTERVENÇÃO)	27
3.6	SEGUNDA FASE: INTERVENÇÃO E DEVOLUTIVA	27
3.7	ANÁLISE DE DADOS	28
4	RESULTADOS	29
5	DISCUSSÃO	36
5.1	ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE E A SOBRECARGA EMOCIONAL ...	36
5.2	A CONTRIBUIÇÃO DAS CRENÇAS IRRACIONAIS SOBRE O ESTRESSE	42
5.3	O IMPACTO SOBRE AS HABILIDADES SOCIAIS	43
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
7	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICES	52
	APÊNDICE 01 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	53
	APÊNDICE 02 - FICHA DE AVALIAÇÃO	55

APÊNDICE 03 - APOSTILA DO MODELO COGNITIVO E PSICOEDUCAÇÃO	56
APÊNDICE 04 - APOSTILA ESTRATÉGIA A.C.A.L.M.E-S.E	70
APÊNDICE 05 - APOSTILA HIGIENE DO SONO	81
APÊNDICE 06 - APOSTILA HABILIDADES SOCIAIS	86
ANEXOS	94
ANEXO 01 - ESCALA DE CRENÇAS IRRACIONAIS (ECI)	95
ANEXO 02 - ESCALA DE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO (EVENT)	96
ANEXO 03 - INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS 2 (IHS 2)	97
ANEXO 04 - INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS (ISSL R)	98

1. INTRODUÇÃO

O estresse figura como um dos objetos de pesquisa mais amplamente explorados no domínio da saúde mental, em virtude de seu substancial impacto nas esferas da qualidade de vida pessoal, social e ocupacional (Esteves, Leão & Alves, 2019).

Uma série de estudos tem-se dedicado à avaliação do fenômeno do estresse, abordando-o por meio de diversas perspectivas. Abordagens que compreendem a análise de respostas fisiológicas (Sherwood, Hill, Blumenthal, Adams, Paine, Koch & Hinderliter, 2017). Abordagens psicológicas, e avaliações comportamentais diante de situações que demandam adaptações individuais (Lipp e Lipp, 2019; Esteves et al, 2019). As pesquisas realizadas, buscam quantificar o estresse considerando manifestações sintomáticas, psicológicas, ou explorando estímulos ambientais que exigem respostas adaptativas aos estressores. Este enfoque abrangente revela a complexidade e a multifatorialidade do estresse (Sherwood et al, 2017; Lipp & Lipp, 2019; Esteves et al., 2019).

O estresse contemporâneo vai além das simples respostas adaptativas do organismo, envolvendo tanto o corpo quanto a mente humana diante de situações que ultrapassam seus limites. Esse fenômeno não apenas influencia as reações fisiológicas e psicológicas, mas também acarreta implicações significativas na qualidade de vida a nível individual e coletivo, afetando a saúde, vida social e a sensação global de bem-estar (Machado, Alves, & Caetano, 2020).

O termo estresse iniciou por volta do ano de 1936, quando o médico Hans Selye emergiu como figura proeminente ao identificar estudos associados ao tema, dedicando-se à elaboração de obras aprofundadas sobre o assunto. Nestes trabalhos, o termo "estresse" foi adotado como uma interpretação das respostas manifestadas pelo corpo diante de diversos estímulos (Lipp & Lipp, 2019).

O estado de estresse é intrínseco a todas as enfermidades, especialmente aquelas que induzem alterações na estrutura e na composição química do organismo. Essa abordagem proporciona uma perspectiva valiosa para a compreensão das interconexões entre o estresse e a ansiedade, contribuindo para a ampliação do conhecimento científico sobre os fundamentos desse fenômeno (Novaes, Malagris & Cintra, 2022).

O Modelo Trifásico do Estresse apresentado por Selye, descreve o estado manifestado através da Síndrome de Adaptação Geral (SGA). Este modelo é estruturado pelas fases de Alerta, Resistência e Exaustão. A primeira fase, denominada fase de Alarme, é caracterizada por manifestações agudas que sinalizam a resposta imediata do organismo a um estímulo estressante. Na segunda fase, denominada fase de Resistência, as manifestações agudas diminuem, indicando uma adaptação do organismo ao estresse contínuo. Por fim, a terceira fase, conhecida como fase de Exaustão, é marcada pelo ressurgimento das reações agudas da fase inicial, podendo culminar no colapso do corpo e da mente (Lipp, 2019).

No Brasil, as pesquisas conduzidas por Lipp resultaram na extensão dos trabalhos realizados por Selye, culminando no desenvolvimento do Modelo Quadrifásico do Estresse. Após uma década e meia de estudos, Lipp identificou uma fase adicional no processo do estresse, denominada fase de Quase-Exaustão, posicionada entre as fases de resistência e exaustão. Essa contribuição representa uma ampliação significativa na compreensão do fenômeno do estresse, fornecendo insights valiosos sobre suas nuances temporais e a complexidade subjacente às respostas do organismo (Lipp & Lipp, 2019).

Dentro do cenário organizacional, caracterizado desafios, prazos e obrigações, a prevalência do estresse pode desencadear uma série de impactos adversos. Entre esses efeitos, incluem-se o isolamento social, a baixa autoestima, senso de eficácia, a intolerância à frustração, o pessimismo, o perfeccionismo e a ansiedade de desempenho (Perdomo, Liz, Acosta, César & Molano-Flechas, 2019).

Esses elementos convergentes têm o potencial de desencadear um ciclo de desmotivação e resultar em déficits no processo produtividade. Essa análise ressalta a importância de uma abordagem ampla no entendimento e na gestão do estresse no ambiente organizacional, reconhecendo a diversidade e a complexidade das interações entre o bem-estar psicológico e o desempenho laboral (Friedrich, Macedo & Reis, 2015).

O ambiente laboral tem sido reconhecido como uma das principais origens do desenvolvimento do estresse, dada sua influência significativa na vida das pessoas. O reconhecimento desses impactos torna-se ainda mais relevante quando há evidências concretas de efeitos negativos na saúde e no bem-estar dos funcionários, associados a demandas excessivas e cobranças intensificadas. A compreensão dessas interações é essencial para fundamentar estratégias de gestão do estresse no contexto profissional, visando promover ambientes de trabalho mais saudáveis e sustentáveis (Perdomo et al, 2019).

Elevados níveis de estresse emergem como um fator contribuinte para a diminuição da produtividade, desmotivação, irritação, impaciência, dificuldades nas interações interpessoais e na formação de relacionamentos saudáveis (Novaes et al, 2022).

Além disso, o estresse excessivo está associado à ansiedade, à falta de felicidade pessoal e à manifestação de quadros depressivos, resultando, por vezes, na necessidade de licenças médicas e contribuindo para o fenômeno do absentismo (Esteves et al., 2019).

A interconexão entre o estresse e seus diversos impactos negativos ressalta a importância de implementar abordagens preventivas e estratégias eficazes para a gestão do estresse tanto no âmbito profissional quanto pessoal (Novaes et al., 2022).

Considerar o impacto do estresse em vários aspectos da saúde e do bem-estar, é imprescindível reconhecer que as transformações resultantes do desenvolvimento industrial, avanços tecnológicos e meios de comunicação, embora tenham proporcionado benefícios como conforto e acesso rápido à informação, também desencadearam efeitos colaterais que

afetam a capacidade cognitiva e comportamental das pessoas. Assim, a compreensão da complexidade dessa relação entre o contexto contemporâneo (Machado et al., 2020).

Entretanto, esses avanços também trouxeram consigo efeitos colaterais que impactam a capacidade cognitiva e comportamental das pessoas, restringindo a habilidade de enfrentar doenças associadas ao estresse, as quais têm proliferado rapidamente. Nesse contexto, os cuidados com a saúde muitas vezes são negligenciados (Cavalcanti et al., 2021).

Estudos realizados confirmaram a relação direta entre o estresse e uma variedade de queixas, demonstrando que aproximadamente um terço das consultas médicas está associado a esse fenômeno. Inquietações pertinentes em relação aos elevados índices de absenteísmo e à frequência de concessões de licenças médicas observadas em contextos organizacionais. (Cavalcanti et al., 2021).

No panorama organizacional em constante evolução, as organizações reconhecem cada vez mais a importância de contar com profissionais que apresentem características específicas, tais como flexibilidade, capacitação e motivação (Figueiredo, 2018).

Esses atributos são considerados essenciais não apenas para a formação de equipes coesas, mas também para impulsionar a geração de lucros e facilitar a resolução eficaz de problemas. É imprescindível que as práticas de gestão de talentos se adaptem para identificar, atrair e reter profissionais que possuam habilidades técnicas e comportamentais, garantindo assim a sustentabilidade e o crescimento das organizações no cenário competitivo atual. (Correia & Dutra, 2022).

O avanço da tecnologia e a globalização desencadearam uma série de transformações significativas no mundo contemporâneo, impactando diversos setores, incluindo o farmacêutico. Entre esses setores, o empresarial emerge como um dos mais impactados por essa evolução (Carvalho & Cazarini, 2020).

Diante do cenário atual caracterizado por mudanças constantes, observa-se uma crescente competitividade entre as empresas, a busca por inovação e diferenciação torna-se crucial para a manutenção e destaque no mercado. Nesse contexto, as organizações buscam incessantemente novos métodos e estratégias para se manterem relevantes (Derbis & Jasiński, 2018).

No contexto empresarial contemporâneo, a alta rotatividade de pessoal figura como uma das consideráveis dificuldades enfrentadas pelas empresas. Neste cenário, a área de Recursos Humanos assume uma posição de destaque, sendo reconhecida como uma parceira estratégica crucial para as organizações, estando estreitamente vinculada à direção das atividades (Jarupathirun & Gennaro, 2018).

A capacidade de atrair e reter talentos assume uma dimensão fundamental para o sucesso organizacional, sendo essenciais na manutenção de vantagens competitivas. Esta necessidade torna-se ainda mais premente diante dos desafios substanciais enfrentados pelas empresas farmacêuticas nacionais em um contexto histórico caracterizado pela crescente abertura comercial, presença preponderante de corporações transnacionais e consolidação da proteção por patentes (Callefi, Teixeira & Santos, 2021).

A competição desigual neste ambiente impõe obstáculos significativos no desenvolvimento dessas empresas. Assim, a compreensão e a efetiva gestão dos desafios relacionados à gestão de talentos tornam-se indispensáveis para a adaptação e resiliência das empresas farmacêuticas nacionais nesse ambiente de negócios dinâmico e altamente competitivo (Guimarães, 2018).

A integração eficiente de estratégias de gestão de recursos humanos pode contribuir não apenas para superar esses desafios, mas também para fortalecer a posição competitiva dessas empresas no mercado (Mendonça & Silva, 2019).

A complexidade e os custos elevados associados à inovação farmacêutica, posicionando-a como uma das mais desafiadoras dentro da indústria. A raridade de casos de *catching-up* tecnológico no setor sublinha as dificuldades enfrentadas pelas empresas nacionais em estreitar as lacunas tecnológicas em relação às líderes globais (Rodrigues, Silva & Kiss, 2022).

O termo "*catch-up* tecnológico" é explorado como o processo de redução das disparidades nas capacidades tecnológicas entre empresas e indústrias de economias emergentes em comparação com suas contrapartes globais. Tais capacidades tecnológicas englobam um amplo conjunto de recursos necessários para a condução eficaz de atividades de produção e inovação, abrangendo habilidades, conhecimentos, experiências e estruturas institucionais (Rodrigues et al., 2022).

Tais aspectos são fundamentais para fortalecer a posição das empresas farmacêuticas nacionais em um ambiente global altamente dinâmico, onde a capacidade de resposta e a busca por vantagens competitivas são essenciais para o sucesso a longo prazo (Guimarães, 2018).

A realidade competitiva dos negócios farmacêuticos atuais, a adaptação profissional emerge como um elemento fundamental para o sucesso das empresas. A capacidade de preencher as demandas específicas, aliada à constante busca por valores que impulsionem a inovação e a competitividade, torna-se essencial para a consolidação no mercado (Paranhos, Mercadante & Hasenclever, 2021).

Portanto, investir no desenvolvimento e na formação de aptidões de profissionais adaptáveis e proativos é uma estratégia indispensável para as organizações que almejam não apenas sobreviver, mas prosperar no ambiente industrial (Mendonça & Silva, 2019).

O desenvolvimento das aptidões está intrinsecamente relacionado a cultivar uma série de habilidades sociais. Estas habilidades englobam uma classe específica de comportamentos

presentes no repertório individual, contribuindo para a formação de um desempenho socialmente competente (Soares, Monteiro, Souza, Maia, Medeiros, & Barros, 2019).

A aquisição e aprimoramento das habilidades sociais não apenas dependem da ampliação do repertório comportamental do sujeito, mas do entendimento e da aplicação eficaz desses comportamentos dentro de contextos organizacionais. Esse conjunto de habilidades sociais desempenham um papel fundamental na construção de relações interpessoais saudáveis e na adaptação bem-sucedida a diferentes ambientes sociais (Bezerra, Feitosa, Wagner, Rodríguez & da Silva, 2022).

O conceito de habilidades sociais, engloba comportamentos sociais que contribuem para a competência social da pessoa. Esses comportamentos, conforme definidos, são valorizados dentro de uma cultura ou sociedade, frequentemente acarretando consequências reforçadoras para o sujeito e fortalecendo seus laços sociais a longo prazo (Del Prette & Del Prette, 2018).

Ao longo da vida, as habilidades sociais são aprendidas e podem ser consideradas como comportamentos cruciais para a qualidade das relações interpessoais (Soares et al., 2019). Além disso, essas habilidades estão associadas a diversos aspectos positivos, como bem-estar, saúde, desenvolvimento socioemocional, desempenho acadêmico e profissional (Bezerra et al., 2022).

Tais habilidades também desempenham o papel de fatores de proteção, contribuindo para a prevenção de problemas comportamentais e transtornos psicológicos como o estresse por exemplo (Del Prette & Del Prette, 2018).

Há estimativas que sugerem que as organizações que direcionam investimentos para a saúde, motivação de seus colaboradores, resiliência das equipes de trabalho e otimização de seus processos (Mendonça & Silva, 2019).

Nesse contexto, emerge um modelo de organização fundamentada em uma perspectiva biopsicossocial, que incorpora evidências teóricas e empíricas derivadas da Psicologia Positiva no âmbito do comportamento organizacional e da gestão de recursos humanos (Donaldson, Lee & Donaldson, 2019).

Este modelo visa compreender os elementos que possuem potencial para impactar positivamente tanto a saúde dos trabalhadores quanto o contexto organizacional em que estão inseridos. O propósito é que esses elementos não apenas contribuam para o bem-estar individual dos colaboradores, mas também promovam a qualidade de vida na comunidade à qual a organização pertence (Kim, Doiron, Warren & Donaldson, 2018).

Assim, esta abordagem busca transcender os limites organizacionais, aspirando a influenciar de maneira positiva não apenas a esfera profissional, mas também a vida familiar e comunitária dos trabalhadores, consolidando-se como uma perspectiva abrangente para o avanço e a sustentabilidade organizacional (Warren, Donaldson, Lee & Donaldson, 2019).

A Psicologia Positiva impulsionou a ascensão de diversos conceitos no âmbito científico, incluindo resiliência, engajamento, florescimento, gratidão, compaixão, otimismo e perdão (Seligman, 2019).

Este movimento, ao se debruçar sobre o campo do trabalho, adota uma abordagem holística que não apenas reconhece os fatores e desfechos negativos, como insatisfação laboral, Burnout e violência no trabalho, mas também destaca a importância de considerar esses aspectos em conjunto com a análise das variáveis positivas (Seligman, 2019; Warren et al., 2019).

Dessa forma, busca-se uma compreensão abrangente do panorama laboral, integrando tanto os desafios quanto os elementos promotores do bem-estar, a fim de proporcionar uma visão mais completa e equilibrada na pesquisa e na prática relacionadas ao ambiente de trabalho (Fernandes, Pereira, da Silva, Bittencourt, Freires & Hutz, 2021).

Esse campo de estudo concentra-se nas capacidades psicológicas que exercem influência direta no desempenho organizacional. O propósito é que a Psicologia Positiva contribua para uma gestão mais eficaz das pessoas dentro das organizações, fundamentada em uma perspectiva positiva que busca potencializar as forças individuais e coletivas em benefício do sucesso organizacional (Seligman, 2019).

A prática da Psicologia Positiva também propõe pela promoção do desenvolvimento das forças positivas inerentes à pessoa, sugerindo a implementação de intervenções nos ambientes laborais. É relevante salientar que, na contemporaneidade, a Psicologia Positiva está em constante expansão dentro do campo da ciência psicológica em diversos países, sendo o fortalecimento dessa abordagem no Brasil um fenômeno mais recente (Baccin, da Silva, Taschetto, Rodrigues, Prates, & Vasconcellos, 2020).

O Instituto Brasileiro de Avaliação Psicológica desde 2015 vem evidenciando o significativo crescimento dessa área desde a sua criação, catalogando 46 laboratórios e centros de estudos de Avaliação Psicológica (AP) no Brasil, dos quais 12 estão localizados na região Sul do país. Este dado reflete não apenas o aumento do interesse e pesquisa no âmbito da Psicologia Positiva, mas também a sua consolidação como uma abordagem relevante e em crescimento no contexto psicológico brasileiro (Baccin, et al., 2020).

A área de AP tem protagonizado um papel importante e bastante relevante dentro da Psicologia como profissão. Cabe esclarecer que Avaliação Psicológica (AP) e testagem psicológica são conceitos distintos (Bueno & Peixoto, 2018).

No contexto de um processo avaliativo, a utilização de testes psicológicos não é necessariamente obrigatória (Reppold & Noronha, 2018).

A Avaliação Psicológica é um procedimento abrangente, no qual informações são obtidas por meio de diversas fontes, como entrevistas e/ou anamnese, protocolos, testes ou

registros de observação de comportamento obtidos individualmente ou por meio de processos grupais e/ou técnicas (Reppold, Wechsler, Almeida, & Hutz, 2020).

Por sua vez, a testagem psicológica constitui uma etapa específica da avaliação, envolvendo a aplicação de testes psicológicos de diversos tipos (Reppold et al., 2020).

A AP é um processo que visa coletar e compreender informações de maneira aprofundada acerca de uma pessoa ou grupo. Esse processo abrange diversas áreas, incluindo características de personalidade, aptidões para a realização de tarefas e outras possibilidades relevantes (Baccin, et al., 2020).

As informações devem ser fundamentadas cientificamente, proporcionando orientação, sugestão e sustentação ao processo de tomada de decisão, especialmente em contextos nos quais a avaliação psicológica se mostra necessária. Dessa forma, a avaliação psicológica se configura como uma ferramenta essencial, respaldada por fundamentos científicos, que contribui para embasar e informar processos decisórios em diversos contextos (Conselho Federal de Psicologia, 2022).

A AP deve incorporar informações e fontes complementares, tais como "técnicas e instrumentos não psicológicos que possuam respaldo da literatura científica da área e que respeitem o Código de Ética e as garantias da legislação da profissão, documentos técnicos, tais como protocolos ou relatórios de equipes multiprofissionais" (Conselho Federal de Psicologia, 2022, p.3). Essa abordagem ressalta a importância da AP abranger uma variedade de métodos e fontes, assegurando uma avaliação abrangente e ética, em conformidade com os princípios estabelecidos pelo órgão regulador.

Em suma, a compreensão e gestão do estresse, aliadas à promoção de habilidades sociais e à aplicação ética da Avaliação Psicológica, são aspectos cruciais para o desenvolvimento humano e organizacional. Essas práticas, quando integradas a Abordagem da Psicologia Positiva, podem impactar positivamente não apenas o ambiente de trabalho,

mas também a qualidade de vida dos funcionários e a sustentabilidade das organizações no cenário atual (Mendonça & Silva, 2019; Fernandes et al., 2021).

2. OBJETIVOS GERAIS

Medir o nível de vulnerabilidade do estresse e das habilidades sociais dos participantes antes e após a conclusão do Treino de Controle de Estresse e de Habilidades Sociais e o impacto do Treino de Controle de Estresse e Treino de Habilidades Sociais nos funcionários da indústria.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 DELINEAMENTO DA AMOSTRA: CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

A amostra foi composta por funcionários do setor de Licitações (N=23) da diretoria comercial. A amostra deu-se a partir do cálculo estatístico, considerando um poder de análise de 80%, erro amostral de 10% e nível de confiança de 95%. Assim, a partir desses parâmetros, a amostra mínima foi estipulada em n=17 funcionários. Destes 23 funcionários, houve um processo de amostragem aleatória, na qual foi elaborada uma sequência numérica para randomização e posterior sorteio de 17 números. Os critérios de inclusão foram: (1) ter passado do período de termo aditivo de experiência. Os critérios de exclusão são: (1) estar de férias, (2) estar no período de cumprimento de aviso prévio, (3) afastamento ocupacional por algum motivo de licença.

3.2 ASPECTOS ÉTICOS

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e protocolado sob número do CAAE 65062322.7.0000.5231 e se

pauta nos princípios e normas estabelecidas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Foi aplicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sendo disponibilizada duas cópias para o pesquisador e participante.

3.3 DESENHO, PERÍODO E LOCAL DE ESTUDO

Este estudo adota uma abordagem quase experimental e concentra-se nas características de uma organização inserida no setor de indústria farmacêutica e nutracêuticos.

No que concerne às características da organização, abrange todo o território brasileiro, conta com aproximadamente 5200 colaboradores, o que a classifica como uma empresa de grande porte, conforme os parâmetros estabelecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2015. Considera organizações de grande porte, organizações com número superior a quinhentos trabalhadores em seu respectivo quadro. O período de coleta de dados para esta pesquisa ocorreu entre fevereiro de 2023 e maio de 2023.

3.4 PROTOCOLO DO ESTUDO

Utilizaram-se de instrumentos de avaliação para mensurar o nível de estresse, as habilidades sociais e crenças irracionais dos participantes. Essa análise gerou resultados no pré e pós-teste da intervenção, os quais foram tabulados e apresentados em forma de tabela, permitindo assim a avaliação do impacto do programa sobre os participantes.

Os treinos foram realizados pelo próprio pesquisador com os participantes da pesquisa durante o período da jornada de trabalho dentro da empresa, foram seis encontros, com tempo de duração de aproximadamente 90 minutos uma vez por semana.

Os dados obtidos pelos testes foram digitados diretamente em planilha de Excel e em seguida, tabulados no programa *Statistical Package for the Social Sciences* v.26 (SPSS). Foram usados os seguintes instrumentos:

a) Escala de Crenças Irracionais (ECI) (Anexo 1): Criada por Malouff e Schutte (1986), a escala é composta por 20 itens, aos quais os participantes respondem por meio de uma escala likert de 5 pontos que vai de discordo fortemente (1), a concordo fortemente (5). A soma de pontos pode variar entre 20 e 100 pontos, estando os maiores índices associados a mais crenças irracionais. Sendo que Crença Irracionais (CI) são interpretações ilógicas da realidade padronizada da sociedade e corroboram para o desenvolvimento de perturbações emocionais e insatisfação em relação a qualidade de vida (Yoshida e Colugnati, 2002).

b) Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) (Anexo 2): Escala avalia o quanto as circunstâncias do cotidiano do trabalho influenciam a conduta da pessoa, a ponto de caracterizar certa fragilidade. O participante deve pontuar os itens que causam incômodo a partir de uma escala Likert com opções de intensidade que são: nunca (0), às vezes (1) e frequentemente (2). A escala divide-se em três fatores.

O Fator 1, Clima e Funcionamento Organizacional, é composto por 16 itens (3, 4, 5, 6, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 25, 26, 27, 36 e 40; alfa de *Cronbach* de 0,88), exemplo de pergunta: 3) Ambiente físico inadequado. O Fator 2, apresenta 13 itens (1, 2, 12, 17, 24, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 38, 39; alfa de *Cronbach* de 0,85), exemplo de pergunta: 1) Acúmulo de funções. O Fator 3, Infra-estrutura e Rotina, 11 itens (7, 8, 9, 10, 20, 21, 22, 23, 31, 32, 37; alfa de *Cronbach* de 0,77), exemplo de pergunta: 7) Dobrar jornadas. O instrumento possibilita a interpretação de cada fator separadamente, bem como da pontuação total que se dá pela soma dos itens assinalados pelos sujeitos, variando de zero a 80 pontos. Quanto maior a pontuação, maior a vulnerabilidade ao estresse (Sisto, Batista, Noronha & Santos, 2007).

c) Ficha de avaliação (Apêndice 2): Questionário de identificação com 12 itens, com objetivo de coletar e identificar os dados sociodemográficos para caracterização da população.

d) Inventário de Habilidades Sociais 2 (IHS 2) (Anexo 3): Instrumento de autorrelato que avalia o repertório de habilidades sociais, composto por 38 situações sociais associadas a

diferentes contextos (trabalho, lazer, família), tipos de interlocutores (colegas, familiares, superiores) e demandas de habilidades sociais (falar em público, expressar sentimento, pedir mudança de comportamento). O respondente deve estimar a frequência com que reage da forma sugerida em cada item, considerando o total de vezes que se encontrou na situação descrita, e estimar a frequência de sua resposta em escala tipo Likert, com cinco pontos, variando de zero (nunca ou raramente) a 4 (sempre ou quase sempre). Alfa de Cronbach de 0,75; e estrutura fatorial com cinco fatores principais, identificados em termos comportamentais-situacionais, com coeficientes alfa variando de 0,74 a 0,96, que explicam 92,75% da variância total. O IHS 2-Del-Prette produz um escore geral, referenciado à norma em termos de percentis, e escores em cinco subescalas ou fatores: Fator 1, Enfrentamento e autoafirmação com risco, é composto por 11 itens (1, 5, 7, 11, 12, 14, 15, 16, 20, 21 e 29), exemplo de pergunta: 1) Em um grupo de pessoas desconhecidas, fico à vontade, conversando naturalmente; Fator 2, Autoafirmação na expressão de sentimento positivo, é composto por 7 itens (3, 6, 8, 10, 28, 30 e 35), exemplo de pergunta: 3) Ao ser elogiado(a) sinceramente por alguém, respondo-lhe agradecendo; Fator 3, Conversação e desenvoltura social, é composto por 7 itens (13, 17, 19, 22, 24, 36 e 37), exemplo de pergunta: 13) Em meu trabalho ou em minha escola, se alguém me faz um elogio, fico encabulado(a) sem saber o que dizer; Fator 4, Auto exposição a desconhecidos e situações novas, é composto por 4 itens (9, 14, 23 e 26), exemplo de pergunta: 9) Evito fazer exposições ou palestras a pessoas desconhecidas; Fator 5, Autocontrole da agressividade, é composto por 3 itens (18, 31 e 38), exemplo de pergunta: 18) Quando um de meus familiares, por algum motivo, me critica, reajo de forma agressiva (Del Prette & Del Prette, 2018).

e) Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL R) (Anexo 4): O Inventário fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. Sua aplicação leva aproximadamente 10 minutos e pode ser realizada

individualmente ou em grupos de até 20 pessoas. O instrumento é formado por três quadros referentes às fases do estresse, apresentando, no total, 37 itens de natureza somática e 19 psicológica, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (quase-exaustão) é diagnosticada pela frequência dos itens assinalados na fase de resistência (Lipp, 2000).

3.5 PRIMEIRA FASE: TRIAGEM (PRÉ-INTERVENÇÃO)

Inicialmente, foi realizada a apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido da pesquisa, após a autorização foi realizada a coleta dos dados por meio da Ficha de Avaliação. Foram aplicados os instrumentos supracitados: Escala de Crenças Irracionais (ECI), O Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Marilda Lipp (ISSL R), a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT) e Inventário de Habilidades Sociais 2 (IHS 2).

3.6 SEGUNDA FASE: INTERVENÇÃO E DEVOLUTIVA

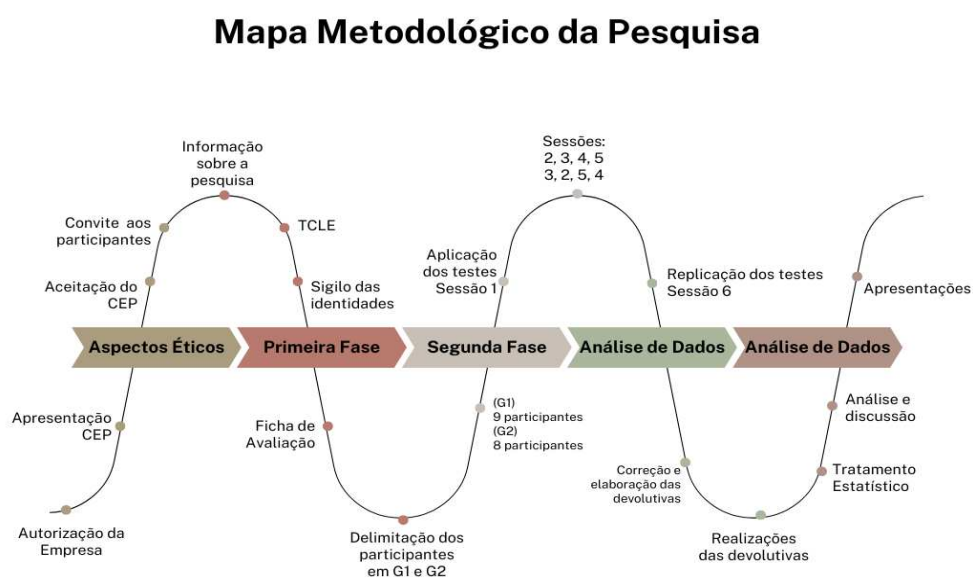
Grupo A e B: Foram realizadas seis sessões, com no máximo 09 participantes por sessão, uma vez por semana, com duração de 90 minutos cada, agendadas previamente com os participantes. Houve um processo de randomização dos 17 participantes para montar a composição do Grupo A e Grupo B. Os encontros aconteceram nas dependências da Indústria Farmacêutica dentro da sala de treinamento. A ordem dos temas discutidos fora randomizada: Grupo A (n=9): 1, 2, 3, 4, 5 e 6; Grupo B (n=8): 1, 3, 2, 5, 4 e 6. A sessão 1 e 6 ficaram padronizadas sendo como a primeira e a última para os dois grupos para a aplicação e reaplicação dos testes.

Temas das Sessões (1) entrevista inicial e aplicação dos testes; Sessão (2) Apostila Modelo Cognitivo, estados de Humor e Emoções (Apêndice 2); Sessão (3) Apostila Modelo Cognitivo, Conceitualização Cognitiva, Crenças Irracionais (Apêndice 2); Sessão (4) Estratégia A.C.A.L.M.E.-S.E (Apêndice 3) e Higiene do Sono; (Apêndice 4); Sessão (5) Treino de Habilidades Sociais (Apêndice 5) e Sessão (6) Reaplicação dos instrumentos de coleta.

Após a coleta e aplicação dos testes, foram realizadas as devolutivas individuais aos participantes. Na Figura 1 mostra o percurso do Mapa Metodológico da pesquisa.

Figura 1.

Representação da estrutura do mapa metodológico da pesquisa



3.7 ANÁLISE DE DADOS

Para conduzir as análises estatísticas, utilizou-se o *Statistical Package for the Social Sciences para Windows (SPSS)*, versão 26.0. Foi realizado uma análise exploratória descritiva dos dados para fins de comparação, teste de normalidade *Shapiro-Wilk (S-W)*, para verificar a distribuição dos dados. Teste comparativo de grupos dependentes não-paramétricos,

especificamente o teste de *Wilcoxon* (Divine, Hunt, & Dienemann, 2013). Essas análises foram executadas com o objetivo de avaliar o impacto dos grupos nas dimensões de adaptabilidade em dois momentos temporais e identificar possíveis diferenças na adaptabilidade antes e depois da intervenção. Foi utilizado a análise de correlação de *tau_b* de *Kendall* no Momento 1 e no Momento 2 para avaliar as possíveis interações entre os resultados do questionário de Crenças Irracionais (ECI), e o Inventário de Habilidades Sociais de Del Prette 2 (IHS 2), e o Teste Vulnerabilidade e nível do estresse. O nível de significância utilizado como parâmetro foi de 5% ($p < 0,05$).

4. RESULTADOS

O teste de normalidade *Shapiro-Wilk* (*S-W*), indicou distribuição não-normal para os fatores do Momento 1 e Momento 2. Na Tabela 1 apresentam-se os resultados do teste de *Wilcoxon* para amostras dependentes para cada resultados dos testes aplicados ECI, IHS 2, EVENT e ISSL R, indicando as diferenças estatisticamente significativas entre os grupos antes e depois da intervenção dos participantes do programa dos Treinamentos de Habilidades Sociais.

Participaram da pesquisa 17 pessoas como casos, parte do corpo de funcionários da Indústria farmacêutica localizada no Oeste do Paraná, sendo do sexo feminino (100%), com idades entre 23 e 45 anos ($M = 28,13$; $DP \pm 5,52$). Quanto ao estado civil, casada (47%), solteira (29%), com união estável (24%). Em relação à escolaridade, ensino superior completo (65%), pós-graduação (23%), ensino médio (12%). Quanto à religião, católica (76%), evangélica (18%) e espírita (6%). Tempo de empresa de 4 meses há 180 meses ($M = 50,19$ meses; $DP \pm 50,63$), tempo na função de 4 meses há 156 meses ($M = 28,88$; $DP \pm 38,97$).

Com base nas respostas das participantes quando questionadas sobre o fator mais estressante no trabalho, foi observado que as principais preocupações eram a falta de respeito

e de diálogo entre as colegas de trabalho (23%), a necessidade de cumprir as metas diárias (23%), a rotação de cidades no painel de clientes (12%), informações inconsistentes na comunicação relacionada ao trabalho (12%), barulho e ruídos no ambiente de trabalho (12%), a sobrecarga de tarefas (6%), as reclamações dos clientes (6%) e ausência de fatores estressantes (6%).

A partir das respostas das participantes da pesquisa, diversas atividades são empregadas para gerenciar o estresse e as tensões no ambiente de trabalho. Tais atividades abrangem: Conversar com os colegas (23%), escutar música (17%), estar com a família (18%), fazer leitura (12%), fazer caminhada (12%), refúgio na comida (6%), fazer oração (6%), não possui atividades que ajudam com o estresse e tensões (6%).

Tabela 1.

Escores do teste de Wilcoxon e medida de efeito para as intervenções testadas, Toledo-Pr, Brasil, 2023.

Testes	Momento 1 (média/dp)	Momento 2 (média/dp)	Wilcoxon	<i>d</i> de cohen	<i>p</i> -valor
ECI	60,00±6,06	53,88±13,73	2,25	0.40	0,02*
IHS 2 Geral	75,29±11,76	80,00±10,80	1,94	-0,34	0,05
IHS 2 - Fator 1	31,29±9,25	32,65±6,58	0,54	-0,13	0,59
IHS 2 - Fator 2	3,82±2,53	5,00±3,02	2,15	-0,36	0,03*
IHS 2 - Fator 3	25,71±3,21	26,76±3,17	1,20	-0,19	0,23
IHS 2 - Fator 4	11,82±3,59	12,94±3,75	1,53	-0,24	0,13
IHS 2 - Fator 5	13,24±4,05	14,29±3,29	1,33	-0,25	0,18
EVENT Geral	3,24±1,39	2,00±1,11	2,58	0,49	0,01**
EVENT - Fator 1	3,41±1,58	2,47±1,62	2,65	-	0,01**
EVENT - Fator 2	2,65±1,45	1,53±1,00	2,72	-	0,01**
EVENT - Fator 3	3,06±1,43	2,18±1,46	2,50	-	0,01**
ISSLR	0,76±0,43	0,61±0,49	1,89	0,33	0,06

Notas: ECI = Escala de Crenças Irracionais, IHS2 Geral = Inventário de Habilidades Sociais Score Geral, IHS2 Fator 1 = Conversação Assertiva, IHS2 Fator 2 = Abordagem Afetivo-Sexual, IHS2 Fator 3 = Expressão de Sentimentos Positivos, IHS2 Fator 4 = Autocontrole/Enfrentamento, IHS2 Fator 5 = Desenvoltura Social, EVENT Geral = Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho Score Geral, EVENT Fator 1 = Clima e Funcionalidade Organizacional, EVENT Fator 2 = Pressão no Ambiente de Trabalho, EVENT Fator 3 = Infraestrutura e Rotina de Trabalho, ISSLR = Inventário de Sistemas de Stress para Adultos de Lipp.

p*<0,01. *p*<0,05.

Os resultados indicam que há diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$) nos resultados da Escala de Crenças Irracionais (ECI) entre o grupo pré e pós-intervenção.

No Inventário de Habilidades Sociais 2 Del Prette, o Fator 2 (Abordagem afetivo-sexual) antes e após a intervenção apontam diferenças estatisticamente significativas. Contudo, não foram identificadas diferenças significativas ao comparar os níveis, IHS 2 Geral, Fator 3 (Expressão de Sentimentos), Fator 4 (Autocontrole/Enfrentamento) e Fator 5 (Desenvoltura Social).

Os resultados também indicam que há diferenças significativas ($p < 0,05$) nos resultados do Inventário de Vulnerabilidade do Estresse do Trabalho (EVENT), o que responde o objetivo dessa pesquisa, quanto maior o nível de Habilidades Sociais, menor será a vulnerabilidade perante o estresse do trabalho.

Analisando os resultados obtidos dos níveis de estresse alcançados pelo ISSL R evidenciado na Tabela 1, indica que não há diferenças estatisticamente significativas na adaptabilidade do nível de estresse entre os grupos antes e após intervenção ($p < 0,05$).

No pré-intervenção verificou-se o maior escore bruto quanto a vulnerabilidade em situações que podem gerar estresse no trabalho, em todas as facetas da EVENT. Após a intervenção o resultado obtido foi a diminuição de sintomas de vulnerabilidade do estresse no trabalho, como: EVENT Geral, Fator 1 (Clima e Funcionalidade Organizacional), Fator 2 (Pressão no Ambiente de Trabalho) e Fator 3 (Infraestrutura e Rotina de Trabalho), como mencionado na Tabela 2.

Tabela 2.

Distribuição das participantes entre os diferentes fatores da EVENT, Toledo-PR, Brasil, 2023.

Fatores	Momento 1		Momento 2	
	Percentil ≤	Percentil >	Percentil ≤	Percentil >
	52	52	52	52
EVENT Geral	41%	59%	82%	18%
EVENT Fator 1	47%	53%	71%	29%
EVENT Fator 2	71%	29%	94%	6%
EVENT Fator 3	59%	41%	76%	24%

Nota: EVENT Geral = Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho Score Geral, EVENT Fator 1 = Clima e Funcionalidade Organizacional, EVENT Fator 2 = Pressão no Ambiente de Trabalho, EVENT Fator 3 = Infraestrutura e Rotina de Trabalho.

A fim de verificar a relação entre os resultados dos testes, foi realizada a correlação entre os testes ECI, IHS 2 e EVENT antes e após intervenção, conforme evidenciado na

Tabela 3.

Tabela 3.

Matriz de Correlação entre Eventos traumáticos, Crenças Irracionais e Habilidades sociais. Toledo-PR, Brasil, 2023.

	EVENT - Geral	EVENT - Geral	EVENT - Fator 1	EVENT - Fator 1	EVENT - Fator 2	EVENT - Fator 2	EVENT - Fator 3	EVENT -Fator 3
	Momento 1	Momento 2	Momento 1	Momento 2	Momento 1	Momento 2	Momento 1	Momento 2
ECI	-0,05	0,38	-0,01	0,42*	-0,08	0,25	0,15	0,26
IHS 2 Geral	0,03	-0,02	0,28	0,09	-0,18	-0,33	0,08	0,08
IHS 2 - Fator 1	0,15	0,18	0,33	0,28	-0,25	-0,35	0,30	0,23
IHS 2 - Fator 2	-0,12	-0,24	-0,04	-0,21	-0,2	-0,08	-0,16	-0,24
IHS 2 - Fator 3	-0,02	-0,27	0,08	-0,15	-0,07	0,01	-0,28	-0,17
IHS 2 - Fator 4	-0,05	0	0,13	0,05	-0,03	-0,11	-0,05	0,07
IHS 2 - Fator 5	0,11	-0,14	0,15	-0,18	-0,14	-0,44*	0,03	0,02
EVENT - Geral	-	-	0,73*	0,66*	0,43*	0,34	0,63*	0,74*
EVENT - Fator 1	0,73*	0,66*	-	-	0,80	0,15	0,55*	0,52*
EVENT - Fator 2	0,48*	0,33	0,08	0,15	-	-	0,05	0,04
EVENT - Fator 3	0,63*	0,74*	0,58*	0,52*	0,05	0,04	-	-

Notas: ECI = Escala de Crenças Irracionais, IHS2 Geral = Inventário de Habilidades Sociais Score Geral, IHS2 Fator 1 = Conversação Assertiva, IHS2 Fator 2 = Abordagem Afetivo-Sexual, IHS2 Fator 3 = Expressão de Sentimentos Positivos, IHS2 Fator 4 = Autocontrole/Enfrentamento, IHS2 Fator 5 = Desenvoltura Social, EVENT Geral = Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho Score Geral, EVENT Fator 1 = Clima e Funcionalidade Organizacional, EVENT Fator 2 = Pressão no Ambiente de Trabalho, EVENT Fator 3 = Infraestrutura e Rotina de Trabalho.

* Há diferenças é significativa.

Não foram encontradas correlações significativas entre os escores da EVENT e o teste IHS score Geral quanto para os cinco fatores. Também foi realizada entre os escores da EVENT e ECI. No Momento 1 não houve correlação significativa entre os escores da EVENT e escores do ECI, IHS 2 quanto para os cinco fatores. Ocorreu correlação da EVENT e o Fator 1 ($\tau=0,73$) ($p<0,05$).

Não foram encontradas correlações significativas entre os escores da EVENT e o teste do IHS após a intervenção, com exceção entre dois fatores, o EVENT Fator 2 (Pressão no Ambiente de Trabalho) e IHS Fator 5 (Desenvoltura Social) ($\tau=-0,44$). Sendo dessa forma uma correlação negativa e moderada. Quanto mais o ambiente de trabalho for propício de estressores como por exemplo: pressão no trabalho, ambiente social que não gera boas relações interpessoais e falta de comunicação. Existe menor chance da capacidade de haver uma boa Desenvoltura Social.

Apenas uma correlação significativa foi encontrada no Momento 2, entre o ECI e a EVENT ($\tau=0,42$). Apesar de se tratar de uma correlação moderada, ela indica tendência das pessoas com menor número de Crenças Irracionais estarem ligadas à sua capacidade de gerenciamento das emoções em si mesmo e serem mais sensíveis aos eventos estressores.

Foram encontradas no Momento 2, correlações significativas entre o resultado geral da IHS e dois dos seus fatores, Fator 1 e Fator 3 ($\tau=0,66$; $\tau=0,74$) com exceção do Fator 2 que apresentou resultado não significativo ($\tau=0,15$).

Os resultados obtidos por intermédio da ISSL dentre os 37 itens de natureza somáticas e 19 psicológicas. Foram identificados na frequência dos itens assinalados pelas 17 participantes conforme demonstra a Tabela 4.

Tabela 4.

Distribuição das participantes entre diferentes níveis de estresse antes e depois da intervenção, Toledo-PR, Brasil, 2023

	Momento 1	Momento 2
Tem estresse	70%	41%
Sem estresse	30%	59%
Fase do estresse		
Alerta	-	-
Resistência	75%	100%
Quase exaustão	8%	-
Exaustão	17%	-
Sintomas		
Físicos	8%	29%
Psicológicos	92%	71%

Na primeira aplicação antes da intervenção (Momento 1), os resultados revelaram que 70% da amostra apresentava algum grau de estresse, sendo a fase de resistência a mais prevalente (75%), seguida pela exaustão (17%) e quase exaustão (8%). Por outro lado, 30% dos participantes estavam isentos de estresse, sendo que 8% manifestavam sintomas físicos e 92% sintomas psicológicos.

Após a intervenção (Momento 2), conforme destacado na Tabela 4, observou-se um aumento significativo no número de participantes sem estresse, totalizando 29%, a fase de resistência sendo a predominante em 100% dos casos.

Esses achados indicam uma mudança positiva no quadro de estresse dos participantes após a implementação da intervenção, evidenciando a eficácia do procedimento adotado. Essa evolução é de particular importante para compreender os efeitos benéficos da intervenção na gestão do estresse.

No contexto geral, as correlações identificadas tanto no período pré-intervenção (Momento 1) quanto no pós-intervenção (Momento 2) indicam que no ambiente

organizacional, especialmente no setor de licitação da indústria farmacêutica, não se observa uma conexão direta entre as habilidades sociais das participantes e o nível de estresse.

A capacidade dos profissionais em termos de repertórios de habilidades sociais parece não influenciar de maneira determinante na propensão ao desenvolvimento de estresse, sugerindo que a ocorrência desse fenômeno é independente da competência social das participantes no referido contexto laboral.

5. DISCUSSÃO

5.1 ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE E A SOBRECARGA EMOCIONAL

Considerando os estudos prévios conduzidos por Medeiros e Zanello (2019) e Machado et al (2020) foram identificados padrões de estresse semelhantes na amostra em estudo. Destaca-se que 79,30% das participantes apresentaram sintomas significativos de estresse. Essa prevalência do estresse revela-se especialmente vinculada à sobrecarga associada à ascensão de múltiplos papéis. As participantes dessa pesquisa trabalham 44 horas semanais, 71% são casadas ou possuem união estável, 53% possuem filhos.

Os funcionários demonstram uma disposição para se envolverem em tarefas consideradas significativas conforme apontam Derbis e Jasiński (2018). Na pesquisa de Fernandes et al (2021) nesse contexto, os funcionários empregam uma variedade de métodos para obter suporte emocional, revelando abordagens diversificadas.

Nesse estudo, 6% das participantes indicaram a adoção de práticas, como a oração, como estratégia de enfrentamento do estresse. A relevância de estabelecer uma rede de apoio sólida é enfatizada por Novaes et al (2022) como uma estratégia fundamental para o bem-estar emocional. A promoção de relacionamentos positivos e saudáveis é reconhecida como um facilitador significativo para o compartilhamento aberto de preocupações e experiências

positivas, como destacado por Seligman (2019), frequência a igrejas ou envolvimento em práticas religiosas está associada a uma maior aproximação social, ressaltando a dimensão comunitária dessas atividades como uma componente importante no contexto de redes de apoio.

Atividades como interações com colegas no ambiente de trabalho (23%) e momentos compartilhados com a família (18%) foram identificadas das participantes como estratégias notáveis de enfrentamento. Pesquisas conduzidas por Valle, Mariela e Larzabal (2022) documentam essas abordagens divergentes, enfatizando que a busca de apoio familiar é uma escolha comum entre os indivíduos para atender às suas necessidades de suporte emocional. Esses estudos convergem com o presente estudo ao enfatizar a diversidade de estratégias adotadas pelas pessoas, evidenciando a relevância do suporte social tanto no ambiente de trabalho quanto no âmbito familiar como meios eficazes para enfrentar as demandas emocionais.

A existência de uma variedade de estratégias é sugerida por Derbis & Jasiński (2018) como uma manifestação da diversidade nas formas pelas quais os funcionários buscam e encontram apoio emocional. Para Mendonça e Silva (2019) essas abordagens diversas exercem uma influência direta sobre a percepção dos colaboradores em relação ao seu trabalho, favorecendo a interpretação das tarefas laborais como significativas para a organização.

As participantes deste estudo adotam abordagens específicas para gerenciar o estresse, é notável que a procura por intervenções terapêuticas formais não tenha se destacado entre as estratégias relatadas. Este cenário persiste, mesmo considerando que a indústria em que as participantes estão inseridas ofereça convênios com psicólogos credenciados e disponha de profissionais de psicologia dentro da própria empresa. A aparente discrepância entre a disponibilidade desses recursos e sua utilização sugere a necessidade de uma análise mais

aprofundada dos fatores que influenciam a tomada de decisão em relação à busca por apoio terapêutico formal, fornecendo insights valiosos para o desenvolvimento de estratégias de promoção da saúde mental mais eficazes no contexto estudado.

O que está de acordo com os estudos de Valle et al (2022) a sobrecarga, por sua vez, conduz a uma escassez de tempo para a realização de atividades de relaxamento e lazer. Nesse estudo, foi constatado que 53% das participantes empregam determinadas estratégias com o objetivo de reduzir os fatores estressantes em suas vidas. Curiosamente, nenhuma prática, como a busca por psicoterapia, foi mencionada pelas participantes como parte de suas estratégias de enfrentamento do estresse.

Este achado pode ter implicações importantes para o entendimento das preferências e escolhas das participantes no que diz respeito ao manejo do estresse, alguns estudos mostram que o estresse crônico é um fator de risco para o desenvolvimento de sintomas depressivos (Crizzle, McLean & Malkin, 2020).

O estudo realizado por Valle et al (2022), foi constatado que as mulheres apresentam níveis mais elevados de estresse. Esse padrão pode ser atribuído ao fato de que 77,5% das mães assumem a responsabilidade pelos cuidados dos filhos, 81,9% são encarregadas das tarefas domésticas e 73,9% desempenham papéis essenciais no ensino ou apoio às atividades escolares. Os resultados obtidos pela ISSL deste estudo refletem essa realidade, indicando que 79% das participantes manifestaram sintomas significativos de estresse.

As participantes deste estudo desempenham funções no setor de licitações, uma área que, até o momento, carece de uma Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) pelo Ministério do Trabalho, específica para o cargo de Analista de Licitações. Entretanto, outras categorias profissionais podem se aproximar dessas atividades, tais como Analista de Pesquisa de Mercado (CBO 1423-35) e Analista de Mercado (CBO 1423-30). A ausência de uma classificação dedicada destaca a necessidade de uma consideração mais detalhada sobre

as responsabilidades e habilidades específicas inerentes a esses profissionais no contexto das licitações, contribuindo para um entendimento mais preciso de suas funções e facilitando futuras análises comparativas.

O modelo de teletrabalho é adotado por 100% das participantes dessa pesquisa. Pesquisas conduzidas por Valle (2022); Thorsteinsen, Parks-Stamm, Olsen, Kvalo, e Martiny (2021) evidenciam uma maior propensão a sintomas de estresse entre as profissionais que adotam esse modelo. Essa propensão é atribuída à suscetibilidade resultante do acúmulo de tarefas desempenhadas por essas participantes. Adicionalmente, destaca-se que no contexto do teletrabalho, há um aumento significativo do desgaste de energia mental devido à carga intensa de atividades demandadas por essa modalidade laboral.

Diversos fatores exercem uma influência direta sobre a dinâmica e a carga emocional enfrentada pelas participantes deste estudo. Dentro desse contexto, 47% delas estão vinculadas ao cumprimento de metas diárias, à presença de informações inconsistentes no ambiente de trabalho, gerando ruídos na comunicação, e às frequentes alterações nos painéis de clientes. Esses desafios identificados podem estar intrinsecamente relacionados à dificuldade na busca pelo bem-estar (Baccin et al., 2020; Permomo et al., 2019).

Sob o ônus adicional de assumir diversos papéis, as mulheres encontram obstáculos ao buscarem avanço em suas carreiras, enfrentam cargas horárias extensas, deparam-se com uma notável escassez de tempo para relaxar e desfrutar de momentos de lazer (Warren et al., 2019; Correira & Dutra, 2022).

Esses desafios ressaltam a importância de reconhecer a dupla jornada de trabalho. Caracterizada pelo acúmulo de responsabilidades profissionais e domésticas, surge como um significativo fator de risco para o estresse (Machado et al., 2020). Sujeitos que enfrentam essa realidade se veem desafiados a equilibrar as demandas do trabalho remunerado com as

responsabilidades inerentes à esfera doméstica, o que pode resultar em sobrecarga física e mental (Medeiros & Zanello, 2018).

Mesmo diante do desafio de equilibrar as responsabilidades profissionais com as tarefas domésticas, as mulheres que estão empregadas desfrutam de melhores condições de saúde em comparação com aquelas que se dedicam exclusivamente ao trabalho doméstico. Há evidências de que o emprego exerce um efeito protetor contra a depressão e melhora a saúde mental de modo geral (Senicato et al., 2018; Baccin et al., 2020).

A indústria é caracterizada por longas horas de trabalho, períodos de trabalho irregulares, isolamento social, horários de sono interrompidos e pressões extremas de tempo (Figueiredo, 2018). As participantes deste estudo enfrentam uma rotina de trabalho que totaliza oito horas e quarenta e oito minutos diários, encontrando-se imersas em uma cultura organizacional caracterizada por um crescimento exponencial.

Além disso, estão expostas a múltiplas demandas provenientes do ambiente profissional farmacêutico, incluindo os impactos da globalização, avanços tecnológicos constantes, rápidas transformações nos padrões de negócios e uma concorrência intensa (Rodrigues et al., 2022).

Tais desafios são agravados pela distribuição diária de metas, conforme apontado por Paranhos et al (2021), contextualizada pela complexidade do ambiente de trabalho das participantes, destacando os elementos que contribuem para a dinâmica desafiadora enfrentada diariamente no setor farmacêutico.

Isso ressalta a necessidade de explorar a conexão entre emprego e estresse, 82% das queixas das participantes da pesquisa estão relacionados a fatores desencadeadores do estresse ao trabalho como a pressão para atingir as metas diárias, as constantes mudança de cidades no painel de clientes, a comunicação laboral com informações conflitantes, os ruídos persistente no local de trabalho e a carga excessiva de tarefas, o que condiz com os estudos de Novaes,

Malagris e Cintra (2022) como fatores desencadeadores de estresse relacionado ao trabalho na sociedade em geral a mudança de emprego, a sobrecarga de tarefas em prazos apertados, a ausência de reconhecimento profissional, a busca por um aumento salarial e a intensa pressão no ambiente de trabalho, falta de comunicação entre líderes, liderados e entre os colegas de trabalho.

Considerando a extensa gama de estudos que evidenciam a prevalência do estresse no ambiente de trabalho (Cavalcanti et al., 2021; Novaes et al., 2022). É relevante observar que o Programa de Treino de Controle do Estresse e de Habilidades Sociais reduzido obteve adesão integral de 100% por parte de todas as participantes, sem registro de abstenção ao longo dos seis encontros realizados.

Esse alto índice de participação das participantes desse estudo, indica um engajamento significativo das integrantes no programa proposto, ressaltando a importância e a aceitação da abordagem adotada para promover o controle do estresse e o desenvolvimento de habilidades sociais no contexto laboral.

Nos estudos Senicato et al. 2018, indicam que, em geral, as mulheres demonstram um maior envolvimento no tratamento de saúde em comparação com os homens. Essa maior predisposição feminina para se engajar ativamente em cuidados de saúde pode ser atribuída a vários fatores, incluindo uma maior conscientização sobre questões relacionadas à saúde, uma propensão maior a buscar informações.

Quanto às restrições de estudos de natureza longitudinal, o estudo de Malagris, Brunini, Moss, Silva, Esposito e Ribeiro (2009) relataram que diversas pacientes não aderiram ao Treino de Controle do Estresse (TCS) devido à sua extensão, com apenas 14 das 32 participantes se comprometendo a completar as 12 sessões do TCS. Outro estudo com base na revisão sistemática sobre o Treino de Controle do Estresse realizado por Cavalcanti et

al. (2021) observaram que 7 dos 39 pacientes envolvidos no estudo não conseguiram concluir o treinamento.

O Treino de Controle do Estresse desenvolvido por Lipp foi adaptado com sucesso para várias populações, demonstrando benefícios em todos os aspectos. Isso não apenas inclui a redução do estresse, mas também impactos positivos em fatores biológicos e psicológicos (Novaes, et al., 2022).

5.2 A CONTRIBUIÇÃO DAS CRENÇAS IRRACIONAIS SOBRE O ESTRESSE

Considerando a pré intervenção (Momento 1) e pós-intervenção (Momento 2) desse estudo, verificou-se o escore maior na presença de Crenças Irracionais (CIs) no Momento 1, sua interpretação parte do princípio de que quanto maior o escore, maior a presença de Esquemas Desadaptativos (EIDs).

Os EIDs estão associados a crenças irracionais e representam padrões cognitivos negativos persistentes que moldam a percepção e interpretação das experiências (Perdomo et al., 2019). Esses esquemas refletem pensamentos disfuncionais e autocríticos que podem influenciar negativamente as emoções, comportamentos e a tomada de decisões.

As crenças irracionais subjacentes aos esquemas desadaptativos muitas vezes contribuem para a formação e manutenção de padrões prejudiciais de pensamento, afetando a autoestima e a qualidade de vida. Perdomo et al. (2019) também mostraram que as CIs estão positivamente associadas aos EIDs, assim como a presença de vários transtornos psicológicos, como a ansiedade e o estresse.

Após a intervenção, uma redução significativa nos escores da Escala de Crenças Irracionais foi observada (de 60 para 53). Este resultado está alinhado com a tendência indicada por este estudo, sugerindo que indivíduos com um menor número de Crenças

Irracionais possuem uma maior capacidade de gerenciamento emocional e são menos suscetíveis aos efeitos dos eventos estressores.

Uma descoberta intrigante revela que 35% das participantes identificaram a falta de comunicação como uma das principais causas de estresse no ambiente de trabalho, enquanto 23% utilizam o diálogo com colegas como uma estratégia para lidar com o estresse. Essas constatações destacam a complexidade das relações entre crenças irracionais, estratégias de enfrentamento e estresse no contexto laboral.

Mesmo que haja um aumento de participantes sem estresse e uma predominância na fase de resistência, é fundamental lembrar que a fase de resistência se destaca pela busca contínua do organismo pela homeostase, especialmente quando exposto a um estressor que atua de forma permanente (Vazquez, dos Santos, da Costa, de Freitd Witte, & Schaufeli, 2019; Novaes, 2022). Ao identificar fases menos severas, é igualmente importante reconhecer a necessidade de cuidado, com a mesma atenção dada às fases consideradas mais graves (Cavalcanti et al., 2021).

5.3 O IMPACTO SOBRE AS HABILIDADES SOCIAIS

Com as habilidades sociais, foram verificados os percentis pontuados pelos participantes, assim como os escores das cinco subescalas do IHS 2 como mencionado na Tabela 5. Os resultados do Momento 1 mostraram que a grande maioria das participantes apresentava déficit nos repertórios de habilidades sociais, com ênfase maior de diferença no IHS Geral (52%), após Fator 1 (40%), Fator 3 (40%), e Fator 5 (40%).

Tabela 5.

Distribuição das participantes entre os diferentes fatores de habilidades sociais. Toledo-PR, Brasil, 2023

Fatores	Momento 1		Momento 2	
	Percentil \leq 50	Percentil $>$ 50	Percentil \leq 50	Percentil $>$ 50
	IHS2 Geral	76%	24%	59%
IHS2 Fator 1	70%	30%	70%	30%
IHS2 Fator 2	59%	41%	35%	65%
IHS2 Fator 3	70%	30%	59%	41%
IHS2 Fator 4	53%	47%	41%	59%
IHS2 Fator 5	70%	30%	53%	47%

Após a intervenção, pode notar que houve redução do déficit das habilidades sociais das participantes com percentis ≤ 50 e perceber aumento nos percentis > 50 do IHS Geral (17%), Fator 2 (24%), Fator 3 (11%), Fator 4 (12%) e Fator 5 (17%), o Fator 1 correspondente a Conversação Assertiva manteve inalterado.

Esse resultado entra em consonância com alguns estudos, mostraram que as participantes, inicialmente apresentavam carências no desempenho geral das habilidades sociais, com ênfase na conversação assertiva, expressão de sentimentos positivos, como agradecer elogios, elogiar, fazer amizades e demonstrar solidariedade (Del Prette & Del Prette, 2018).

O déficit em habilidades sociais é um fenômeno complexo que pode ser originado por uma diversidade de fatores, muitas vezes inter-relacionados. Além disso, experiências de infância marcadas por traumas, abuso ou negligência, bem como desafios familiares, podem afetar significativamente o desenvolvimento adequado dessas habilidades. A ansiedade social, caracterizada por um medo intenso de julgamento e rejeição, também é uma causa comum de deficiência em habilidades sociais, o que está em acordo nesse estudo 23% das participantes

relataram a falta de respeito e de diálogo entre as colegas de trabalho. Sendo que 24% relataram que informações inconsistentes na comunicação relacionada ao trabalho, barulho e ruídos no ambiente de trabalho estavam associados. Além disso, a falta de prática em interações sociais, problemas de comunicação, ambientes sociais desfavoráveis podem contribuir para as dificuldades observadas (Del Prette & Del Prette, 2004).

A otimização das habilidades sociais por intermédio da psicologia positiva emerge como uma perspectiva promissora para fomentar relações interpessoais saudáveis e fortalecer o bem-estar psicológico. A psicologia positiva, ao centralizar-se nos aspectos positivos da vivência humana, apresenta estratégias e intervenções eficazes que propiciam o desenvolvimento construtivo das habilidades sociais (Soares et al, 2019; Warren et al., 2019).

Proporciona benefícios aos indivíduos por meio de técnicas que estimulam a empatia, a comunicação eficaz e a formação de conexões significativas. A prática da escuta ativa, exemplificando, configura-se como uma ferramenta valiosa para a compreensão aprofundada das experiências e perspectivas alheias, fortalecendo, assim, os laços interpessoais (Kim, 2018).

A expressão de gratidão e reconhecimento, elementos fundamentais na psicologia positiva, desempenha um papel crucial no processo de desenvolvimento das habilidades sociais. A capacidade de identificar e valorizar as contribuições dos outros não apenas fortalece os vínculos interpessoais, mas também promove um ambiente social positivo (Jurupathirun & Gennaro, 2018; Fernandes et al., 2021).

Além disso, a psicologia positiva destaca a importância do cultivo de emoções positivas, como otimismo e resiliência, que desempenham um papel crucial na administração de desafios sociais (Derbis & Jasiński, 2018). Ao fomentar uma mentalidade positiva, os indivíduos podem abordar as situações sociais de maneira mais construtiva, impulsionando a formação de relações interpessoais mais saudáveis e duradouras (Baccin et al., 2020).

A literatura científica sustenta a existência de uma relação entre os estresse e baixa habilidades sociais. A escala EVENT, mencionado na Tabela 2. Indica que a grande maioria das participantes apresentava alta vulnerabilidade ao estresse em os fatores, com o percentil >52 demonstradas no Fator Geral (59%), Fator 1 (53%), Fator 3 (41%) em seguida o Fator 2 (29%).

Essas variáveis indicam que a carência em habilidades sociais está frequentemente vinculada a uma gama de complicações, incluindo a vulnerabilidade ao estresse (Friedrich et al., 2015; Machado et al., 2020; Novaes et al., 2022; Bezerra et al., 2022).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o programa de treino de redução do estresse e de habilidades sociais provocou a redução dos níveis de estresse entre as participantes, e pode ser mais efetivo para a prevenção do agravamento do estresse. Esse modelo de programa curto, apresenta como recurso viável para ser utilizado em um ambiente exponencial e com grande crescimento como no ambiente industrial.

Esses ambientes estão constantemente sujeitos a avanços tecnológicos, mudanças rápidas nos padrões de negócios e forte concorrência. Os resultados também indicam diferenças significativas, ao analisar as pontuações, notou-se que as participantes eram suscetíveis ao estresse, e após a intervenção, houve melhoras.

Apesar de a relação do estresse e o repertório de habilidades sociais, este estudo revela que um programa de curta duração de apenas seis semanas, focado no Treinamento de Habilidades Sociais e Controle do Estresse, pode ser considerado uma abordagem eficaz e emergencial para prevenir a vulnerabilidade ao estresse em grandes organizações, porém há a necessidade de um programa de redução do estresse e de desenvolvimento de habilidades contínuo.

Existem algumas limitações importantes que devem ser destacadas neste estudo. A princípio, a amostra que foi examinada necessita de um acompanhamento clínico representativo dos transtornos de interesse. Embora a utilização de escalas e testes tenha uma justificativa teórica sólida para as análises realizadas, é possível que os resultados obtidos possam ser mais aprofundados por meio da investigação dos fatores individuais associados aos instrumentos.

A análise da interação entre saúde mental, doença no trabalho, em conjunto com as habilidades sociais, oferece perspectivas de temas para trabalhos futuros.

REFERÊNCIAS

- Baccin, A. A., da Silva, A. de F. M., Taschetto, C. da F., Rodrigues, J. M., Prates, P. F., & Vasconcellos, S. J. L. (2020). A Psicologia Positiva e sua aplicação nos contextos do trabalho. *Psico*, 51(3), e32384. <https://doi.org/10.15448/1980-8623.2020.3.32384>
- Bezerra, G. S., Feitosa, F. B., Wagner, M. F., Rodríguez, T. D. M., & da Silva Rodrigues, A. (2022). Treinamento de Habilidades Sociais na Promoção do Coping Eficaz: Um Estudo Piloto. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, 24(2), doi:10.5935/1980-6906/ePTPCP14090.en
- Bueno, J. M. H., & Peixoto, E. M. (2018). Avaliação psicológica no Brasil e no mundo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 38, 108-121. doi:10.1590/1982-3703000208878
- Callefi, J. S., Teixeira, P. M. R., & Santos, F. C. A. (2021). Relações entre motivação, satisfação no trabalho e as dimensões competitivas da estratégia de Recursos Humanos no Great Place to Work. *Revista Administração em Diálogo-RAD*, 23(1), 106-121.
- Carvalho, N. G. P., & Cazarini, E. W. (2020). Industry 4.0-What Is It?. In *Industry 4.0-Current Status and Future Trends*. IntechOpen.
- Cavalcanti, A. L. da S. R., Bagarollo, M. F., Lipp, M. E. N., & Constantini, A. C. (2021). Treino de controle do stress de Lipp: uma revisão integrativa de literatura. *Boletim - Academia Paulista de Psicologia*, 41(100), 37-47.
- Conselho Federal de Psicologia. (2022). Resolução Nº 31, de 15 de dezembro de 2022. Recuperado de <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-31-2022-estabelece-diretrizes-para-a-realizacao-de-avaliacao-psicologica-no-exercicio-profissional-da-psicologa-e-do-psicologo-regulamenta-o-sistema-de-avaliacao-de-testes-psicologicos-satepsi-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-09-2018?origin=instituicao>
- Correia, M. R., & Dutra, J. A. A. (2022). Comportamento Organizacional e Análise da Atuação dos Recursos Humanos/Organizational Behavior and Analysis of Human Resources Performance. *ID on line. Revista de psicologia*, 16(60), 908-926. doi:10.14295/idonline.v16i60.3467
- Crizzle, A. M., McLean, M., & Malkin, J. (2020). Risk factors for depressive symptoms in long-haul truck drivers. *International journal of environmental research and public health*, 17(11), 3764. doi:10.3390/ijerph17113764
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2018). *Inventário de Habilidades Sociais 2 (IHS2-Del-Prette): Manual de aplicação, apuração e interpretação*. Pearson.
- Derbis, R., & Jasiński, A. M. (2018). Work satisfaction, psychological resiliency and sense of coherence as correlates of work engagement. *Cogent Psychology*, 5(1), 1451610. doi:10.1080/23311908.2018.1451610

- Divine, G., Norton, H. J., Hunt, R., & Dienemann, J. (2013). A review of analysis and sample size calculation considerations for Wilcoxon tests. *Anesthesia & Analgesia*, *117*(3), 699-710. doi:10.1213/ANE.0b013e31827f53d7
- Donaldson, S. I., Lee, J. Y., & Donaldson, S. I. (2019). Evaluating positive psychology interventions at work: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Applied Positive Psychology*, *4*, 113-134.
- Esteves, G., Leão, A. A. M., & Alves, E. de O. (2019). Fadiga e Estresse como preditores do Burnout em Profissionais da Saúde. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, *19*(3), 695-702. doi:10.17652/rpot/2019.3.16943
- Fernandes, S. C. S., Pereira, A. M. F., da Silva, A. R. F., Bittencourt, I. I., Freires, L. A., & Hutz, C. S. (2021). Psicologia positiva no Brasil: cenário atual e indicações futuras. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, *17*(2), 125-134.
- Figueiredo, P. N. (2018). *Imperativo do fortalecimento da competitividade industrial no Brasil: evidências em nível de empresas*. FGV Editora.
- Friedrich, A. C. D., Macedo, F., & Reis, A. H. (2015). Vulnerabilidade ao stress em adultos jovens. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, *15*(1), 59-70.
- Guimarães, R. (2018). A indústria farmacêutica e seus desafios. *Cadernos do Desenvolvimento*, *13*(23), 183-203.
- IBGE (2015). *Demografia das empresas: 2013*. IBGE, Coordenação de Metodologia das Estatísticas de Empresas, Cadastros e Classificações. Rio de Janeiro.
- Jarupathirun, S., & Gennaro, M. D. (2018). Factor of work satisfaction and their influence on employee turnover in Bangkok, Thailand. *International Journal of Technology*, *7*(1), 1460-1468. doi:10.14716/ijtech.v9i7.1650
- Kim, H., Doiron, K., Warren, M., & Donaldson, S. (2018). The international landscape of positive psychology research: A systematic review. *International Journal of Wellbeing*, *8*(1). doi:10.5502/ijw.v8i1.651
- Lipp M. E. N. (2000). *O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M., & Lipp, L. (2019). Proposal for a Four-Phase Stress Model. *Psychology*, *10*, 1435-1443. doi:10.4236/psych.2019.1011094.
- Lipp, M. E. N. (2019). Stress control training for older women with metabolic syndrome. *MOJ Gerontol Ger*, *4*(2), 65-67. doi:10.15406/mojgg.2019.04.00180
- Machado, S. F., Alves, S. H. S., & Caetano, P. F. (2020). Relação entre habilidades sociais, estresse, idade, sexo, escola e série em adolescentes. *Fractal: Revista de Psicologia*, *32*(esp.), 210-217. doi:10.22409/1984-0292/v32i-esp/39792

- Malagris, L. E. N., Brunini, T. M. C., Moss, M. B., Silva, P. J. A., Esposito, B. R., & Ribeiro, A. C. M. (2009). Evidências biológicas do treino de controle do stress em pacientes com hipertensão. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22, 60-68. doi:10.1590/S0102-79722009000100009
- Medeiros, M. P. D., & Zanello, V. (2018). Relação entre a violência e a saúde mental das mulheres no Brasil: análise das políticas públicas. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v. 18, n. 1, p 384-403. doi:10.12957/epp.2018.38128.
- Mendonça, H., & Silva, A. J. (2019). Avaliação do bem-estar no trabalho. Em C. Hutz, D. Bandeira, C. Trentini & A. C. S. Vazquez (Eds.). *Avaliação Psicológica no Contexto Organizacional e do Trabalho* (pp. 68-85). Porto Alegre: Artmed.
- Ministério do Trabalho (2023). *Classificação Brasileira de Ocupações*. Analista de Pesquisa de Mercado e Analista de Mercado. <https://cbo.mte.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>
- Novaes L. M. E., Malagris, L. N., & Cintra, T. V. A. (2022). Cognitive Behavioral Therapy in Brazil. In *Cognitive Behavioral Therapy in a Global Context* (pp. 85-107). Cham: Springer International Publishing.
- Paranhos, J., Mercadante, E., & Hasenclever, L. (2021). Os esforços inovativos das grandes empresas farmacêuticas no Brasil: o que mudou nas duas últimas décadas?. *Revista Brasileira de Inovação*, 19, e0200015. doi:10.20396/rbi.v19i0.8655780
- Perdomo-H., Liz O., Acosta-G., Julio C., Molano-Flechas, & Andrés, E. (2019). Relación entre el síndrome de desgaste profesional, las creencias irracionales y el estilo docente: análisis multinivel. *Revista Colombiana de Educación*, (76), 51-67. doi:10.17227/rce.num76-4394
- Reppold, C. T., & Noronha, A. P. P. (2018). Impacto dos 15 anos do Satepsi na Avaliação Psicológica Brasileira. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 38(spe), 6-15. doi:10.1590/1982-3703000208638
- Reppold, C. T., Wechsler, M. S., Almeida, L. S., & Hutz, S. C. (2020). Perfil dos psicólogos brasileiros que utilizam testes psicológicos: Áreas e instrumentos utilizados. *Psicologia: Ciência e Profissão [online]*, v.40, 1-14. Doi:org/10.1590/1982-3703003201348
- Rodrigues, P. de A., Silva, R. D. F. da C., & Kiss, C. (2022). Mudanças recentes e continuidade da dependência tecnológica e econômica na indústria farmacêutica no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 38.
- Seligman, M. E. P. (2019). Positive Psychology: A personal history. *Annual Review of Clinical Psychology*, 15, 1-23. doi:10.1146/annurevclinpsy-050718-095653
- Senicato, C., Azevedo, R. & Barros, M. (2018). Transtorno mental comum em mulheres adultas: identificando os segmentos mais vulneráveis. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, 23(8), 2543-2554. doi:10.1590/1413- 81232018238.13652016

- Sherwood, A., Hill, L. K., Blumenthal, J. A., Adams Jr, K. F., Paine, N. J., Koch, G. G., ... Hinderliter, A. L. (2017). Blood pressure reactivity to psychological stress is associated with clinical outcomes in patients with heart failure. *American heart journal*, 191, 82-90. doi:10.1016/j.ahj.2017.07.00
- Sisto, F. F., Baptista, M. N., Noronha, A. P. P., & Santos, A. D. (2007). *Escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho–EVENT*. São Paulo: Vetor.
- Soares, A. B., Monteiro, M. C., Souza, M. S. D., Maia, F. A., Medeiros, H. C. P., & Barros, R. D. S. N. (2019). Situações interpessoais difíceis: relações entre habilidades sociais e coping na adaptação acadêmica. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39. doi:10.1590/1982-3703003183912
- Thorsteinsen, K., Parks-Stamm, E. J., Olsen, M., Kvalo, M., & Martiny, S. E. (2021). The impact of COVID-19-induced changes at schools on elementary students' school engagement. *Frontiers in Psychology*, 12, 687611.
- Valle, P., Mariela, I., & Larzabal F., A. (2022). Stress, psychological distress, psychological well-being and life satisfaction according to work modalities in mothers of families. *Ciencias Psicológicas*, 16(2), e2794. doi:10.22235/cp.v16i2.2794
- Vazquez, A. C., dos Santos, A. S., da Costa, P. V., de Freitas, C. P. P., de Witte, H., & Schaufeli, W. B. (2019). Trabalho e bem-estar: evidências da relação entre burnout e satisfação de vida. *Avaliação Psicológica: Interamerican Journal of Psychological Assessment*, 18(4), 372-381.
- Warren, M. A., Donaldson, S. I., Lee, J. Y., & Donaldson, S. I. (2019). Reinvigorating research on gender in the workplace using a positive work and organizations perspective. *International Journal of Management Reviews*, 21(4), 498-518. doi:10.1111/ijmr.12206
- Yoshida, E. M. P., & Colugnati, F. A. B. (2002). Questionário de crenças irracionais e escala de crenças irracionais: propriedades psicométricas. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15, 437-445. doi:10.1590/S0102-79722002000200020

APÊNDICES

APÊNDICE 01
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

**“TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES SOCIAIS:
INTERVENÇÃO EM AMBIENTE INDUSTRIAL”**

Prezado(a) Participante:

Gostaríamos de convidá-lo(a) para participar da pesquisa **“TREINO DE CONTROLE DO ESTRESSE E DE HABILIDADES SOCIAIS: INTERVENÇÃO EM AMBIENTE INDUSTRIAL”**, a ser realizada na Sala de Treinamentos do Cursinho na Prati-Donaduzzi. O objetivo da pesquisa é **melhorar o controle emocional em frente a situações de estresse no âmbito profissional**. (1) Apresentar a diferença do nível de estresse nos funcionários da indústria antes e após a adaptação do Treino de Controle de Estresse e de Habilidade Sociais. (2) Investigar se há a existência de interferência do estresse emocional ou físico na qualidade de vida e relações do trabalho. (3) Avaliar se ocorreram mudanças positivas nos participantes após a intervenção da aplicação do treino de controle de estresse e do treino de habilidades sociais. (4) Distinguir se existe alguma variável do nível do estresse e habilidade sociais entre os participantes e entre os gêneros.

Sua participação é muito importante e ela se daria da seguinte forma: **concordar em responder as questões propostas por meio de diferentes questionários antes e pós a intervenção, A intervenção se dará em cinco encontros, de noventa minutos cada, uma vez por semana, durante cinco semanas. Serão abordadas estratégias de manejo para lidar com assuntos pertinentes ao estresse no trabalho, as informações serão armazenadas em arquivo prontuário, mas somente terão acesso às mesmas, o aluno e o professor orientador, além disso alguns trechos poderão ser descritos e utilizados na pesquisa**. Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas somente para os fins **desta e futuras pesquisas** e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade. Esclarecemos ainda, que você não pagará e nem será remunerado(a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação.

Os benefícios esperados consistem em **receber o treinamento de controle de estresse e de habilidades sociais e aprender a colocar em prática as estratégias para dormir melhor, relaxamento e controle da ansiedade**.

Quanto aos riscos, **a atividade que será realizada é considerada de risco mínimo, porém se este procedimento gerar desconforto, constrangimento ou outra situação desagradável, a**

participação poderá ser interrompida, a qualquer momento, sem qualquer prejuízo para qualquer das partes. Caso, em algum momento, ocorra algum desconforto, os participantes terão liberdade de interromper imediatamente sua participação, além de ser realizado pelo próprio pesquisador, se necessário, o acolhimento da situação vivenciada, em atendimento psicológico individual na modalidade de atendimento presencial ou online. **Airton Oliveira Silva, Psicólogo (CRP 06/141877) (CRP 08/IS-637).**

Caso você tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos poderá nos contatar Airton Oliveira Silva, **Rua Carlos Barbosa, 1706, sala 35, Vila Industrial, CEP: 85903-220, Toledo-PR, telefone 45 9 99124 9880 e e-mail airton.psico@gmail.com**, ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao prédio do LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone (43) 3371-5455, e-mail: cep268@uel.br.

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue a você.

Toledo, ____ de Fevereiro de 2023

Pesquisador Responsável

Airton Oliveira Silva

RG: 48.583.735-3

Eu, _____ tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita acima.

Assinatura (ou impressão dactiloscópica): _____

Data: _____

APÊNDICE 02
FICHA DE AVALIAÇÃO

FICHA DE AVALIAÇÃO CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA		ID: _____
Nome:		
Idade:	Gênero: () Feminino () Masculino () Não binário	
Estado civil: () Solteiro () Casado () Divorciado () Outros Preencha: _____		
Filhos:		
Escolaridade: () Ensino Médio () Ensino Superior – formação _____ () Pós-graduação – especialização () Pós-graduação – mestrado () Pós-graduação – doutorado <div style="text-align: center;">() Completo () Incompleto</div>		
Religião:		
Função que ocupa na empresa:		
Jornada de trabalho:		
Tempo de Empresa:	Tempo na Função:	
Um fator mais estressante no trabalho:		
O que faz para relaxar?		

APÊNDICE 03

APOSTILA DO MODELO COGNITIVO E PSICOEDUCAÇÃO

Esp. Airton Oliveira Silva

Psicólogo
CRP 06/141877
CRP 08/IS-637

MODELO COGNITIVO

O pensamento afeta a forma como nós sentimos e
consequentemente como **agimos**.



AO
AIRTON OLIVEIRA
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

APRESENTAÇÃO



AIRTON OLIVEIRA SILVA

Mestrando em Avaliação Psicológica e Processos Clínicos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), Especialista Neuropsicologia (UNESC), Especialista em Gestão de Pessoas: Carreiras, Liderança e Coaching pela Pontifícia Universidade Católica (PUC-RS), Graduado como bacharel e licenciado em Psicologia pela Universidade de Mogi das Cruzes (UMC), é fundador do Núcleo Prosseguir. Professor Universitário, com ampla experiências em pequenas, médias e grandes empresas em Consultoria Empresarial, atuando áreas de desenvolvimento humano como: seleção, clima organizacional, gestão de desempenho; consultoria interna de planejamento, implantação de estratégias e assessoria de lideranças. Realiza atendimentos clínico psicoterápico, avaliação psicológica e neuropsicológica, orientação profissional e mentoria de carreira.

Áreas de atuação: Psicologia Clínica; Desenvolvimento de Pessoas; Neurociência e Cognição; Orientação Profissional; Avaliação Psicológica e Saúde Mental.

CONTATOS

Telefone/Whatsapp: (45) 9 9124 9880
e-mail: airton.oliveira@nucleoprosseguir.com.br
www.nucleoprosseguir.com.br

HUMOR

Os Estados de Humor do Ser Humano 4

EMOÇÕES

As Emoções Básicas do Ser Humano 5

MODELO COGNITIVO

Conceitualização Cognitiva: Estrutura Básica do Ser Humano 6
 Conceitualização Cognitiva: exemplo prático 7
 Registro de Pensamentos Disfuncionais 8
 Começando a se questionar sobre os padrões comportamentais 9
 Resumo sobre a Conceitualização do Modelo Cognitivo ... 10

CRENÇAS CENTRAIS

O que são crenças centrais disfuncionais e como a TCC pode melhorá-las 11

CRENÇAS CENTRAIS DISFUNCIONAIS

Desamparo 11
 Desamor 11
 Desvalor 11

PENSAMENTOS AUTOMÁTICOS

Pensamentos Automáticos das crenças de Desamparo 12
 Pensamentos Automáticos das crenças de Desamor 12
 Pensamentos Automáticos das crenças de Desvalor 12
 Tríade Cognitiva 12
 ESTRATÉGIAS COMPENSATÓRIAS 13

DISTORÇÕES COGNITIVAS

O que são as distorções cognitivas do pensamento? 14
 Como libertar da ideia que acompanha desde a infância e adolescência? 14

DISTORÇÕES COGNITIVAS MAIS COMUNS 14

HUMOR

Os Estados de Humor do Ser Humano



Euforia

Agitação
Aceleração
Agressividade
Ansioso
Excitado



Irritabilidade

Inquietação
Impaciência
Nervoso
Irado
Furioso
Irritado
Humilhado



Normalidade

Bom humor
Orgulhoso
Feliz
Alegre
Amoroso



Tristeza

Fadiga
Cansaço
Desânimo
Deprimido
Triste
Constrangido
Magoadado
Culpado
Apavorado
Frustrado



Apatia

Tristeza profunda
Lentidão
Inseguro
Em pânico
Envergonhado
Desapontado

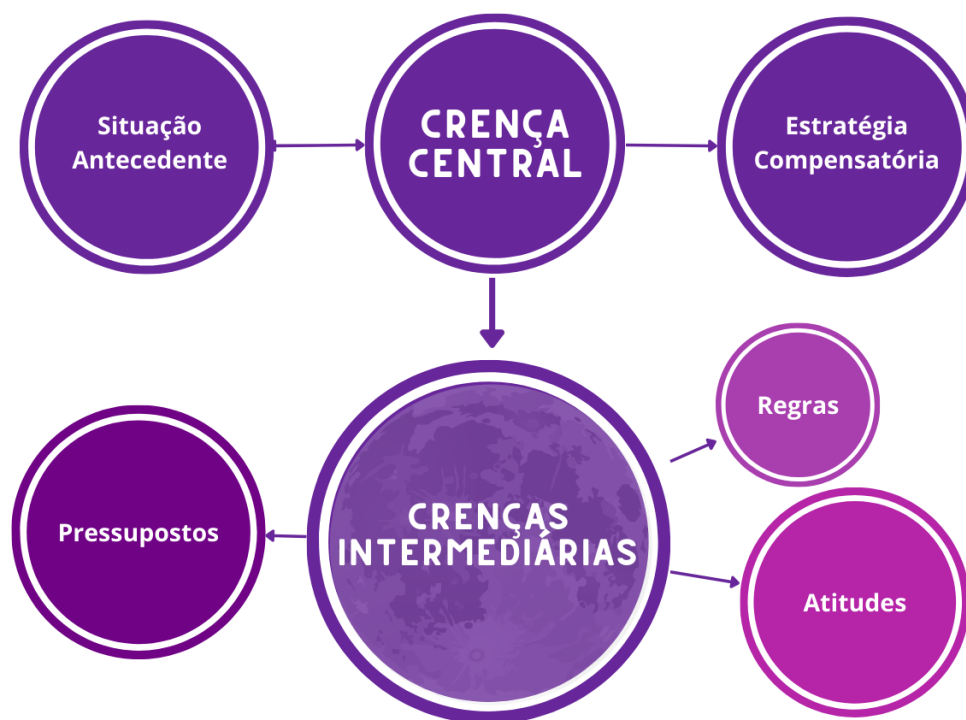
EMOÇÕES

As Emoções Básicas do Ser Humano

 <p>Raiva</p>	 <p>Medo</p>	 <p>Tristeza</p>	 <p>Alegria</p>	 <p>Afeto</p>
<p>Agitação Aceleração Agressividade Ansioso Excitado Agressivo Crítico Irado Invejoso Rabugento Decepcionado Chocado Exasperado Frustrado Arrogante Ciumento Agoniado Hostil Vingativo Colérico Chateado Indignado Revoltado</p>	<p>Tímido Apavorado Medroso Horrorizado Desconfiado Incrédulo Envergonhado Embaraçado Afeito Surpreso Culpado Ansioso Prudente Indeciso Constrangido Modesto</p>	<p>Triste Desesperado Desgostoso Depressivo Entediado Solitário Ferido Desolado Meditativo Estafado Retraído Apiedado Concentrado Deprimido Nostalgia</p>	<p>Alegre Contente Confiante Feliz Animado Satisfeito Interessado Deslumbrado Otimista Aliviado Eufórico Espirituoso Muito bem</p>	<p>Amoroso Apaixonado Solidário Malicioso Deslumbrado Vidrado Saudoso Encabulado Indiferente Curioso Enternecido Comovido Esperançoso Solitário</p>

MODELO COGNITIVO

Conceitualização Cognitiva: Estrutura Básica do Ser Humano



MODELO COGNITIVO

Conceitualização Cognitiva: Exemplo prático



MODELO COGNITIVO

Registro de Pensamentos Disfuncionais

Situação	Pensamentos	Emoções	Comportamento
----------	-------------	---------	---------------





Quatro pessoas passaram pela mesma situação:

Situação	Pensamentos	Emoções	Comportamento
"Estava andando na rua, passei por um colega, mas ele não me cumprimentou"	1ª Ele não gosta de mim	Tristeza	Chorou
	2ª Ele não tinha o direito de me ignorar	Raiva	Nunca mais falou com o colega
	3ª Será que ele está com raiva de mim?	Ansiedade	Ligou desesperadamente querendo saber o que aconteceu
	4ª Ele não deve ter me visto	Emoção neutra	Não fez nada (neutro)

O que mudou entre as pessoas?

A forma de como cada uma dessas pessoas interpretaram a situação.

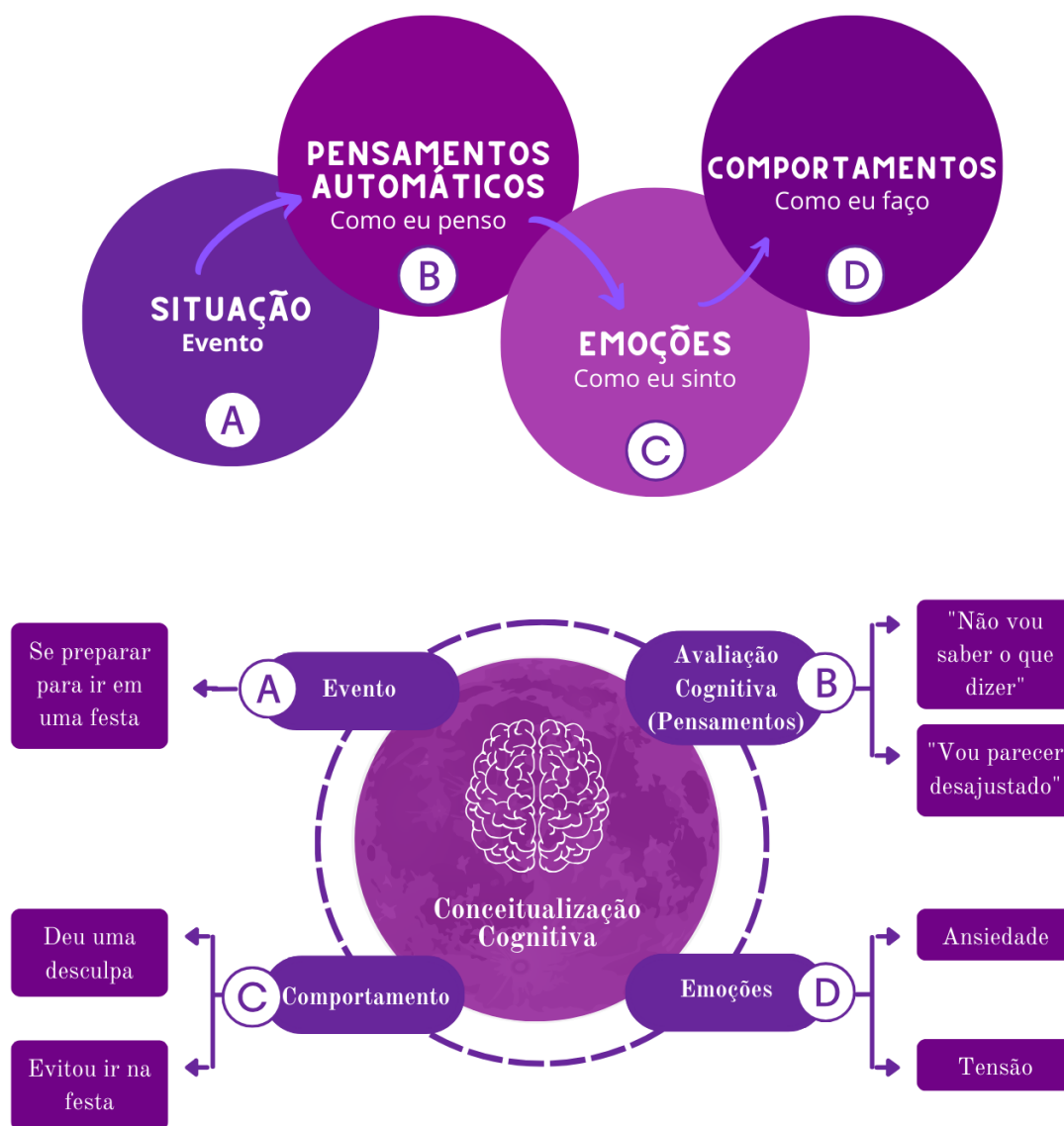
Exercício: Registre uma situação que já te incomodou.

 SITUAÇÃO	 PENSAMENTO AUTOMÁTICO	 EMOÇÃO	 COMPORTAMENTO
A	B	C	D

MODELO COGNITIVO

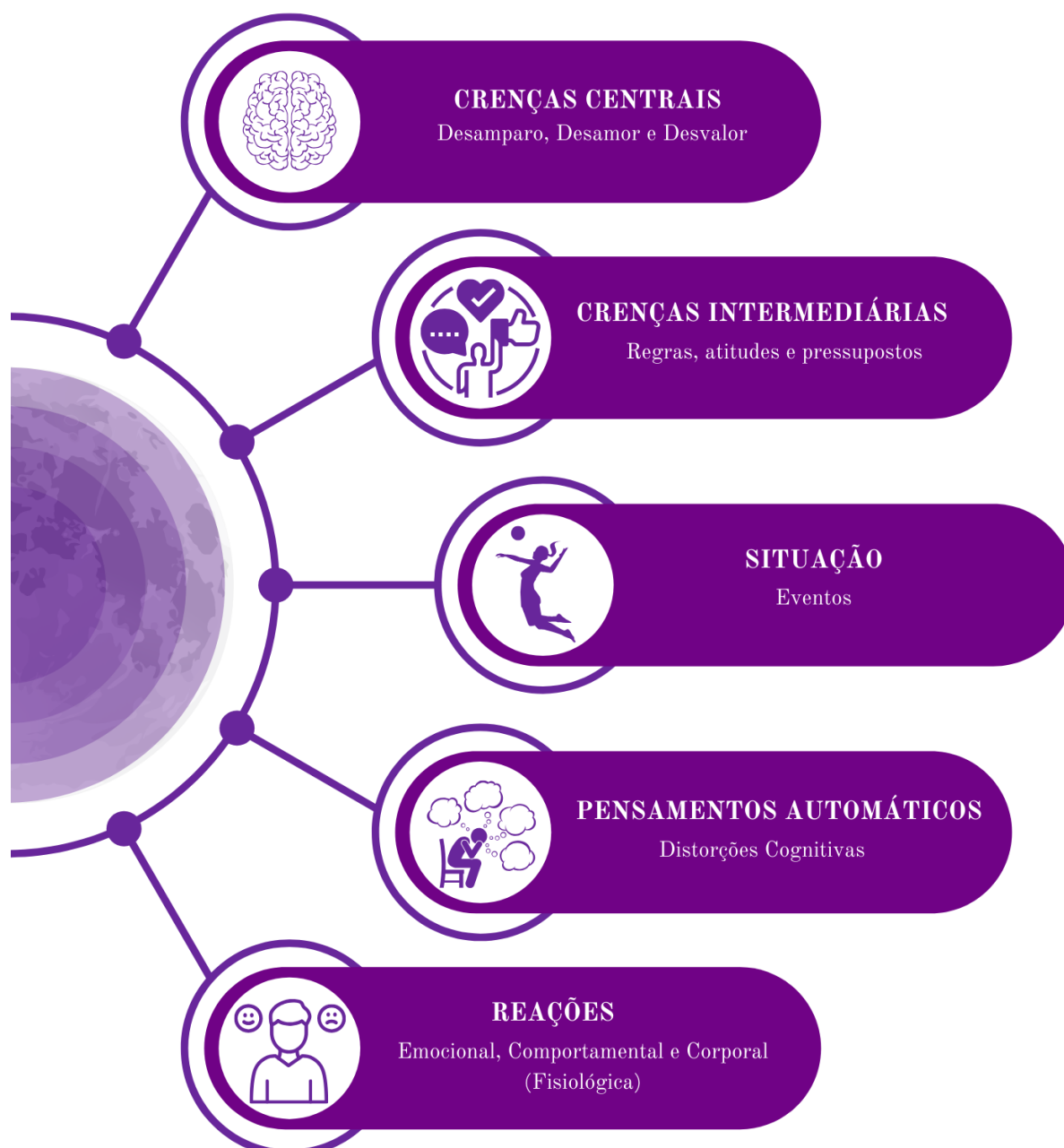
Começando a se questionar sobre os padrões comportamentais

A mudança das crenças ocorre com repetidos questionamentos e mudanças de padrões comportamentais por longos períodos de tempo.



MODELO COGNITIVO

Resumo sobre a Conceitualização do Modelo Cognitivo

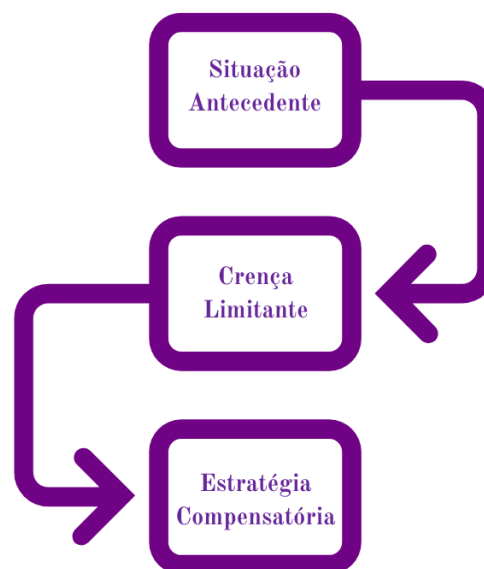


CRENÇAS CENTRAIS

O que são crenças centrais disfuncionais e como a TCC pode melhorá-las

A Terapia Cognitivo Comportamental (TCC), tem como objetivo solucionar problemas atuais de uma pessoa, ajudando a modificar os pensamentos automáticos que estejam distorcidos sobre si mesmas, o que é chamado de Crenças Centrais.

As Crenças Centrais (Nucleares), são entendimentos em que as pessoas têm sobre si mesmas, sobre os outros, sobre o mundo, de forma enraizada, profunda e com pouquíssima frequência são questionadas, são tomadas como verdades absolutas.



CRENÇAS CENTRAIS DISFUNCIONAIS

Em nossa experiência de vida, desde a infância, é possível desenvolver ideias negativas, distorcidas da realidade do padrão exercido pela sociedade que são equivocadas pela percepção que temos sobre os eventos da vida.

As ideias se enraízam em nossa mente e são incorporadas como verdades absolutas, irracionais, geram sofrimento psicológico, que ao longo dos anos da idade adulta, limitam as pessoas.

Essas ideias limitantes são chamadas na Terapia Cognitiva Comportamental, de Crenças Centrais Disfuncionais.

As Crenças Centrais Disfuncionais podem ser: DESAMPARO, DESAMOR e DESVALOR.

O centro principal que ativa a crença é:

DESAMPARO

Nesta crença, a pessoa tem uma certeza (irracional) de que é incompetente e sempre será um fracassado.

DESAMOR

Nesta crença a pessoa tem a certeza (irracional) de que será rejeitada.

DESVALOR

Nesta crença a pessoa tem uma certeza (irracional) de ser inaceitável, sem valor algum.

PENSAMENTOS AUTOMÁTICOS

Os pensamentos automáticos são cognições breves e espontâneas (automáticas), em que o indivíduo percebe mais rapidamente e facilmente a emoção relacionada ao pensamento do que o conteúdo do pensamento em si.

Para verificar qual ideia está mais enraizada no seu funcionamento psicológico é possível analisar os tipos de pensamentos que você costuma ter com mais frequência. Vejamos:

Pensamentos Automáticos das crenças de **Desamparo:**

Sou inadequado, ineficiente, incompetente;

Eu não consigo me proteger;

Sou fraco, descontrolado;

Eu não consigo mudar;

Não sou bom o suficiente;

Não sou igual aos outros.

Pensamentos Automáticos das crenças de **Desamor:**

Sou diferente, indesejável, feio, monótono, não tenho nada a oferecer;

Não sou amado, querido, sou negligenciado;

Sempre serei rejeitado, abandonado, sempre estarei sozinho;

Sou diferente, imperfeito, não sou bom o suficiente para ser amado.

Pensamentos Automáticos das crenças de **Desvalor:**

Não tenho valor;

Sou inaceitável;

Sou mau, louco, derrotado;

Sou um nada mesmo, sou um lixo;

Sou cruel, perigosos, venenoso, maligno;

Não mereço viver.

As crenças tendem a se fortalecerem quando a pessoa foca sua atenção para os dados que confirmam sua visão negativa e não conseguem perceber as situações da vida com outro ponto de vista. Esse processo ocorre involuntariamente e automaticamente, gerando sofrimento psicológico e/ou transtornos psicológicos significativos como a depressão.

Tríade Cognitiva

Visão negativa de si mesmo: autocrítica.

Visão negativa do mundo: pessimismo generalizado.

Visão negativa do futuro: desesperança.

ESTRATÉGIAS COMPENSATÓRIAS

Com essas ideias na mente, a pessoa vai criando **ESTRATÉGIAS COMPENSATÓRIAS** para lidar com o sofrimento que a crença limitante causa quando é ativada nas relações sociais, ocupacionais, familiares e amorosas. Tais estratégias podem ser desadaptadas trazendo desajustes emocionais.



EXEMPLO:

Situação: Uma jovem liga para o celular do seu namorado e o aparelho está desligado.

Pensamento automático da crença de DESAMOR: Ele está com outra.

A situação do celular desligado ativa a ideia de **DESAMOR**. Quando ativada, impede a pessoa de ter um pensamento positivo. Dessa forma, a pessoa entra em sofrimento e permanece fazendo várias outras tentativas além de ter as reações emocionais (raiva, tristeza, medo ou nojo), reações fisiológicas (ansiedade, tremor, respiração ofegante, coração disparado, mãos geladas, entre outras) e por fim, uma reação comportamental (quando consegue falar com o namorado, acusa-o com palavras ofensivas antes mesmo de ele explicar a ocorrência).

DISTORÇÕES COGNITIVAS

O que são as distorções cognitivas do pensamento?

São formas de pensar distorcidas da realidade, padronizadas pelos eventos da vida e que geram grande sofrimento para si próprio ou para os outros com quem convive.

Expressas em pensamentos automáticos disfuncionais, sendo um processamento de informações emocionais equivocado onde, nossos esquemas mal adaptativos distorcem a realidade para que esta se torne condizente com nossas crenças centrais de desamparo, desamor e desvalor.

Como libertar da ideia que acompanha desde a infância e adolescência?

O primeiro passo é a **Tomada de Consciência** da ativação das crenças.

Somente a partir dessa nova percepção é que é possível **operar mudanças**.

Neste sentido, a **Terapia Cognitivo Comportamental** possui instrumentos técnicos para habilitar a pessoa a **desativar** suas crenças e esquemas mentais, proporcionando assim, uma vida mais saudável.

DISTORÇÕES COGNITIVAS MAIS COMUNS

Leitura Mental Achar que sabe o que os outros pensam, sem ter evidências.	Previsão do Futuro Fazer previsões somente negativas para o futuro.	Catastrofização Acreditar que um acontecimento é terrível e insuportável.	Rotulação Atribuir traços negativos que englobam a pessoa completamente.
Desqualificação do Positivo Menosprezar aspectos positivos de si ou dos outros.	Filtro Negativo Enxergar somente a faceta negativa da pessoa ou situação.	Generalização Padrão global negativo baseado em um único evento.	Pensamento Dicotômico Avaliar fatos em termos de tudo-ou-nada. Atitude 8 ou 80.
Ditadura do Deveria Enfatizar como as coisas deveriam ser em vez de perceber o que são.	Personalização Atribuir somente a si a culpa por fatos negativos.	Culpabilizar Considerar somente outra pessoa como fonte de suas emoções negativas.	Comparações Injustas Estabelecer padrões irrealistas, comparando-se com níveis muito superiores.
Lamentação Enfatizar exageradamente o que poderia ter feito ao invés do que pode fazer agora.	E SE? Fazer mil e uma conjecturas "se isso ou aquilo acontecer" e nunca se dar por satisfeito e seguro.	Incapacidade de Refutar Negar evidências que contradizem os pensamentos negativos.	Julgamento Avaliar tudo em termos de bom-mau ou superior-inferior, exagerando nos julgamentos.

APÊNDICE 04
APOSTILA ESTRATÉGIA A.C.A.L.M.E.-S.E



Conheça a Estratégia

A.C.A.L.M.E.-.S.E.

Esp. Airton Oliveira Silva

Psicólogo
CRP 06/141877
CRP 08/IS-637



EM AUXÍLIO NA REDUÇÃO DOS ESTADOS
DE ANSIEDADE/ANGÚSTIA

A estratégia A.C.A.L.M.E.-S.E. foi adaptada à realidade brasileira pelo psicólogo Bernard Rangé e objetiva auxiliar pacientes a lidar com a ansiedade, angústia e pânico

AIRTON OLIVEIRA SILVA

Avaliação Psicológica


AIRTON OLIVEIRA
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

APRESENTAÇÃO



AIRTON OLIVEIRA SILVA

Mestrando em Avaliação Psicológica e Processos Clínicos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), Especialista Neuropsicologia (UNESC), Especialista em Gestão de Pessoas: Carreiras, Liderança e Coaching pela Pontifícia Universidade Católica (PUC-RS), Graduado como bacharel e licenciado em Psicologia pela Universidade de Mogi das Cruzes (UMC), é fundador do Núcleo Prosseguir. Professor Universitário, com ampla experiências em pequenas, médias e grandes empresas em Consultoria Empresarial, atuando áreas de desenvolvimento humano como: seleção, clima organizacional, gestão de desempenho; consultoria interna de planejamento, implantação de estratégias e assessoria de lideranças. Realiza atendimentos clínico psicoterápico, avaliação psicológica e neuropsicológica, orientação profissional e mentoria de carreira.

Áreas de atuação: Psicologia Clínica; Desenvolvimento de Pessoas; Neurociência e Cognição; Orientação Profissional; Avaliação Psicológica e Saúde Mental.

CONTATOS

Telefone/Whatsapp: (45) 9 9124 9880
e-mail: airton.oliveira@nucleoprosseguir.com.br
www.nucleoprosseguir.com.br

Estratégia A.C.A.L.M.E.-.S.E.

A Chave para lidar com um estado de ansiedade é aceitá-lo totalmente. Permanecer no presente e aceitar a sua ansiedade fazem-na desaparecer. Para lidar com sucesso com sua ansiedade você pode utilizar a estratégia “A.C.A.L.M.E.-.S.E.”, de oito passos. Utilizando-a você estará apto(a) a aceitar a sua ansiedade até que ela desapareça.

<p>A</p> <p> aceite a sua ansiedade</p>	<p>C</p> <p> contemple as coisas a sua volta</p>
<p>A</p> <p> aja com sua ansiedade/angústia</p>	<p>L</p> <p> libere o ar dos pulmões</p>
<p>M</p> <p> mantenha os passos anteriores</p>	<p>E</p> <p> examine seus pensamentos</p>
<p>S</p> <p> sorria, você conseguiu!</p>	<p>E</p> <p> espere o futuro com aceitação.</p>



ACEITE

ACEITE a sua ansiedade. Um dicionário define aceitar como dar “consentimento em receber”. Concorde em receber a suas sensações de ansiedade. Mesmo que lhe pareça absurdo no momento, desconhecido ou uma dor incômoda. Substitua seu medo, raiva e rejeição por aceitação. Não lute contra as sensações. Resistindo você irá prolongar e intensificar o seu desconforto. Ao invés disso, flua com elas.



CONTEMPLA



CONTEMPLA as coisas em sua volta. Não fique olhando para dentro de você, observando tudo a cada coisa que você sente. Deixe acontecer com o seu corpo o que ele quiser, sem julgamento: nem bom, nem mau. Olhe em volta de você, observando cada detalhe da situação em que você está. Descreva-os minuciosamente para você, como um meio de afastar-se sua observação interna. Lembre-se: você não é sua ansiedade. Quanto mais você puder separar-se da sua experiência interna e ligar-se nos acontecimentos externos, melhor você se sentirá. Esteja com ansiedade, mas não seja ela; seja apenas observador.



AJA



AJA com sua ansiedade. Aja como se não tivesse ansioso(a), isto é, funcione com as suas sensações de ansiedade. Diminua o ritmo, a velocidade com que você faz as suas coisas, mas mantenha-se ativo(a). Não se desespere, interrompendo tudo para fugir. Se você fugir, a sua ansiedade vai fugir, mas o seu medo vai aumentar, donde na próxima vez a sua ansiedade vai ser pior. Se você ficar onde está, e continuar fazendo as suas coisas, tanto a sua ansiedade quanto o seu medo vão diminuir. Continue agindo, bem devagar.



LIBERE O AR



LIBERE O AR de seus pulmões, bem devagar. Respire bem devagar, calmamente, inspirando pouco ar pelo nariz e expirando longa e suavemente pela boca. Conte até três, devagarinho, na inspiração, outra vez até três, perdendo um pouco a respiração e até seis, na expiração. Faça o ar ir para o seu abdômen estufando-o ao inspirar e deixando-o encolher-se ao expirar. Não encha os pulmões. Ao exalar, não sopra: apenas deixe o ar sair lentamente por sua boca. Procure descobrir o ritmo ideal de respiração, neste estilo e nesse ritmo, você descobrirá como isso é agradável.



MANTENHA



MANTENHA os passos anteriores. Repita cada um passo a passo. Continue a: (1) aceitar sua ansiedade; (2) contemplar; (3) agir com ela e (4) respirar a suavemente até que ela diminua e atinja um nível confortável.

E

EXAMINE

EXAMINE seus pensamentos. Você talvez esteja antecipando coisas catastróficas. Você sabe que elas não acontecem. Você mesmo já passou por isso muitas vezes e sabe como nunca nada do que você pensou que fosse acontecer. Examine o que você está dizendo para você mesmo(a), e reflita racionalmente para ver se o que você pensa é verdade ou não. Você tem provas sobre se o que você pensa é verdade? Há outras maneiras de você entender o que está lhe acontecendo? Lembre-se: Você está apenas ansioso(a); isto pode ser desagradável, mas não é perigoso. Você está pensando que está em perigo, mas você tem provas reais e definitivas disso?



SORRIA



SORRIA você conseguiu. Você merece todo o seu crédito e todo o seu reconhecimento. Você conseguiu, sozinho(a) e com seus próprios recursos, tranquiliza-se e superar este momento. Não é uma vitória pois não havia um inimigo, apenas um visitante de hábitos estranhos que você passou a compreendê-lo a aceitá-lo melhor. Você agora saberá como lidar com visitantes estranhos.



ESPERE



ESPERE o futuro com aceitação. Livre-se do pensamento mágico de que você terá se livrado definitivamente de sua ansiedade, para sempre. Ela é necessária para você viver e continuar vivo(a). Em vez de considerar livre dela, surpreenda-se pelo jeito como você a maneja, como você acabou de fazer agora. Esperando a ocorrência de ansiedade no futuro, você estará em uma boa posição para lidar com ela novamente.

APÊNDICE 05
APOSTILA HIGIENE DO SONO

HIGIENE DO SONO

5 DICAS IMPORTANTES PARA DORMIR MELHOR

Esp. Airton Oliveira Silva

Psicólogo
CRP 06/141877
CRP 08/IS-637



AO
AIRTON OLIVEIRA
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

APRESENTAÇÃO



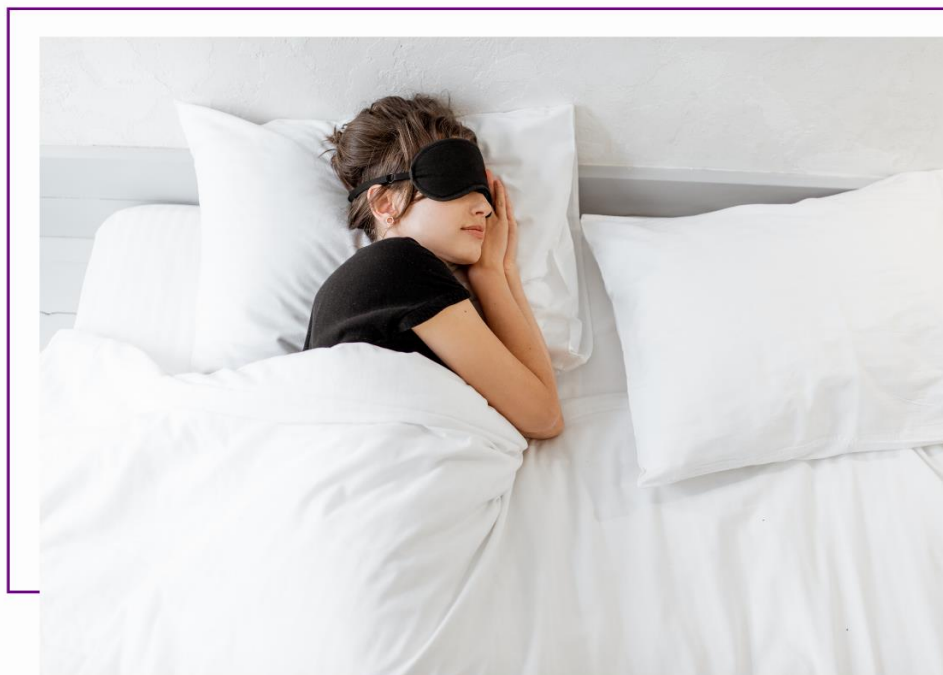
AIRTON OLIVEIRA SILVA

Mestrando em Avaliação Psicológica e Processos Clínicos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), Especialista Neuropsicologia (UNESC), Especialista em Gestão de Pessoas: Carreiras, Liderança e Coaching pela Pontifícia Universidade Católica (PUC-RS), Graduado como bacharel e licenciado em Psicologia pela Universidade de Mogi das Cruzes (UMC), é fundador do Núcleo Prosseguir. Professor Universitário, com ampla experiências em pequenas, médias e grandes empresas em Consultoria Empresarial, atuando áreas de desenvolvimento humano como: seleção, clima organizacional, gestão de desempenho; consultoria interna de planejamento, implantação de estratégias e assessoria de lideranças. Realiza atendimentos clínico psicoterápico, avaliação psicológica e neuropsicológica, orientação profissional e mentoria de carreira.

Áreas de atuação: Psicologia Clínica; Desenvolvimento de Pessoas; Neurociência e Cognição; Orientação Profissional; Avaliação Psicológica e Saúde Mental.

CONTATOS

Telefone/Whatsapp: (45) 9 9124 9880
e-mail: airton.oliveira@nucleoprosseguir.com.br
www.nucleoprosseguir.com.br



HIGIENE DO SONO: 5 DICAS IMPORTANTES PARA DORMIR MELHOR

Você sabia que dormir mal, pode aumentar as chances de uma pessoa adquirir depressão ou algum tipo de ansiedade? Segundo a Associação Brasileira do Sono (ABS) aproximadamente 75% dos brasileiros apresentam dificuldades com o sono, 73 milhões sofrem ou já sofreram de insônia.

Se você já passou muitas noites sem dormir, por conta de problemas pessoais, acorda cansado com sonolência, toma medicamentos para tentar dormir e fica com sonolência durante o dia. Prepare-se para conhecer uma das soluções mais acessíveis para esses problemas que é a Higiene do Sono.

O QUE É HIGIENE DO SONO?

São mudanças de hábitos não saudáveis que impedem o bom funcionamento do ritmo do ciclo circadiano. Por hábitos saudáveis como alimentos consumidos, deixar ambiente mais agradável, criar padrão de vida saudável.

SAIBA COMO IMPLEMENTAR A HIGIENE DO SONO E DORMIR MELHOR

Dormir é algo natural. Por tanto suas atividades e hábitos diários irão determinar se irá dormir bem ou mal.

A seguir trago algumas dicas simples que podem ser facilmente aplicadas antes do momento de dormir e contribuir para que a sua noite de sono seja mais agradável e satisfatória.

DICA 1: CRIE UM RITUAL ANTES DE DORMIR



Criar um ritual antes de dormir, ajudará seu cérebro a organizar o Ciclo Circadiano. Tome um banho morno para ajudar diminuir o ritmo e deixar o corpo mais relaxado. O mais importante é levantar-se sempre no mesmo horário, incluindo os fins de semana. Evite ficar conferindo as horas no relógio, ficar no celular ou com algum aparelho eletrônico. Deixe o celular em som mudo. Fazer sexo não atrapalha o sono, libera ocitocina que é um hormônio produzido no cérebro que aumenta a sensação de tranquilidade e propicia o descanso e sono reparador.

DICA 2: DEIXE O AMBIENTE DE DORMIR ACONCHEGANTE

Mantenha o ambiente do seu quarto escuro, calmo, tranquilo e bem ventilado e com uma temperatura agradável durante a noite. A escuridão ajudará o nosso corpo a secretar melatonina, que é o hormônio regulador do sono. Certifique que a cama e o travesseiro oferecem conforto necessário. Os travesseiros devem ser trocados idealmente a cada 6 meses ou a cada 2 anos, dependendo da qualidade, devido acumular grandes níveis de fungos e bactérias que causam mal para a saúde.



DICA 3: CUIDAR DE HÁBITOS ALIMENTARES

Nunca vá para a cama após ter comido muito. Durante as três horas antes de dormir, não faça refeições pesadas, nem beba muito líquido. Dormir com fome também pode ser prejudicial para a boa noite de sono, então coma uma fruta, barra de cereais, chá tranquilizante.

DICA 4: CUIDADO COM OS VÍCIOS



Evite qualquer cafeína. A substância permanece de 3 a 6 horas dependendo do metabolismo da pessoa. Faça um teste, limite a cafeína em três xícaras, no máximo até 12 horas antes de dormir. O álcool pode interromper o sono, evitar álcool é essencial para se ter uma noite de sono saudável. Fumar atua em nosso corpo como estimulante, sendo assim que quando a pessoa fuma perto do horário de dormir, acaba ficando mais inquieta e demora mais para pegar no sono.

DICA 5: FAÇA EXERCÍCIOS FÍSICOS EM HORÁRIOS ESTRATÉGICOS

Praticar exercícios físicos regulares três vezes por semana é muito bom para se ter uma boa qualidade de vida, porém é aconselhado fazer exercícios no período da manhã ou a tarde. Praticar exercícios físicos produz endorfina, serotonina e dopamina, hormônios que causam sensação de bem-estar e ajuda a pessoa ter um sono mais tranquilo. Deve ter a atenção de fazer alongamento antes e depois dos exercícios e evitar exercícios vigorosos antes de 4 horas de dormir.



IMPORTÂNCIA DE DORMIR BEM

Mudança de hábito parece ser bem difícil no começo, porém a higiene do sono ajuda na qualidade de vida e a qualidade do sono é essencial para a prevenção de doenças e de distúrbios mentais. Quando dormirmos, o nosso cérebro continua trabalhando, para fazer a reparação das células, liberação de hormônios e organização da memória e concentração.

Conseguiu identificar quais são os hábitos que atrapalham o seu sono? Dormir com qualidade faz bem para a saúde e qualidade de vida. Ter um bom sono é reparador.

Referência: Tavares, A., Zancanella, E., Genta, P. R., & Poyares, D. (2022). Medicina do Sono: Diagnóstico e Manejo. Artmed Editora.

APÊNDICE 06
APOSTILA HABILIDADES SOCIAIS

HABILIDADES SOCIAIS

**APRENDA EXPRESSAR SEUS SENTIMENTOS E ATITUDES DE FORMA
ASSERTIVA, NO ÂMBITO SOCIAL E PROFISSIONAL.**

.....
Esp. Airton Oliveira Silva
Psicólogo e Neuropsicólogo
CRP 06/141877
CRP 08/IS-637



AO
AIRTON OLIVEIRA
AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

APRESENTAÇÃO



AIRTON OLIVEIRA SILVA

Mestrando em Avaliação Psicológica e Processos Clínicos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), Especialista Neuropsicologia (UNESC), Especialista em Gestão de Pessoas: Carreiras, Liderança e Coaching pela Pontifícia Universidade Católica (PUC-RS), Graduado como bacharel e licenciado em Psicologia pela Universidade de Mogi das Cruzes (UMC), é fundador do Núcleo Prosseguir. Professor Universitário, com ampla experiências em pequenas, médias e grandes empresas em Consultoria Empresarial, atuando áreas de desenvolvimento humano como: seleção, clima organizacional, gestão de desempenho; consultoria interna de planejamento, implantação de estratégias e assessoria de lideranças. Realiza atendimentos clínico psicoterápico, avaliação psicológica e neuropsicológica, orientação profissional e mentoria de carreira.

Áreas de atuação: Psicologia Clínica; Desenvolvimento de Pessoas; Neurociência e Cognição; Orientação Profissional; Avaliação Psicológica e Saúde Mental.

CONTATOS

Telefone/Whatsapp: (45) 9 9124 9880
e-mail: airton.oliveira@nucleoprosseguir.com.br
www.nucleoprosseguir.com.br



INTELIGÊNCIA MÚLTIPLAS

Howard Gardner é um psicólogo americano que desenvolveu a teoria das inteligências múltiplas. Segundo Gardner, a inteligência não pode ser definida por um único número de QI e há diferentes tipos de inteligência que são valorizados de forma diferente em diferentes culturas.

Gardner propôs originalmente sete tipos de inteligência: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpessoal e intrapessoal. Posteriormente, ele adicionou duas outras inteligências: naturalista e existencial. Cada indivíduo tem habilidades e aptidões únicas e apresenta com maior ou menor aptidão o domínio em áreas diferentes do conhecimento.

Cada um desses domínios foi definido como um tipo diferente de inteligência que a pessoa pode desenvolver ao longo da vida.





POR QUE ENTENDER SOBRE A IM?

Portanto, ao adotar o conceito das Inteligências Múltiplas, é possível entender que as pessoas aprendem de forma diferente e, conseqüentemente, abrimos portas para outras inteligências e também, para traçar novos caminhos de aprendizado.

O ser humano é capaz de desenvolver diferentes tipos de inteligência ao longo da vida e que o domínio de uma área do conhecimento não pode ser diminuído pela dificuldade em outra. Todas as pessoas são plenamente capazes e inteligentes, basta que estejam aptas a desenvolver um ou mais tipos de inteligências, desde que recebam o estímulo necessário.

OS 5 DOMÍNIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

De acordo com Daniel Goleman, o quociente emocional é a habilidade de perceber, controlar e avaliar emoções, tanto na própria pessoa quanto nos outros.








DIVERSIDADE DE GERAÇÕES



Acontecimentos culturais, políticos e socioeconômicos moldam a visão de mundo e a forma de pensar, agir e se relacionar de pessoas que nasceram e vivem em diferentes épocas.

Cada geração tem algumas características específicas e maneiras de pensar, agir, aprender e se comportar em diferentes ambientes. Conhecer esses traços pode ajudar a lidar melhor e de forma mais assertiva com as pessoas dos diferentes grupos geracionais.

Não há geração melhor que a outra, todas se complementam!

	 BABY BOOMER de 1940 à 1965	 GERAÇÃO X de 1966 à 1978	 GERAÇÃO Y de 1979 à 1994	 GERAÇÃO Z de 1995 à 2010	 GERAÇÃO ALPHA a partir de 2011
Quem são?	Nascidos após II Guerra até a metade da década de 1960. A designação vem da expressão "baby boom", que representa a explosão na taxa de natalidade nos Estados Unidos no pós-guerra.	Filhos dos "baby boom", grupo de jovens, sem identidade aparente, que enfrentariam um mal incerto, sem definição, um futuro hostil. Nomeada como X por causa da queda da taxa de natalidade.	Também conhecida por geração do Milênio ou da Internet, devido ao fato de serem os primeiros a nascerem num mundo totalmente globalizado.	Geração que corresponde à idealização e nascimento da World Wide Web, criada em 1990 por Tim Berners-Lee. A grande nuance dessa geração é "zapear".	Pessoas muito mais independentes, com potenciais e habilidades de adaptações a novas tecnologias e facilidades de resolver problemas muito mais que seus pais e avós.
Fatos mais influenciadores e marcantes	Fim da II Guerra Mundial	<ul style="list-style-type: none"> • Movimento hippie • Revolução sexual • Aids • Televisão à cores • Auge do cinema 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador, impressora, internet, e-mail, celular • Globalização 	<ul style="list-style-type: none"> • Era 100% Digital • Redes Sociais • Mensagens instantâneas • Teoria de Gênero 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet das coisas • Inteligência artificial
Características principais	Educação rígida, tradicional e conservadora, de fortes valores familiares relativos ao casamento, filhos, segurança, compra da casa, do carro, a procura pela estabilidade.	Busca da individualidade sem a perda da convivência em grupo . Maturidade e escolha de produtos de qualidade e inteligência; Ruptura com as gerações anteriores e seus paradigmas; Busca maior por seus direitos; Preparação e preocupação maior com as gerações futuras ; Procura de liberdade.	Superexposta a um novo nível de informação devido aos avanços tecnológicos , a comunicação é seu ponto forte. Afastada dos trabalhos braçais e sobrecarregada de "prêmios" e facilidades materiais , aparente compensação a partir dos pais "X". Novo significado sobre a visão de trabalho versus plano de carreira.	Geração tida como a mais tolerante que já existiu, mais aberta ao apoio às pluralidades religiosas, sociais e igualdade de gênero . Possui responsabilidade social, ansiedade extrema, menos relações sociais , desapego das fronteiras geográficas e necessidade de exposição de opinião .	Composta por crianças que desde muito pequenas, estão inseridas em um cotidiano rodeado pela tecnologia . Em pleno desenvolvimento, é precoce afirmar o que pensam , mas a tendência indica que sejam mais independentes que suas antecessoras, e com habilidade de adaptação, inovação como nunca visto.

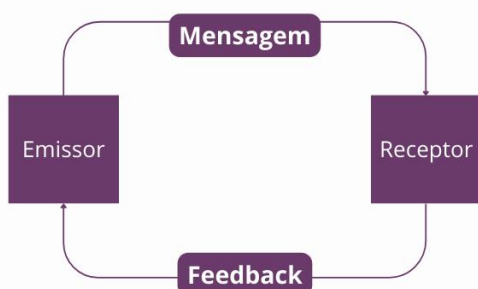
QUAL É A SUA GERAÇÃO?



O PODER DA COMUNICAÇÃO

A comunicação eficaz é reconhecida como um dos seis pilares do profissionalismo. É uma habilidade que é muito valorizada em todas as profissões. Em qualquer atividade profissional, a comunicação é fundamental. As habilidades de comunicação são necessárias quando se trata de compartilhar informações, insights e inspiração em uma troca que beneficie ambas as partes.

FLUXO DE COMUNICAÇÃO



DICAS PARA AJUDAR NO DESENVOLVIMENTO DAS EXPRESSÕES



7 HABILIDADES PROFISSIONAIS QUE O MERCADO ATUAL EXIGE

1. Proatividade
2. Flexibilidade Cognitiva
3. Inteligência Emocional
4. Empatia
5. Resolutividade/Aprendizagem Eterna
6. **Habilidade de Comunicação**

O SEU COMPORTAMENTO FALA POR VOCÊ

- 1) **Aprenda a escutar:** saber ouvir é uma qualidade essencial para uma conversa.
- 2) **Você também é responsável pela mensagem captada:** não adianta você dizer "A" e a pessoa entender "B". A assertividade é somente obtida quando uma informação chega ao outro de forma clara e compreensível.
- 3) **Direcione o público:** é preciso conversar com o indivíduo certo sobre determinado tema.
- 4) **Não precipite a comunicação:** ficar interrompendo o próximo ou colocando palavras em sua fala torna chato e inconveniente o relacionamento.
- 5) **Se necessário, pergunte:** perguntar pode te fazer entender melhor o conteúdo e também te livrar de muitos problemas futuros.
- 6) **Não seja prolixo:** ficar enrolando e não responder o questionamento inicial é um grande erro. Seja claro e objetivo, sem ser rude.

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

Compreender o uso das quatro categorias da comunicação é essencial para entender o seu significado e melhorar suas habilidades.



Verbal é a comunicação falada, em que você usa palavras para expressar o que pensa e sente. Inclui não só palavras, mas também o **tom e intensidade**. É a mais usada no dia a dia e a que mais afeta sua relação com os clientes.

Não-verbal é a que ocorre **sem fala expressa, como a linguagem corporal**, e que também pode modificar como a sua linguagem verbal é recebida. Braços cruzados, por exemplo, indicam alguém mais defensivo.



Escrita é quando você **transforma a linguagem falada em escrita, em e-mails, blogs, anúncios, entre outros espaços**.

Comunicação Visual é o **uso de formas, imagens e movimento** no lugar de apenas palavras para se comunicar. Pode-se dizer que é um tipo de comunicação não-verbal, só que mais específica.



REFERÊNCIAS

BRUM, Débora. **Comunicação assertiva: aprenda a arte de falar e influenciar**. Literare Books, 2021.

FUNDAÇÃO DON CABRAL. **10 habilidades que profissionais vão precisar em 2023**. Disponível em: <https://sejarelevante.fdc.org.br/10-habilidades-2023/>. Acesso em: 23/06/2023.

GARDNER, Howard; CHEN, Jie-Qi; MORAN, Seana. **Inteligências múltiplas**. Penso Editora, 2009.

GOLEMAN, Daniel. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. Objetiva, 2012.

GRUBB, Valerie M. **Conflito de gerações: desafios e estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho**. Autêntica Business, 2018.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. Editora Vozes Limitada, 2017.

ANEXOS

ANEXO 01
ESCALA DE CRENÇAS IRRACIONAIS (ECI)

Escala de Crenças Irracionais John M. Malouff & Nicola S. Schutte (1986)	ID: _____ _
--	-----------------------

Por favor, use a escala abaixo para expressar o quanto você concorda com cada uma das seguintes afirmações. Escreva a sua resposta ao lado do número da afirmação.

1. Discorda fortemente
2. Discorda um pouco
3. Não concorda nem discorda
4. Concorda um pouco
5. Concorda fortemente

1. [] Para ser uma pessoa de valor preciso ser totalmente competente em tudo o que faço.
2. [] Minhas emoções negativas são resultado de pressões externas.
3. [] Para ser feliz, preciso manter a aprovação de todas as pessoas que considero significante.
4. [] A maioria das pessoas que têm sido injustas comigo são em geral ruins.
5. [] Algumas das minhas maneiras de agir são tão arraigadas que nunca poderia mudá-las.
6. [] Quando parece que alguma coisa pode dar errado, é razoável ficar bastante preocupado.
7. [] A vida deveria ser mais fácil do que é.
8. [] É terrível quando algo que eu quero que aconteça não ocorre.
9. [] É melhor esperar do que tentar melhorar uma situação ruim da vida.
10. [] Detesto quando não posso eliminar uma dúvida.
11. [] Muitos eventos de meu passado me influenciam tão intensamente que é impossível mudar.
12. [] Pessoas que tiram injustamente vantagem de mim deveriam ser punidas.
13. [] Se há um risco de que algo de ruim possa acontecer, faz sentido ficar aborrecido.
14. [] É terrível quando as coisas não ocorrem da forma que eu gostaria.
15. [] Preciso estar realizando algo para estar satisfeito comigo mesmo.
16. [] As coisas deveriam acabar melhor do que elas usualmente acabam.
17. [] Não tenho controle dos meus sentimentos quando tudo está saindo errado.
18. [] Para ser feliz preciso ser amado pelas pessoas que são importantes para mim.
19. [] É melhor ignorar os problemas pessoais do que tentar resolvê-los.
20. [] Não gosto de ter incertezas sobre meu futuro.

ANEXO 02**ESCALA DE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE NO TRABALHO (EVENT)**

Sisto, Batista, Noronha e Santos, (2007)

Esse instrumento não foi disponibilizado por se tratar de teste psicológico, método ou técnica de uso privativo do psicólogo, cujo sigilo deve ser mantido, de acordo com o artigo 18 do Código de Ética Profissional do Psicólogo e com a Resolução nº 31/2022 do Conselho Federal de Psicologia, que define e regulamenta o uso, a elaboração e a comercialização de testes psicológicos.

ANEXO 03
INVENTÁRIO DE HABILIDADES SOCIAIS 2 (IHS 2)

Del Prette e Del Prette, (2018)

Esse instrumento não foi disponibilizado por se tratar de teste psicológico, método ou técnica de uso privativo do psicólogo, cujo sigilo deve ser mantido, de acordo com o artigo 18 do Código de Ética Profissional do Psicólogo e com a Resolução nº 31/2022 do Conselho Federal de Psicologia, que define e regulamenta o uso, a elaboração e a comercialização de testes psicológicos.

ANEXO 04
INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS PARA ADULTOS (ISSL R)
Lipp (2000)

Esse instrumento não foi disponibilizado por se tratar de teste psicológico, método ou técnica de uso privativo do psicólogo, cujo sigilo deve ser mantido, de acordo com o artigo 18 do Código de Ética Profissional do Psicólogo e com a Resolução nº 31/2022 do Conselho Federal de Psicologia, que define e regulamenta o uso, a elaboração e a comercialização de testes psicológicos.