

Influência do treino de controle do estresse nas relações interpessoais no trabalho

The influence of stress control training on interpersonal relationships in the workplace

Maria Angélica Sadir*

Marilda Novaes Lipp**

131

Artigo Original • Original Paper
O Mundo da Saúde, São Paulo - 2013;37(2):131-140

Resumo

O estresse tem se tornado um problema de saúde comum, tanto no âmbito profissional como pessoal. Suas consequências nas organizações são percebidas pelas licenças médicas, queda de produtividade, desmotivação, dificuldades interpessoais, entre outros. As competências sociais nas interações profissionais podem ser inatas ou precisam de treinamento para serem desenvolvidas. O presente trabalho teve como objetivo verificar a eficácia do tratamento “Treino Psicológico de Controle do Stress – Adaptado para Relações Interpessoais no Trabalho” (TCS-RI) e verificar se há diferença na sua aplicação individual e em grupo. Foram estudadas 29 pessoas, divididas em dois grupos: 17 do treino em grupo e 12 do individual, que receberam o mesmo tratamento de dez sessões. Os participantes foram avaliados inicialmente e após o treinamento para verificar sua eficácia. Os instrumentos utilizados foram o ISSL (Inventário de Sintomas de Stress de Lipp), o Inventário de Habilidades Sociais – Del Prette, Escala de Crenças e Entrevista estruturada de relações interpessoais. Os resultados demonstraram que o TCS-RI foi eficaz para a redução do nível de estresse, da ansiedade, na reestruturação de crenças irracionais e para o treino assertivo. Houve uma melhora significativa na habilidade social, principalmente na habilidade de autocontrole da agressividade em situações aversivas. As relações interpessoais foram percebidas como mais gratificantes e com menos dificuldades que no início do trabalho. Concluiu-se que o TCS-RI foi eficaz para melhorar os relacionamentos interpessoais e as habilidades sociais de forma geral, assim como diminuir o nível de estresse experienciado, principalmente no treinamento individual.

Palavras-chave: Esgotamento Profissional. Estresse Psicológico. Relações Interpessoais.

Abstract

Stress has become a common problem in the workplace. The consequences are increase in absenteeism, lower productivity and interpersonal difficulties. The aim of this study was to determine the impact of a Stress Management Training Program, focused on interpersonal relationships at work (*TCS-RI*) and to compare individual with group treatment effects. Twenty-nine adults were the participants, 17 of them received treatment in group while 12 were treated individually. The training was identical for all participants in that it covered the same specific topics in each of the ten sessions. Participants were interviewed and tested before and after training using the Lipp Stress Symptoms Inventory, the Social Skills Inventory and a Interview about the relationship. Results showed that the *TCS-RI* was effective in improvement in the participants' social skills. At the end of the training, interpersonal relationships were perceived as being more gratifying and less problematical. It may be concluded that interpersonal social skills may be acquired in a relatively short period of time (10 weeks) when the *TCS-RI* is used.

Keywords: Burnout, Professional. Stress, Psychological. Interpersonal Relations.

Baseado na tese “Prieto MAS. A influência do treino de controle do estresse nas relações interpessoais no trabalho. [tese]. Campinas (SP): Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências da Vida, Pós-Graduação em Psicologia; 2010”. Orientadora: Marilda E. N. Lipp.

* Doutora em Psicologia. Instituto de Psicologia e Controle do Stress, Campinas-SP, Brasil. E-mail: angelicasadir@uol.com.br

** Pós-Doutora em Psicologia. Instituto de Psicologia e Controle do Stress, Campinas-SP, Brasil.

As autoras declaram não haver conflitos de interesse.

INTRODUÇÃO

O estresse tem se tornado um preocupante problema de saúde, tanto no âmbito profissional como na esfera pessoal, pois sua incidência tem aumentado nos últimos anos, sendo que, na cidade de São Paulo, o índice de pessoas com estresse sofreu um aumento de 3% entre 1996 e 2004¹.

Selye² definiu o estresse emocional como uma reação psicofisiológica do organismo frente a situações de medo, excitação ou felicidade. Porém, o estresse não é necessariamente negativo, pois o aumento da adrenalina por ele gerado pode contribuir para um melhor desempenho físico e intelectual, mas se o estresse ocorrer por períodos prolongados, pode se tornar negativo. Sua sintomatologia varia de acordo com as fases e deve ser considerada tanto em nível físico como psicológico.

Nesse sentido, as consequências de altos níveis de estresse crônico são percebidas na forma de licenças médicas e absenteísmo, queda de produtividade, desmotivação, falta de concentração, irritação, dificuldades interpessoais e doenças físicas e psicológicas, acarretando altos custos para a pessoa e para as empresas³.

O estresse ocupacional constitui um complexo estado físico-psíquico derivado das exigências e inadequações dos fatores ambientais, organizacionais e humanos do ambiente de trabalho⁴. O esforço principal dos pesquisadores está voltado para a identificação dos estressores, ou seja, eventos que provocam respostas indicativas de estresse e interferem no bem-estar, saúde e desempenho do indivíduo. Quanto aos estressores internos, Lazarus⁵ sugeriu que existe uma mediação cognitiva entre o evento e a resposta de estresse, sendo ela influenciada por cognições, valores, crenças, modo de ver o mundo, nível de assertividade, capacidade de enfrentamento da vida e características pessoais.

Além das fontes internas, os fatores externos influenciam na percepção e no nível de estresse experienciado. Alguns deles estão ligados à ocupação profissional exercida e por isso a importância das empresas em estudarem a influência das condições e das características

do trabalho no bem-estar e no nível de estresse dos trabalhadores. Sobrecarga de trabalho e na família, lidar com chefia, autocobrança, falta de união e cooperação na equipe, salário insuficiente, falta de expectativa de melhoria profissional e também o meio social podem ser fontes de estresse. Apesar das vulnerabilidades genéticas e práticas parentais, os indivíduos que apresentam autocontrole e ponderação sobre os estressores podem ser menos atingidos pelo fator psicossomático dos efeitos que provocam³.

Em função das perdas econômicas e humanas associadas ao estresse ocupacional, as intervenções tornam-se necessárias para sua prevenção e controle. Essas perdas referem-se à falta de motivação para o trabalho, licenças, entre outras⁶.

Estresse e relações interpessoais

O autoconhecimento e o conhecimento do outro sobre a forma de conduzir as tarefas e lidar com as pessoas são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações⁷.

Castro e Scatena⁸ concluíram em seu estudo que a manifestação emocional em situações de estresse favorece o aparecimento de distúrbios relacionados à capacidade de compreensão, interação com o meio e descontrole emocional, fatores que podem interferir no relacionamento interpessoal.

Um bom relacionamento interpessoal depende da inteligência interpessoal, que, segundo Gardner⁹, é a habilidade de entender a motivação das pessoas, a forma de cada um trabalhar e como fazê-lo de forma cooperativa. Moscovici¹⁰ define a competência interpessoal como a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas, de forma adequada às necessidades individuais e às exigências da situação.

Em qualquer relação interpessoal são requeridas habilidades para que a convivência seja satisfatória aos envolvidos na interação. Tais habilidades são chamadas de habilidades sociais (HS), definidas como classes de com-

portamentos presentes no repertório de um indivíduo que constituem um desempenho socialmente competente. Essas habilidades podem ser desenvolvidas com um treinamento específico, minimizando os efeitos negativos da falta de habilidades, principalmente no que se refere aos relacionamentos interpessoais e, conseqüentemente, ao estresse organizacional a eles relacionado.

As Habilidades Sociais

O termo Habilidades Sociais refere-se às diferentes classes de comportamentos sociais disponíveis no repertório da pessoa para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais. De acordo com Del Prette e Del Prette¹¹, as pessoas que se isolam dessa interação ficam mais propensas a doenças físicas, estresse crônico e dificuldades nas relações interpessoais.

Os atuais processos de trabalho estão baseados na qualidade das relações interpessoais e exigem, além das competências técnicas, a competência social nas interações profissionais, objetivando o cumprimento de metas, a preservação do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um¹¹. Entre essas habilidades estariam: empatia, comunicação, resolução de problemas, assertiva e de expressão de sentimento positivo.

As habilidades sociais são afetadas por variáveis do ambiente (características físicas, sociais, culturais) e, também, por variáveis intrapessoais (crenças, percepções, sentimentos). Muitas pessoas, guiadas por suas crenças, acabam por adotar um comportamento pouco assertivo, responsável por muitas das dificuldades nos relacionamentos.

Dado o impacto negativo dos *déficits* em HS sobre a saúde e a qualidade de vida das pessoas, intervenções têm sido desenvolvidas nessa área com a denominação de Treinamento de Habilidades Sociais (THS). O THS pode ser usado de forma individual ou em grupo e consiste no ensino padronizado e sistemático de técnicas cognitivas e comportamentais orientadas para a promoção de habilidades interpessoais com o propósito de

aperfeiçoar a competência individual e interpessoal em situações sociais^{11,12}.

De acordo com esses objetivos, são treinadas algumas habilidades, como expressar sentimentos e empatia, prover *feedback*, elogiar e aceitar elogios, iniciar e manter conversação, abordar pessoas de autoridade, etc. Algumas habilidades no contexto profissional seriam: aceitar, fazer e rebater críticas, coordenar grupos, falar em público, expor e defender as próprias ideias em reuniões, entre outras¹³.

Em função do exposto anteriormente, percebeu-se a relevância de se desenvolver um treino de relações interpessoais no trabalho, a fim de fornecer ferramentas para que os indivíduos se relacionem melhor no ambiente profissional. Isso, de acordo com a literatura, poderia aumentar a qualidade de vida, a capacidade de comunicação, harmonia, cumprimento de metas e, conseqüentemente, o aumento de produtividade nas empresas.

Visto que o estresse pode prejudicar não somente a saúde, mas também a qualidade de vida e as relações interpessoais, considerou-se fundamental avaliar o nível de estresse dos participantes, a fim de verificar se, ao passar pelo treino de relações interpessoais, o indivíduo poderia adquirir estratégias de enfrentamento de situações que minimizassem este nível de estresse no futuro e se esse treinamento seria mais eficaz de forma individual ou grupal. Com isso, a aquisição de estratégias pode ajudar na profilaxia do estresse em determinadas situações.

MÉTODO

Participantes

Fizeram parte deste estudo 29 adultos de ambos os sexos, que concordaram em participar porque desejavam melhorar suas relações interpessoais e seu nível de estresse. Os participantes, vinte do sexo feminino e nove do masculino, foram divididos em dois grupos: dezessete pessoas realizaram o treinamento em grupo (doze mulheres e cinco homens) e doze

fizeram o treinamento individualmente (oito mulheres e quatro homens).

A idade média dos participantes foi de 35,11 anos (com desvio padrão de 7,97), sendo que a idade dos homens variou de 26 a 45 anos (média de 31,44 anos) e das mulheres variou de 21 a 49 anos (média de 35 anos).

A amostra foi composta de 65,52% de participantes casados e 34,48% não casados, entre eles solteiros ou separados. O estudo não apresentou homogeneidade quanto à profissão exercida pelos participantes, variando entre cargos de gestão, técnicos, autônomos, analistas, bancários e outros.

Material

Foram utilizados os seguintes instrumentos para a avaliação psicológica dos dois grupos:

1. Inventário de Sintomas de Stress para Adultos – ISSL¹⁴

Elaborado a partir de experiência clínica e de pesquisa na área do estresse, o ISSL foi validado e tem sido usado em dezenas de pesquisas e trabalhos clínicos na área do estresse. Permite realizar um diagnóstico preciso de estresse, determinar em que fase a pessoa se encontra (alerta, resistência, quase-exaustão ou exaustão) e identifica a área de maior manifestação do estresse (física ou psicológica).

2. Inventário de Habilidades Sociais – IHS-Del Prette¹³

O IHS-Del Prette foi elaborado, testado e validado por um grupo de pesquisadores em vários estudos e aplicações nos últimos anos, como, por exemplo, Bandeira, Costa, Del Prette, Del Prette e Gerk-Carneiro¹⁵. Esse inventário foi idealizado após a constatação da inexistência de instrumentos dessa natureza em nosso país e tem se mostrado confiável para o contexto brasileiro. Consiste em cinco fatores: enfrentamento com risco, autoafirmação na expressão de afeto positivo, conversação e desenvoltura social, autoexposição a desconhecidos ou a situações novas e autocontrole da agressividade em situações aversivas.

3. BAI (Beck Anxiety Inventory)¹⁶

O BAI é uma escala de autorrelato, que mede a intensidade de sintomas de ansiedade. Criado originalmente para a população psiquiátrica em 1988 por Beck, Epstein, Brown e Steer, foi utilizado em diferentes contextos, inclusive em estudantes.

4. Escala de Crenças Irracionais¹⁷

Elaborado por Malouff e Schutte¹⁷, esse inventário foi adaptado e validado para a população brasileira por Yoshida e Colugnati¹⁸. Diversas pesquisas realizadas apontam esse instrumento, dentre os disponíveis, como o que representa melhor validade enquanto instrumento de avaliação de crenças irracionais¹⁸.

5. Inventário de Afetividade¹⁹

Composto por quinze afirmações a respeito das quais o indivíduo deve assinalar em duas colunas, se sente e se demonstra afetividade em tais situações. Uma análise quantitativa dos itens assinalados aponta como resposta ideal o maior número de itens marcados. É importante identificar as situações em que o indivíduo sente e tem dificuldade de demonstrar sua afetividade para que essa dificuldade seja trabalhada durante o treino. A consistência interna do Inventário de Afetividade foi avaliada utilizando-se o α de Cronbach para medir a confiabilidade do Inventário e verificou-se alta consistência interna (0,826).

6. Roteiro para Entrevista estruturada para averiguação de Habilidades Sociais²⁰

Instrumento adaptado e elaborado por Alves²⁰ para um estudo em que foram avaliadas as habilidades sociais em profissionais de empresas filiais e franqueadas. Foi escolhido para ser utilizado com base na semelhança da população deste estudo, como um instrumento para coletar informações e avaliar a autopercepção das relações interpessoais dos participantes.

Instrumento que aborda a autopercepção das dificuldades e pontos positivos na forma de interagir com colegas de trabalho e chefia, como são resolvidos os conflitos, com quem se relaciona melhor e/ou pior, as consequências das ati-

tudes nas relações e o relacionamento social e familiar de forma geral.

7. Manual para o Treino de Controle de Stress para Relações Interpessoais (TCS-RI)

Esse treino é uma adaptação do Treino de Controle de Stress (TCS) de Lipp²¹ e foi construído a fim de promover estratégias para lidar com o estresse e, conseqüentemente, amenizar possíveis problemas nas relações interpessoais.

As sessões do TCS-RI abordaram informações sobre estresse, seus sintomas físicos e psicológicos, reconhecimento de fontes internas e externas, estratégias de enfrentamento, informações sobre atividade física, alimentação, relaxamento muscular e mental e respiração profunda, identificação da ansiedade e hostilidade e estratégias cognitivo-comportamentais para seu enfrentamento, reestruturação de crenças irracionais e diversos componentes do comportamento assertivo, como assertividade, *feedback*, empatia, como lidar com críticas, entre outros.

8. Roteiro para Entrevista final para averiguação de Habilidade Social

A entrevista final elaborada para este trabalho constou de sete questões e foi baseada na entrevista inicial, tendo como objetivo reavaliar alguns aspectos abordados no início do trabalho. Esta entrevista incluiu questões que investigavam o panorama geral dos relacionamentos interpessoais dos participantes.

Local

Foi utilizada uma sala de aula para o estudo em grupo e uma sala de atendimento psicológico para o individual, ambas situadas no Instituto de Psicologia e Controle do Stress (IPCS), em Campinas.

Juízes: três juízes, psicólogos com mais de 10 anos de experiência clínica, colaboraram na categorização das respostas fornecidas às questões abertas.

Procedimento

Foi realizada uma primeira entrevista para elucidar algumas questões ligadas ao procedi-

mento do estudo. Após essa etapa, foram feitos dez encontros grupais e dez individuais, com duração de 90 e 60 minutos cada um, respectivamente.

As sessões constavam de explicação e orientação sobre cada tema específico, assim como dinâmicas pelas quais os participantes pudessem vivenciar, refletir e discutir as alternativas de uma melhor atuação e as dificuldades vivenciadas em cada situação. Essas vivências utilizadas, principalmente no trabalho em grupo, foram baseadas no treinamento em habilidades sociais descrito por Del Prette e Del Prette¹¹.

RESULTADOS

Dados Demográficos

Quanto à distribuição geral do gênero, houve diferença, uma vez que participaram do estudo 20 mulheres (68,97%) e nove homens (31,03%). No entanto, ao usar o Teste Exato de Fisher para comparar a prevalência de mulheres e homens nas duas amostras, percebeu-se que não houve diferença significativa no número de homens e mulheres entre os dois grupos estudados ($p=1.000$). Quanto ao estado civil, na amostra geral, observou-se o predomínio da condição de casado, sendo que 65,52% eram casados e 34,48% não casados (considerados os solteiros, viúvos ou separados).

O nível de escolaridade predominante observado na amostra global foi o Superior Completo (44,83%), seguido da Pós-Graduação (37,93%), Ensino Médio Completo (10,34%) e Superior Incompleto (6,90%). Quanto à ocupação dos participantes, não houve no estudo uma homogeneidade, variando entre cargos de gestão, técnicos, autônomos, analistas, bancários e outros.

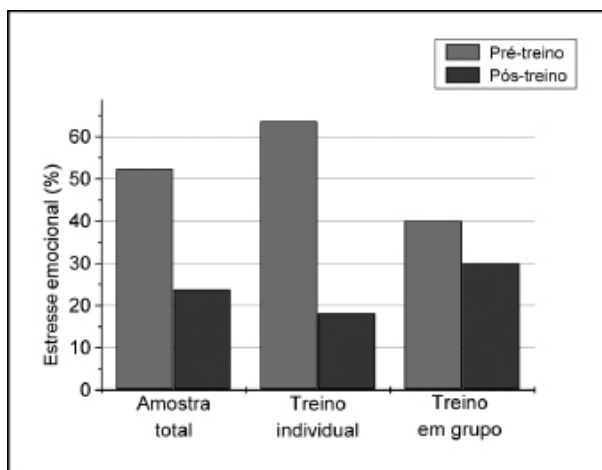
A análise estatística comparando o tratamento em grupo com o individual revelou não haver diferença significativa no que se refere ao nível de estresse e tipo de sintomas, habilidade social, afetividade, ansiedade e crenças. Sendo assim, os dados referentes a essas variáveis são apresentados somente quanto à amostra como um todo.

Comparação entre a avaliação inicial e final

Os resultados mostraram uma diferença significativa entre as avaliações pré e pós-treino para as seguintes variáveis: estresse (redução do estresse no treino individual) e habilidades sociais no escore total (aumento do repertório na amostra total e no sexo feminino).

Os dados mostraram que o TCS-RI foi eficaz na redução do estresse ao comparar a primeira e segunda avaliação, segundo o Teste de McNemar ($S=3,60$; $GL=1$; $p=0,058$). Na primeira avaliação, 47,62% dos participantes não tinham estresse e 52,38% tinham; já na segunda, 76,19% não apresentavam estresse e 23,81% tinham sinais significativos de estresse. O TCS-RI foi mais eficaz individualmente, pois houve diferença significativa entre as avaliações, reduzindo-se o número de sintomas de estresse (Teste de McNemar: $S=5,00$; $GL=1$; $p=0,025$). Na Figura 1, podem ser observados os níveis de estresse antes e após o treino.

Figura 1. Análise comparativa do nível de estresse antes e após o treino

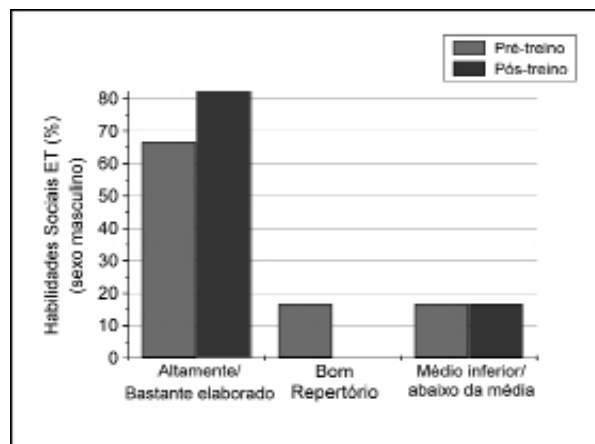


O resultado das comparações das principais variáveis entre os sujeitos com e sem sintomas de estresse no pós-treino apresentou diferença significativa entre os indivíduos com e sem estresse na variável ansiedade (maior frequência de ansiedade leve, moderada ou grave nos participantes com estresse emocional no pré-treino). A análise foi feita pelo Teste Exato de Fisher ($p=0,008$).

Análise Comparativa entre Habilidades Sociais

Em relação ao escore total do IHS, a comparação entre os dois momentos do estudo mostrou que houve diferença significativa entre o repertório social antes e após o treinamento (Teste de Simetria: $S=9,00$; $GL=3$; $p=0,029$). No início do trabalho, 42,86% tinham repertório *altamente* ou *bastante elaborado*, 42,86%, *bom repertório* e 14,29%, repertório *médio* ou *médio inferior*. Ao final da intervenção, 76,19% tinham repertório *altamente* ou *bastante elaborado*, 19,05%, *bom repertório*, e 4,76%, *médio* ou *abaixo da média inferior* (Figura 2).

Figura 2. Comparação do repertório social pré e pós-treino da amostra total



Ao analisar cada escore do IHS entre as avaliações, verificou-se que o escore fatorial F1, que corresponde à capacidade do sujeito de apresentar habilidades de enfrentamento com risco, apresentou diferença significativa entre as avaliações (Teste de McNemar: $S=3,57$; $GL=1$; $p=0,059$).

Foram comparados os resultados dos escores totais e fatoriais tanto do treino individual como grupal, pré e pós-treino. Os resultados demonstraram que não houve diferença significativa entre os tipos de treino, ambos mostrando-se eficazes.

Análise Comparativa entre Relações Interpessoais

Foram comparadas algumas questões da entrevista sobre as relações interpessoais utilizadas no pré e pós-treino. Nos dois momentos,

foi questionado como o participante avaliava seu modo de interagir com as pessoas no trabalho. No pré-treino, 56,25% dos participantes se avaliaram adequadamente, contra 43,75% de forma inadequada ou inconsistente. Ao comparar essa questão no momento pós-treino, verificou-se que todos os participantes se avaliaram de forma positiva, respondendo que estavam melhor, mais assertivos ou mais empáticos, sendo que nenhum acreditava que sua interação era inadequada.

Resultado semelhante foi encontrado na questão como a pessoa se relaciona com os colegas de trabalho. Verificou-se que no início apenas 10,71% disseram que não haveria nada para melhorar e ao final este número passou para 33,33%.

Outra resposta submetida à comparação se referia a como os conflitos eram resolvidos no trabalho. No início, 24,14% dos conflitos eram tratados pela negação e 68,97%, pelo diálogo. Ao final, o diálogo foi utilizado por 80,95% dos participantes como recurso para resolver os conflitos e 19,05% os resolviam de outras formas.

DISCUSSÃO

Foi realizada a avaliação psicológica dos participantes por meio de um levantamento das crenças irracionais, habilidades sociais, ansiedade e afetividade. Essa avaliação mostrou que os participantes do estudo que estavam, na sua maioria, na fase de resistência de estresse com predominância de sintomas psicológicos apresentaram um alto índice de crenças irracionais e um escore total razoável de habilidades sociais.

Desse modo, testar a eficácia do TCS-RI desenvolvido pela autora tornou-se relevante para diminuir o nível de estresse e de ansiedade, para reestruturar as crenças irracionais e para desenvolver um repertório adequado de habilidades sociais e de assertividade. A escolha para se avaliar vários aspectos baseou-se em uma tendência geral da literatura de avaliação conforme o princípio da triangulação, isto é, de associar instrumentos e fontes de informação diferentes para verificação do mesmo objetivo.

Nessa amostra, verificou-se que a porcentagem de participantes com estresse (58,62%) estava acima do que se encontra na maior parte da literatura: pesquisa realizada pela UFRJ, em 2003, no Rio de Janeiro, mostrou que 74% dos adultos estudados estavam estressados. Em 2004, outra pesquisa do Centro Psicológico de Controle de *Stress*, na cidade de São Paulo, com funcionários de várias empresas que não ocupavam cargo de chefia, verificou que 40% do total dos entrevistados tinham sintomas de estresse²¹. Pode-se levantar a hipótese de que o alto índice encontrado nessa pesquisa tem relação com uma possível autopercepção do estresse nesses participantes, o que provavelmente os motivou a buscar o treino oferecido, ou seja, não foi uma avaliação randômica, mas de pessoas que buscaram ajuda para controlar seu estresse.

Ao comparar a primeira e segunda avaliação, os dados indicaram que o tratamento utilizado (TCS-RI) foi eficaz na redução do estresse, principalmente no treino individual, que se mostrou mais eficiente que o treino em grupo. Os resultados corroboram evidências científicas da eficácia do TCS que foi avaliado em vários contextos clínico-experimentais^{22,23}. Um dos contextos nos quais o TCS foi avaliado foi como coadjuvante no tratamento de diversas doenças, como, por exemplo, psoríase²⁴, retocolite ulcerativa inespecífica e hipertensão arterial essencial³.

Apesar de sua eficácia comprovada em várias pesquisas, o TCS ainda não havia sido testado na melhoria das relações interpessoais. A redução significativa do nível de estresse deu-se, provavelmente, pelo fato do treino ter fornecido diversas estratégias de enfrentamento do estresse, assim como técnicas de melhoria da assertividade e habilidade social.

Além da eficácia na redução do nível de estresse, confirmou-se também sua relevância na redução da ansiedade, na reestruturação de crenças irracionais e no desenvolvimento de um repertório assertivo. As crenças irracionais apresentaram-se de forma excessiva e, assim, contribuíam para um nível alto de estresse e para as dificuldades nas habilidades sociais dos participantes. Entretanto,

embora o número de crenças irracionais dos participantes com estresse tenha sido maior do que o dos não estressados, a diferença entre eles não atingiu significância estatística.

A afetividade é um pano de fundo que está presente nas relações interpessoais¹. Provavelmente, esse não foi um fator que interferiu no nível de estresse e nas habilidades sociais nesse estudo, pois a maior parte dos participantes apresentava afetividade na média ou acima dela. Esse dado é importante, visto que a expressividade de sentimentos positivos e negativos é uma das habilidades avaliadas no THS e necessária à assertividade e habilidade social.

Testou-se a hipótese, nesse estudo, de que o TCS-RI seria eficaz tanto para a redução da sintomatologia do estresse como para a melhoria das relações interpessoais e habilidades sociais, visto que um aspecto provavelmente interfere no outro. Essa relação pode ser observada no estudo de Sadir e Lipp²⁵, que, ao fazerem a análise das doze fontes de estresse mais citadas por diversas categorias profissionais, perceberam que a maioria delas envolve algum aspecto das relações interpessoais, como por exemplo: dificuldades interpessoais, dificuldade em lidar com seus superiores, pessoas desorganizadas e sem preparo, conflitos de interesses e valores, falta de cooperação, entre outras. Isso leva a se pensar que, para os participantes dessa pesquisa, as relações interpessoais de forma geral foram a grande fonte de estresse no ambiente organizacional, tanto direta como indiretamente, fato que corrobora a importância do TCS-RI.

Ao analisar o escore total de habilidades sociais dos participantes desse estudo, percebe-se que houve diferença significativa do resultado antes e após a intervenção, demonstrando menor dificuldade no pós-treino, tanto no escore geral como no escore que corresponde à capacidade da pessoa de apresentar habilidades de enfrentamento com risco. Além disso, apesar de não atingir significância, todos os escores fatoriais foram maiores no pós-treino, mostrando que houve uma redução da dificuldade. O fato de terem sido treinadas estratégias de enfrentamento das situações temidas pode explicar esse resultado, demonstran-

do que os participantes se sentiram mais seguros para enfrentar determinadas situações.

Embora um número relativo de participantes apresentasse um bom escore de habilidades sociais, provavelmente poderiam apresentar dificuldade em colocá-las em prática no seu dia a dia, visto que procuraram, voluntariamente, ajuda para esse treino. Outra questão a ser destacada é que o indivíduo pode ter seu repertório de habilidades e não saber usá-lo, ou o próprio nível excessivo de estresse pode fazer com que não tenha sucesso nessa prática. Com isso, levanta-se a hipótese de que possuir um repertório elaborado não garante sua utilização em momentos de estresse interpessoal ou de que o próprio estresse interpessoal gere dificuldades no acesso do repertório das habilidades sociais existentes.

Os resultados desse estudo corroboram com a literatura, que mostra a eficácia do THS em diversas populações clínicas e não clínicas. Os autores Del Prette e Del Prette¹¹ vêm utilizando programas de treinamento de habilidades sociais de forma efetiva em vários contextos, contribuindo para o desenvolvimento e compreensão das relações humanas em geral. Esses mesmos autores utilizaram o THS no contexto profissional e verificou-se que houve redução da dificuldade em habilidades requeridas nesse contexto e também em outras que, se deficitárias, poderiam afetar, indiretamente, o desempenho profissional.

Como nesse estudo foram ensinadas técnicas de reestruturação cognitiva, que fazem parte do TCS, acredita-se que isso possa ter contribuído para a melhoria da assertividade e das habilidades sociais entre as avaliações.

Ao final do TCS-RI, constatou-se que todos os participantes avaliaram-se de forma mais positiva do que no início do trabalho, respondendo que estavam mais assertivos ou mais empáticos, sendo que, ao término de treino, nenhum acreditava que sua interação era inadequada.

Da mesma forma, a totalidade dos participantes acreditava que seu relacionamento tanto com colegas de trabalho como com chefias estava melhor ou bom, tomando por base o seu relacionamento anterior. No estudo de Alves²⁰, os resultados mostram que, em sua maioria, os par-

ticipantes avaliaram-se positivamente na forma de relacionarem-se com os colegas de trabalho e conseguiram identificar pontos que acreditavam ser fundamentais para a manutenção das amizades e de um bom relacionamento no trabalho. A comunicação, a sinceridade, o diálogo, a capacidade de ajudar o outro, o respeito, a atenção, o cumprimento de metas e, principalmente, comportar-se de forma que o trabalho em equipe fosse mais importante que atos isolados foram respostas praticamente unânimes. Esses dados também confirmam os de Moscovici¹⁰ e Del Prette e Del Prette¹¹, quanto às habilidades requeridas para um ambiente de trabalho mais harmonioso e construtivo. Esse estudo está de acordo com os achados anteriores, quando a grande maioria dos participantes, ao final do treino, afirmou que o diálogo estava sendo a forma mais usada para a resolução de conflitos no trabalho.

Os dados das pesquisas de Moscovici¹⁰ e Del Prette e Del Prette¹¹ apontam a importância de se avaliar as Habilidades Sociais por meio de mais de um instrumento de avaliação, a fim de que os diferentes aspectos das habilidades sociais possam ser identificados para possíveis intervenções no campo do THS, que atualmente se fazem tão necessárias quanto os treinamentos técnicos específicos exigidos em todas as profissões.

CONCLUSÃO

A análise dos dados obtidos nesse estudo propiciou alcançar os objetivos propostos inicialmente, ou seja, verificar a eficácia do TCS-RI no trabalho e a diferença na sua aplicação individual e em grupo.

O TCS-RI mostrou-se eficaz na redução do estresse ao comparar a primeira com a segunda avaliação, principalmente no treino individual, que se mostrou mais eficiente que o treino em

grupo. O tratamento também foi relevante para a redução da ansiedade, a reestruturação de crenças irracionais e para desenvolver um repertório assertivo.

No que se refere às habilidades sociais dos participantes, percebeu-se que houve diferença significativa do resultado antes e após a intervenção, demonstrando melhora das dificuldades no pós-treino, tanto no escore geral como no escore de habilidades de enfrentamento com risco. Além desses dois escores, todos os outros também revelaram uma redução das dificuldades nas habilidades específicas de cada um.

Ao final do TCS-RI, todos os participantes alegaram que seus relacionamentos interpessoais com colegas ou chefias estavam melhores do que no início do trabalho, considerando-se mais assertivos ou mais empáticos e, sobretudo, acreditando que sua interação com as pessoas era adequada. Da mesma forma, houve uma avaliação positiva do trabalho em geral e afirmaram que o treinamento recebido contribuiu de forma significativa para adquirir novas habilidades de enfrentamento de situações interpessoais.

Concluiu-se que habilidades sociais mais adaptativas podem ser alcançadas, maximizando potenciais e favorecendo a manutenção do equilíbrio entre a família, os relacionamentos afetivos e interpessoais no trabalho. É fundamental a aquisição das habilidades sociais para que as relações interpessoais que se estabelecem no âmbito profissional não sejam prejudicadas por *déficits* comportamentais que possam comprometer o cumprimento de metas e a produtividade.

Vale ressaltar, ainda, que o instrumento adaptado (TCS-RI) pode servir de base para que mais estudos sejam realizados na área, ampliando, assim, o conhecimento e aperfeiçoando o TCS-RI.

REFERÊNCIAS

1. Lipp MEN. Sentimentos que causam stress. Campinas: Papirus Editora; 2009.
2. Selye H. The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation. *J Clin Endocrinol Metab.* 1946;6(2):117-230.
3. Lipp MEN. Stress no trabalho: implicações para a pessoa e para a empresa. In: Sobrinho FPN, Nassaralla I. *Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações.* Rio de Janeiro: Zit Editora; 2005.
4. Cruz RM. Fontes ambientais de estresse ocupacional e *burnout*: tendências tradicionais e recentes de investigação. In: Tamayo A, organizador. *Estresse e cultura organizacional.* São Paulo: Casa do Psicólogo / Ed. All Books; 2008. p. 17-9.
5. Lazarus RS. Psychological stress in workplace. In: Crandall R, Perrewé PL, editors. *Occupational stress: a handbook.* Washington DC: Taylor e Francis; 1995. p. 3-14.
6. Gómez MMN, Dodino CN, Aponte CF, Caycedo CE, Riveras MP, Montealegre MDP, Mendoza MB, Duran, CS. Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Univ Psychól.* 2005;4(1):63-75.
7. Bom Sucesso EP. *Relações interpessoais e Qualidade de Vida no trabalho.* Rio de Janeiro: Qualitymark Ed; 2002.
8. Castro AP, Scatena MCM. Manifestação emocional de estresse do paciente hipertenso. *Rev Lat Am Enfermagem.* 2004;12(6):859-65.
9. Gardner H. *Inteligências Múltiplas.* Porto Alegre: Artes Médicas; 1995.
10. Moscovici F. *Equipes dão certo: a multiplicação do talento humano.* Rio de Janeiro: José Olympio; 1995.
11. Del Prette A, Del Prette ZAP. *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo.* Petrópolis (RJ): Vozes; 2001.
12. Caballo VE. *Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais.* São Paulo: Ed. Santos; 2003.
13. Del Prette A, Del Prette ZAP. *Inventário de Habilidades Sociais: manual de aplicação, apuração e interpretação.* São Paulo: Casa do Psicólogo; 2001.
14. Lipp MEN. *O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp.* São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000.
15. Bandeira M, Costa MN, Del Prette ZAP, Del Prette A, Gerk-Carneiro E. Qualidades psicométricas do Inventário de Habilidades Sociais (IHS): estudo sobre a estabilidade temporal e a validade concomitante. *Estud Psicol.* 2000;(2):401-19.
16. Cunha JA. *Manual da versão em português das Escalas Beck.* São Paulo: Casa do Psicólogo; 2001.
17. Malouff JM, Schutte NS. Development and validation of a measure of irrational belief. *J Consult Clin Psychol.* 1986;54(6):860-2.
18. Yoshida EMP, Colugnati FAB. Questionário de Crenças Irracionais e Escala de Crenças Irracionais: propriedades psicométricas. *Psicol Reflexão Crít.* 2002;15(2):437-45.
19. Lipp MEN, Rocha JC. *Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida.* Campinas: Ed. Papirus; 1994.
20. Alves EAB. *Avaliação de habilidades sociais em profissionais de empresas filiais e franquias [dissertação].* Campinas (SP): PUC Campinas; 2003.
21. Lipp MEN, Malagris LEN. O manejo do estresse. In: Rangé B, organizador. *Psicoterapia comportamental e cognitiva: transtornos psiquiátricos.* Campinas (SP): Ed. Psy II; 2001. p. 475-90.
22. Torrezan EA. *O efeito do controle de stress no resultado da gravidez [tese].* Campinas (SP): PUC Campinas; 1999.
23. Vilela MV. *O stress do relacionamento conjugal [tese].* Campinas (SP): PUC Campinas; 2000.
24. Dias RR. *Stress e psoríase: assertividade e crenças irracionais [dissertação].* Campinas (SP): PUC Campinas; 1998.
25. Sadir MA, Lipp MEN. As fontes de stress no trabalho. *Rev Psicol IMED.* 2009;1(1):114-26.