

# **TRATAMENTO E CONTROLE DO ESTRESSE OCUPACIONAL: APRIMORAMENTO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE BASE COGNITIVA-COMPORTAMENTAL (APOIO SANTANDER)**

**Aluna:** Samanta Benzi Meneghelli

**Orientador:** Prof. Dr. Paulo Eduardo Benzoni

**Curso:** Psicologia

**Campus:** Ribeirão Preto

O estresse configura-se como problema de saúde mundial e muitos trabalhos voltam-se à questão de seu gerenciamento, sobretudo no campo organizacional. Este trabalho teve por objetivo a aplicação e o aprimoramento de um protocolo de atendimento individual, de base cognitivo-comportamental, do estresse ocupacional. O projeto propôs três participantes de ambos os sexos com diagnóstico de estresse, no entanto, por causa do prazo da pesquisa e dificuldades de agendamento foram trabalhados dois participantes, um homem de 20 anos, atendente de *Call Center* e uma mulher de 24 anos, representante comercial. O protocolo baseia-se em três etapas e foi realizado o diagnóstico por meio de uma entrevista semiestruturada, Escala de Percepção de Estresse (EPS), Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), Escala de Percepção de Justiça Distributiva (EPJD) e Escala de Percepção de Justiça de Procedimentos (EPJP). Na segunda etapa iniciou-se a aplicação do cronograma previsto em oito encontros, no entanto, esta não pode ser finalizada por causa da identificação de que os participantes demandavam psicoterapia e o trabalho poderia oferecer riscos aos mesmos, levantando questões psicológicas não passíveis de serem trabalhadas no processo. Dessa forma, a terceira etapa, com a avaliação de todo o programa e integração dos dados para compreensão dos fatores contribuintes para a situação de estresse, não pode ser finalizada. Concluiu-se que a proposta do protocolo interventivo não foi avaliada, porém identifica-se que o contexto organizacional parece

configurar-se como um “gatilho” de problemas psicológicos de ordem pessoal, demandando um trabalho para além do aspecto organizacional.