

**Protocolo cognitivo de gerenciamento e controle do estresse ocupacional: um estudo de caso****Cognitive protocol for occupational stress management and control: a case study****Protocolo cognitivo para el manejo y control del estrés laboral: un estudio de caso****Recebido: 28/10/2019****Aprovado: 15/03/2020****Publicado: 01/08/2020****Paulo Eduardo Benzoni<sup>1</sup>****Juliana Gomes<sup>2</sup>****Samanta Benzi Meneghelli<sup>3</sup>**

Este é um estudo de caso desenvolvido em 2017 numa clínica universitária, e teve como objetivo analisar um caso quanto à eficácia de um protocolo de atendimento individual, de base cognitiva, no tratamento, controle e gerenciamento do estresse ocupacional. Participou do estudo um homem de 30 anos, casado, que apresentava estresse em quase exaustão. Foi realizada uma entrevista de anamnese e avaliação por meio de inventários para identificação do nível de estresse e percepção do contexto de trabalho. Na sequência, foi aplicado um protocolo de gerenciamento do estresse organizado em oito encontros estruturados e baseados na terapia cognitiva. Os resultados demonstraram melhora do quadro de estresse e de percepção geral da realidade, apontando para a eficácia do protocolo, passível de ser aplicado em programas focais para controle de estresse ocupacional.

**Descritores:** Estresse psicológico; Terapia cognitivo-comportamental; Saúde do trabalhador.

This is a case study developed in 2017 at a university clinic, which aimed to analyze a case regarding effectiveness of an individual, cognitive-based care protocol in treatment, control and management of occupational stress. The study was carried out by a 30-year-old man, married, who had stress near exhaustion. An anamnesis and evaluation interview was carried out through inventories to identify the level of stress and perception of work context. Then, a stress management protocol was organized in eight structured meetings based on cognitive therapy. The results showed an improvement in stress situation and in general perception of reality, pointing to the effectiveness of the protocol, which can be applied in focal programs to control occupational stress.

**Descriptors:** Stress, Psychological; Cognitive behavioral therapy; Occupational health.

Este es un estudio de caso desarrollado en 2017 en una clínica universitaria, cuyo objetivo fue analizar un caso relativo a la eficacia de un protocolo de atención individual de base cognitiva en el tratamiento, el control y el manejo del estrés laboral. Participó en el estudio un hombre de 30 años, casado, que sufría de estrés en casi agotamiento. Se realizó una entrevista para la anamnesis y la evaluación a través de inventarios para identificar el nivel de estrés y la percepción del contexto de trabajo. A continuación, se aplicó un protocolo de manejo del estrés organizado en ocho reuniones estructuradas basadas en la terapia cognitiva. Los resultados mostraron una mejora en el cuadro de estrés y en la percepción general de la realidad, apuntando a la eficacia del protocolo, que puede aplicarse en programas focales para el control del estrés laboral.

**Descriptores:** Estrés psicológico; Psicoterapia cognitivo-conductual; Salud laboral.

1. Psicólogo. Especialista em Administração. Mestre em Promoção da Saúde. Doutor em Psicologia. Professor Titular da Universidade Paulista (UNIP), Ribeirão Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-9806-3779 E-mail: paulo.benzoni@docente.unip.br Programa Individual de Pesquisas para Docentes da Vice-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa – UNIP.

2. Psicóloga. Especialista em Psicoterapia de Casal e Família de Abordagem Psicanalítica. Especialista em Formação em Educação a Distância. Ribeirão Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-8794-0801 E-mail: julianagpsicologa@gmail.com Programa de Iniciação Científica para Discentes – UNIP

3. Psicóloga. Ribeirão Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-8171-829X E-mail: samanta.meg@hotmail.com Programa PIBIC/CNPq - UNIP

## INTRODUÇÃO

O estresse foi inicialmente conceituado por Hans Selye, que o descreveu como a Síndrome de Adaptação Geral. Essa síndrome consiste na resposta neuropsicofisiológica de um organismo a eventos que poderiam colocar em risco sua integridade física e psicológica, e caracteriza-se como um mecanismo biológico de auto preservação<sup>1</sup>. Manifestando-se em fases, o estresse parte de um estado inicial de baixa intensidade e pode evoluir para um estado de deterioração que debilita o sistema imunológico, contribuindo para o surgimento de doenças graves<sup>2</sup>.

O conceito de estresse é apresentado em diferentes perspectivas e formas específicas de lidar<sup>3</sup>. Para este estudo, utiliza-se a perspectiva cognitiva, a partir da qual o estresse é considerado uma resposta individual quando a percepção das experiências negativas excede a capacidade do indivíduo de mudá-las ou superá-las, levando o organismo a um dispêndio de energia excessivo para lidar com as experiências estressoras<sup>4</sup>. Em outras palavras, quando as estratégias de enfrentamento da pessoa são insuficientes para lidar ou resolver o problema enfrentado.

Do ponto de vista do estresse ocupacional, o modelo teórico mais citado internacionalmente é o demanda-controle<sup>5</sup>. Baseado na perspectiva cognitiva de estresse<sup>4</sup>, esse modelo considera que os processos de produção do estresse ocupacional advêm de duas dimensões psicossociais, a saber: a demanda psicológica proveniente do trabalho e o controle da tarefa<sup>5</sup>. No entanto, a percepção do indivíduo quanto à carga estressora da demanda e à capacidade de controle da mesma é perpassada por processos cognitivos de interpretação, e a resposta ao estressor é filtrada de acordo com as vulnerabilidades cognitivas do indivíduo que processará as informações e avaliará os aspectos situacionais e estímulos apresentados de acordo com suas cognições. Em decorrência deste processo, eliciará emoções como resposta e, toda resposta ao estressor é modulada por funções executivas do cérebro<sup>6</sup>.

A abordagem cognitiva, em suas diferentes vertentes, caracteriza-se por ser um modelo de aprendizagem estruturada, na qual terapeuta e paciente firmam um “contrato” de trabalho pré-determinado, com foco a resolver problemas específicos, o que leva a realização de um trabalho focal, pragmático, voltado a dotar o paciente a compreender e saber controlar a problemática trazida para a terapia<sup>7</sup>.

Por esse caráter estruturado e pragmático, nos trabalhos sobre gerenciamento de estresse, tem-se utilizado as mais variadas técnicas: treino em habilidades de enfrentamento, de assertividade, resolução de problemas, manejo de tempo, reestruturação cognitiva<sup>8</sup>, psicoeducação<sup>9</sup> e *mindfulness*<sup>10</sup>.

Assim, considera-se importante compreender a eficácia dos protocolos utilizados a partir de uma perspectiva processual, ou seja, analisar o processo que se estabelece no paciente, em função do conjunto concatenado de atividades que caracteriza um protocolo cognitivo, para que seja possível compreender a eficácia dos protocolos e discuti-los quanto ao seu alcance e limitações. Desse modo, o objetivo do presente trabalho é analisar um caso quanto à eficácia de um protocolo de atendimento individual, de base cognitiva, no tratamento, controle e gerenciamento do estresse ocupacional.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo de caso que é uma investigação empírica de um fenômeno em seu contexto real e que permite uma integração de dados com proposições teóricas. O caso em foco aborda um homem de 30 anos, casado, sem filhos, que estava passando por um processo angustiante de mudança em sua vida profissional, e que superou um estado elevado de estresse ocupacional desenvolvendo recursos eficazes de enfrentamento.

O paciente buscou os serviços de atendimento psicológico oferecido pelo Núcleo de Estudos em Estresse Ocupacional do Grupo de Pesquisa em Saúde Mental nos Contextos

Institucionais, localizado na Universidade Paulista (UNIP) na cidade de Ribeirão Preto – SP, trabalho este realizado em 2017.

Como diagnóstico da demanda do paciente foi realizada uma entrevista de anamnese, abrangendo informações relativas à queixa e sua relação com o histórico pessoal e ocupacional. De modo complementar, utilizou-se o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL) de Lipp<sup>11</sup> e a Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT)<sup>12</sup> para identificação da percepção do paciente quanto ao seu universo de trabalho.

Na sequência, foram realizados oito encontros de 50 minutos cada, com periodicidade semanal, estruturados no formato do protocolo de atendimento em estresse ocupacional, desenvolvido por Benzoni<sup>13</sup>. A estrutura completa do protocolo utilizado encontra-se na Tabela 1.

**Tabela 1.** Protocolo de atendimento para gerenciamento e controle de estresse. Ribeirão Preto, 2017.

Encontro	Tema	Técnica empregada	Descrição da técnica
1	História de vida pessoal e profissional	Colagem com temática definida	Atividade de colagem, na qual o paciente expressa, por meio de figuras de revistas, a sua percepção quanto ao seu passado, presente e futuro profissional
2	O trabalho, a carreira e a situação atual – Valores dados ao trabalho	Baralho dos Valores e Atitudes Profissionais	Jogo de cartas no qual, a partir da escolha de temas que está valorizando e desvalorizando no exercício profissional, o paciente é levado a uma reflexão do porquê valoriza ou desvaloriza os temas escolhidos
3	Momentos de estresse na vida pessoal e profissional e os recursos utilizados para enfrentá-los	Jogo de Fichas – Situação estressora/ Antecedente/ Consequente	Atividade na qual são descritas situações estressantes que foram relatadas pelo paciente e, para cada uma, o mesmo deverá descrever o antecedente e as consequências da situação
4	Avaliação do processo 1	Caixa cênica – Como está a vida hoje	Caixa com diversas miniaturas de animais de todos os tipos e, a partir das miniaturas, o paciente deve montar uma cena retratando como percebe sua vida atual
5	Identificação do recurso pessoal padrão de enfrentar a vida	Sessão temática com pergunta disparadora: “De tudo que foi falado, como você percebe que você enfrenta a vida?”	A partir da pergunta disparadora, discute-se com o paciente o que foi trabalhado até o momento, no processo de atendimento
6	Desenvolvendo recursos novos para enfrentar o estresse – Assertividade	Baralho das Atitudes – Desenvolvimento da assertividade	Jogo de cartas envolvendo situações estressantes com o superior e colegas de trabalho, para as quais o paciente deve escolher uma carta referente à reação que teria na situação
7	Retomando recursos pessoais para enfrentamento	Árvore de resgate: “Das raízes aos frutos”	Atividade na qual é dado ao paciente o desenho de uma árvore e o mesmo deverá expor o que, de sua vida, está nas raízes, no caule, nas folhas e nos frutos, daí trabalha-se metaforicamente
8	Fechamento do processo	Reaplicação do ISSL Sessão retomada do processo e avaliação	Após reaplicação do ISSL, avalia-se o processo a partir dos tópicos: percepção do ambiente ocupacional; demandas e controle; enfrentamento; suporte psicossocial e expectativas quanto ao trabalho

Algumas atividades propostas nos encontros são adaptações de técnicas amplamente utilizadas, tais como: colagem, sessão temática e exercício com miniaturas, e outras técnicas que consistem em jogos publicados como o Baralho dos Valores e Atitudes Profissionais<sup>14</sup> e o Baralho das Atitudes<sup>15</sup>.

Os dados foram analisados de acordo com a natureza de cada instrumento utilizado. Assim, os dados da entrevista de anamnese foram analisados por meio de categorias como: demanda ou queixa inicial, eventos estressores do último ano, recursos de enfrentamento do estresse utilizados, dinâmica familiar e dinâmica do ambiente de trabalho.

O ISSL<sup>11</sup> e a EACT<sup>12</sup> constituem instrumentos quantitativos e padronizados e, portanto, suas análises foram realizadas de acordo com as instruções específicas. Do mesmo modo, o Baralho dos Valores e Atitudes Profissionais<sup>14</sup> e Baralho das Atitudes<sup>15</sup>, seguiram procedimentos padronizados para análise e interpretação.

Todas as sessões foram transcritas de modo discursivo pelo psicólogo aplicador do protocolo, imediatamente após o término de cada uma, e todo o material foi analisado a partir de um olhar qualitativo que buscou compreender a dinâmica e peculiaridades do processo pelo qual o paciente passou.

Do ponto de vista ético foi resguardada a identidade do paciente e o trabalho foi parte integrante de um projeto amplo aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Paulista, onde o mesmo foi realizado, por meio da CAEE 59064116.1.0000 e parecer número 1.731.066.

## RESULTADOS

O participante encontrava-se em um momento decisivo de sua vida, no qual procurava mudar de emprego. Estava saindo do trabalho na empresa do irmão e montando sua própria empresa, o que constituía um rompimento de vínculos e novos desafios.

Observou-se, pela EACT e entrevista, que a percepção que o mesmo tinha do contexto no qual estava inserido era bastante negativa, o que parecia ser alimentado por suas cognições de se vitimizar, considerando que a culpa pelos problemas que tem na vida é dos outros, além da falta de autoconfiança nas capacidades profissionais.

Mostrou-se cansado e confuso na entrevista, fator que se relaciona com o grau de estresse advindo do trabalho. Particularmente, seu trabalho, por ser em uma empresa do irmão, carregava vínculos com toda sua família, gerando um desgaste emocional ainda maior para lidar com as relações profissionais. Este conjunto de situações parece ter levado a um quadro de estresse de quase-exaustão, como foi apurado pelo ISSL.

Como prognóstico, percebeu-se que pontos como: apoio da esposa, perspectiva de abrir seu próprio negócio, necessidade de mostrar à família que é capaz, busca por ajuda psicológica, pedido de demissão, saída da relação de trabalho com a família, poderiam ajudar no processo de mudança cognitiva levando a uma melhora no quadro de estresse. Os resultados das intervenções realizadas durante os oito encontros propostos, seguindo o modelo padrão do protocolo encontram-se descritos na Tabela 2.

O paciente demonstrou considerável melhora no seu quadro de estresse, apurado pelo ISSL, reduziu de quase-exaustão no início do trabalho para alerta, indicando uma diminuição significativa dos sintomas de estresse. Os novos comportamentos frente aos estressores se mostraram mais eficazes para o enfrentamento deles pois, atuando de modo mais assertivo, passou a resolver os problemas pessoais e profissionais que antes deixava para depois e se acumulavam.

**Tabela 2.** Resultados do Programa de Gerenciamento do Estresse Ocupacional. Ribeirão Preto, 2017.

Encontro	Observado no Caso
1	Refletiu sobre sua imaturidade, o quanto aprendeu com o sofrimento, esgotamento, medo e ódio em função da relação empregatícia com o irmão e as perspectivas de um futuro melhor.
2	Refletiu sobre estratégias necessárias para o exercício de seu trabalho, sobre o fato de estar cansado com as cobranças do serviço e desmotivado com o trabalho atual. Apresentou pensamentos desorganizados a respeito de sua relação com o irmão e um sentimento de injustiça.
3	Discutiu sobre seus pensamentos relacionados a mágoa, ódio, ansiedade, vitimização e sentimento de injustiça.
4	Demonstrou esgotamento emocional ao pensar no trabalho, medo frente às mudanças que estava planejando, culpa por deixar o irmão e luto por sair da empresa.
5	Demonstrou sentir-se acomodado sem perspectiva de mudanças, com medo das atitudes que ele precisava tomar, se dizia sem condições de continuar em seu ambiente de trabalho devido à desmotivação que sente no exercício do trabalho.
6	Defrontou-se com seus próprios comportamentos não assertivos, refletindo sobre sua participação nos conflitos geradores de estresse, existentes em seu ambiente de trabalho. Percebeu a necessidade de mudar seus comportamentos.
7	Observou-se que, ao resgatar fatos sobre sua vida, o participante refletiu sobre os comportamentos que estava tentando mudar, relatando que a mudança não é fácil. Ao se deparar com a questão sobre como se vê como pessoa, ficou assustado e disse que se sentia confuso, pois nunca havia pensado sobre isso. Fazendo uma reflexão partindo do resgate de si mesmo conseguiu perceber o quanto havia evoluído enquanto pessoa diante das dificuldades.
8	O quadro de estresse, apurado pelo ISSL, reduziu de quase-exaustão no início do trabalho para alerta, indicando uma diminuição significativa dos sintomas de estresse. Seu discurso demonstrou evidente melhora em seu quadro, conseguindo resolver seus problemas no ambiente de trabalho, apresentando seu ponto de vista e buscando estratégias que lhe proporcionassem mais benefícios e qualidade de vida. Observou-se a adoção de comportamentos mais assertivos e eficientes para lidar com os estressores.

Isso demonstrou que o paciente passou a ser capaz de se defrontar com sua história de vida, bem como os conflitos existentes em seu ambiente de trabalho de uma forma produtiva e adaptativa, o que pôde ser confirmado pelas atitudes tomadas frente à família, ao trabalho na empresa do irmão e andamento da abertura de sua própria empresa. Observou-se modificação dos pensamentos e crenças disfuncionais, assim como o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento através de comportamentos assertivos, o que levou a uma redução significativa no quadro de estresse, indicado pelo ISSL.

## DISCUSSÃO

Através da entrevista de anamnese, foi possível observar o quanto o estresse estava levando à perda da qualidade de vida e ocasionando consequências negativas significativas na vida que, além do comprometimento na vida social e profissional, o paciente descreveu problemas de saúde, como: problemas estomacais, hipertensão arterial, aumento de peso e cansaço, o que vai ao encontro a reflexos físicos do estresse excessivo<sup>2</sup>.

Partindo do modelo teórico cognitivo de estresse<sup>4</sup>, observou-se que os fatores internos, cognitivos e externos, relacionados à demanda de trabalho e capacidade de controlar essa demanda<sup>5</sup>, estavam contribuindo fortemente para a geração do quadro de estresse, uma vez que a percepção do paciente sobre os mesmos e da sua capacidade de enfrentamento se mostravam insuficientes<sup>4</sup>. Notou-se que sua capacidade de enfrentamento dos estressores estava sendo modulada de forma inadequada, levando a execução de estratégias de enfrentamento não adaptativas<sup>6</sup>.

A avaliação por meio da EACT constatou que o participante apresentava uma percepção crítica deste contexto no que diz respeito às condições do trabalho, a organização do mesmo e as relações socioprofissionais, o que estava resultando em uma “situação limite” que, potencializa o mal-estar no trabalho e o risco de adoecimento físico e psicológico<sup>12</sup>. Esta

percepção do ambiente de trabalho constituía a excessiva demanda sobre o indivíduo que não se sentia capaz de controlá-la, aproximando o modelo demanda-controle para o estresse ocupacional<sup>5</sup> ao modelo cognitivo de estresse<sup>4</sup>.

Tendo um caráter estruturado, a terapia cognitiva parte de uma conceitualização do caso para estabelecer uma estratégia de trabalho<sup>7</sup> e, baseado neste modelo, foram desenvolvidos encontros que buscaram uma reestruturação cognitiva do paciente, ao mesmo tempo que se estimulou a adoção de estratégias de enfrentamento mais eficazes.

O protocolo de atendimento, por meio de atividades provocativas e reflexivas como a colagem com temática pré-definida no primeiro encontro e caixa cênica no quarto encontro, permitiram que o paciente entrasse em contato com suas próprias cognições e comportamentos. Na sequência, o protocolo foi mesclando, de modo alternado, atividades que provocavam dissonâncias nas cognições, com ações que levavam a reorganização cognitiva pela psicoeducação<sup>8,9</sup>.

O processo de intervenção trabalhou a identificação e desenvolvimento de recursos novos para enfrentamento do estresse, com a combinação de métodos efetivos para o gerenciamento do estresse, como: treino de habilidades de enfrentamento e de assertividade<sup>8</sup> que foi diretamente trabalhado com a utilização do Baralho das Atitudes no sexto encontro<sup>15</sup> e resolução de problemas<sup>8</sup>, usado no terceiro encontro com o Jogo de Fichas – situação estressora/antecedente/consequente.

A reestruturação cognitiva, também apontada como recurso nos trabalhos de gerenciamento de estresse<sup>8</sup>, foi trabalhada durante todo o processo, por meio de técnicas que provocavam reflexão sobre as cognições: Baralho dos Valores e Atitudes Profissionais<sup>14</sup> utilizado no segundo encontro. Em especial, essa técnica baseia-se na provocação de dissonâncias nas cognições relacionadas ao trabalho para, depois, gerar o desenvolvimento de novas cognições mais adaptativas<sup>14</sup>.

As técnicas utilizadas nos encontros cinco, sete e oito intentaram levar o paciente a organização de suas cognições, e permitiu o desenvolvimento de novas formas de enfrentamento<sup>4</sup> e geração de mediadores para uma atuação mais eficaz, ativando áreas executivas do cérebro em relação aos estressores<sup>6</sup>.

## CONCLUSÃO

O paciente apresentou grande adesão ao trabalho, entregando-se às atividades e seguiu adequadamente as orientações dadas, o que possibilitou que o protocolo fosse avaliado na sua natureza essencial previamente programada.

Partindo destas características do caso, o protocolo utilizado se mostrou eficaz no treinamento cognitivo para gerenciamento e controle do estresse, uma vez que o paciente foi capaz de se defrontar com sua história de vida, bem como aos conflitos existentes em seu ambiente de trabalho. Complementa-se a isto, as medidas de pré-teste e pós-teste do nível de estresse, que, demonstrado pelo ISSL, reduziu da fase de quase-exaustão para alerta, com significativa queda na quantidade e intensidade de sintomas.

Ao considerar sua atuação no contexto de trabalho, foi possível que o paciente tivesse uma melhor compreensão e reflexão de si mesmo, o que gerou uma reestruturação cognitiva e desenvolvimento de estratégias de enfrentamento e resolução dos problemas mais eficazes e adaptativas.

Apesar da gama de programas de gerenciamento de estresse com eficácias avaliadas quantitativamente, este estudo propôs uma linha diferente que buscou avaliar a dinâmica do processo proposto no protocolo. Frente à diversidade psicológica já conhecida, propõe-se que outros estudos, focados em casos múltiplos, sejam levados a efeito para ampliar o conhecimento em loco, nos processos envolvidos na condução de um protocolo para gerenciamento e controle de estresse.

Por ser estudo de caso, tem-se como limitação a adoção como único protocolo de atendimento, assim é importante que se desenvolvam pesquisas utilizando este protocolo de atendimento e verificando se há reincidência deste funcionamento em outros trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

1. Selye H. Stress and the general adaptation syndrome. *Br Med J*. [Internet]. 1950 [citado em 27 ago 2019]; 1(4667):1383-92. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/>
2. Munzel T, Daiber A. Environmental stressors and their impact on health and disease with focus on oxidative stress. *Antioxid Redox Signal*. [Internet]. 2018 [citado em 27 ago 2019]; 28(9):735-40. Disponível em: <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/ars.2017.7488>
3. Baqutayan S. Stress and coping mechanisms: a historical overview. *Mediterr J Soc Sci*. [Internet]. 2015 [citado em 27 ago 2019]; 6(2):479-88. DOI: 10.5901/mjss.2015.v6n2s1p479
4. Lazarus R. Toward better research on stress and coping. *Am Psychol*. [Internet]. 2000 [citado em 27 ago 2019]; 55(6):665-73. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/buy/2000-15774-010>
5. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Adm Sci Q*. [Internet]. 1979 [citado em 27 ago 2019]; 24(2):285-308. DOI: 10.2307/2392498
6. Sprague J, Verona E, Kalkhoff, W, Kilmer A. Moderators and mediators of the stress-aggression relationship: executive function and state anger. *Emotion* [Internet]. 2011 [citado em 27 ago 2019]; 11(1):61-73. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fa0021788>
7. Pereira M, Rangé B. Terapia cognitiva. In: Rangé B, organizadores. *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria*. 2ed. Porto Alegre: Artmed; 2011. p. 20-32.
8. Holman D, Johnson S, O'Connor, E. Stress management interventions: Improving subjective psychological well-being in the workplace. In: Diener E, Oishi S, Tay L, organizadores. *Handbook of well-being* [Internet]. Salt Lake City: DEF Publishers; 2018 [citado em 27 ago 2019]. Disponível em <https://nobascholar.com/chapters/44/download.pdf>
9. Johnson SM, Naidoo AV. A psychoeducational approach for prevention of burnout among teachers dealing with HIV/AIDS in South Africa. *AIDS Care* [Internet]. 2016 [citado em 27 ago 2019]; 29(1):73-8. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09540121.2016.1201193>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09540121.2016.1201193>
10. Hugh-Jones S, Rose S, Koutsopoulou GZ, Simms-Ellis R. How is stress reduced by a workplace mindfulness intervention? A qualitative study conceptualising experiences of change. *Mindfulness* [Internet]. 2018 [citado em 27 ago 2019]; 9:474-87. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs12671-017-0790-2.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s12671-017-0790-2>
11. Lipp MEN. Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL). 3ed. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo; 2005. 79p.
12. Ferreira MC, Mendes AMB. Contexto de trabalho. In: Siqueira MMM, organizador. *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed; 2008. p. 111-23.
13. Benzoni PE. Reflexões sobre o afastamento por DORT: um estudo de caso de intervenção com foco no estresse. *Rev RET* [Internet]. 2012 [citado em 27 ago 2019]; 5(11):1-16. Disponível em: <http://www.estudosdotrabalho.org/RevistaRET11.htm>
14. Benzoni PE. *Baralho dos valores e atitudes profissionais*. Novo Hamburgo: Sinopsys; 2015. 48p.
15. Lipp MEN, Benzoni PE. *Baralho das atitudes*. Novo Hamburgo: Sinopsys; 2015. 48p.

**CONTRIBUIÇÕES**

**Paulo Eduardo Benzoni** atuou na concepção, delineamento, análise, redação e revisão. **Juliana Gomes** participou na coleta e análise dos dados e revisão. **Samanta Benzi Meneghelli** contribuiu na redação e revisão.

**Como citar este artigo (Vancouver)**

Benzoni PE, Gomes J, Meneghelli SB. Protocolo cognitivo de gerenciamento e controle do estresse ocupacional: um estudo de caso. REFACS [Internet]. 2020 [citado em *inserir dia, mês e ano de acesso*]; 8(Supl. 1):625-632. Disponível em: *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

**Como citar este artigo (ABNT)**

BENZONI, P. E.; GOMES, J.; MENEGHELLI, S. B. Protocolo cognitivo de gerenciamento e controle do estresse ocupacional: um estudo de caso. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 8, p. 625-632, 2020. Supl. 1. Disponível em: *inserir link de acesso*. Acesso em: *inserir dia, mês e ano de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

**Como citar este artigo (APA)**

Benzoni, P.E., Gomes, J., & Meneghelli, S.B. (2020). Protocolo cognitivo de gerenciamento e controle do estresse ocupacional: um estudo de caso. *REFACS*, 8(Supl. 1), 625-632. Recuperado em: *inserir dia, mês e ano de acesso* de *inserir link de acesso* DOI: *inserir link do DOI*.