

RESUMO EXPANDIDO ESTRUTURADO - EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM
SAÚDE – METODOLOGIAS INOVADORAS, ENSINO INTERPROFISSIONAL,
EXTENSÃO E PRÁTICAS PEDAGÓGICAS

**ENTRE EMOÇÕES E RESULTADOS: O USO DA TERAPIA COGNITIVO-
COMPORTAMENTAL PARA O CONTROLE EMOCIONAL EM VENDAS NO
DEPARTAMENTO COMERCIAL DO PROVEDOR DE INTERNET LIGEIRA
TELECOM EM JUAZEIRO DO NORTE - CE**

Débora Tavares Machado De Lucena (deboratmachado@gmail.com)

Luiza Maria Vieira De Lima (luizalimacedro@gmail.com)

Cicero Emanuel Dias Ferreira. (emanueldiaspsicologo@gmail.com)

Introdução

As emoções caracterizam-se por reações automáticas e adaptativas que o sujeito vivencia, que podem influenciar a percepção e resposta comportamental frente o meio. A regulação emocional, tem ganhado destaque como fator determinante, inclusive quando se trata de desempenho e equilíbrio nas organizações. No setor de telecomunicações, marcado por intensa competição, pressão por resultados e constantes interações com o público, as emoções exercem

papel central na qualidade das relações de trabalho e no desempenho comercial. Segundo a Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR TELECOM, 2022), empresas do ramo enfrentam desafios crescentes para manter equipes motivadas e emocionalmente

estáveis, uma vez que o estresse e a ansiedade estão diretamente relacionados à queda de produtividade e à insatisfação dos clientes.

A literatura psicológica aponta que emoções desreguladas, como frustração, ansiedade e irritabilidade, podem gerar vieses cognitivos, dificultando a clareza comunicacional e o raciocínio lógico em negociações (BATISTA, 2018). Nessas circunstâncias, a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) surge como uma abordagem científica e aplicada capaz de contribuir para o fortalecimento das respostas emocionais mais adaptativas e funcionais nas organizações. A TCC compreende que pensamentos, emoções e comportamentos estão interligados e que a gestão adequada dessa tríade pode promover mudanças consistentes na forma como os indivíduos interpretam e respondem às demandas do trabalho

(BECK, 2014).

Diante desse contexto, a presente intervenção foi realizada na empresa Ligeira Telecom, provedor de serviços de internet localizada no Cariri cearense, com o propósito de capacitar colaboradores dos setores comercial e de atendimento para o manejo emocional em situações de alta pressão. O projeto articulou fundamentos teóricos e práticos da TCC, com foco na psicoeducação e na reestruturação

cognitiva, tendo como objetivo promover a transformação de emoções negativas em

habilidades estratégicas, como resiliência, empatia e comunicação assertiva.

Objetivos

Geral:

Promover a compreensão e o gerenciamento das emoções como estratégia para transformar sentimentos em resultados positivos, fortalecendo o desempenho dos colaboradores dos setores comercial e de atendimento da Ligeira Telecom.

Específicos:

- Fomentar o entendimento das emoções e de sua influência nas organizações;
- Possibilitar o trabalho das emoções a partir das técnicas da TCC;

- Proporcionar a redução do impacto das emoções, melhorando a performance em vendas.

Metodologia

O projeto foi desenvolvido na empresa Ligeira Telecom, sediada no município de Juazeiro do Norte (CE). Participaram 12 profissionais dos setores comercial e de atendimento, selecionados pela gestão da empresa após diagnóstico interno que identificou a necessidade de aperfeiçoamento emocional no desempenho profissional.

A intervenção foi conduzida em um encontro presencial e estruturada em três etapas sequenciais, fundamentadas em princípios da Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) e da neurociência aplicada ao comportamento humano.

Na primeira etapa, denominada Psicoeducação, foram apresentados conceitos teóricos básicos sobre o funcionamento cognitivo e emocional. O objetivo foi favorecer a compreensão de como as interpretações cognitivas influenciam as respostas afetivas e comportamentais, ampliando a consciência dos participantes sobre pensamentos automáticos e suas repercussões no desempenho laboral.

A segunda etapa, intitulada Reestruturação Cognitiva, envolveu exercícios práticos voltados à identificação e substituição de pensamentos

disfuncionais, tais como crenças de incapacidade (“não conseguirei atingir as metas”) e de rejeição (“o cliente não gosta de mim”). Por meio do questionamento socrático e de simulações de situações de atendimento, os participantes foram

estimulados a analisar evidências de seus próprios pensamentos negativos, desenvolvendo perspectivas mais realistas e funcionais.

Por fim, a terceira etapa abordou técnicas de auto-observação emocional, monitoramento de gatilhos, práticas de respiração e reformulação de atitudes diante de situações laborais estressantes. As intervenções utilizaram exemplos reais do cotidiano da empresa, o que possibilitou a aplicação imediata das estratégias aprendidas no contexto profissional dos participantes.

Resultados e discussões

As informações qualitativas analisadas permitiram identificar percepções consistentes acerca das transformações comportamentais e emocionais decorrentes das atividades fundamentadas na TCC. Os registros qualitativos permitiram identificar percepções consistentes sobre as transformações comportamentais e

emocionais decorrentes das atividades baseadas nesta teoria.

De acordo com a coordenação do setor e de colaboradores participantes, a intervenção promoveu mudanças significativas na percepção e na regulação das emoções. Após as sessões, observou-se aprimoramento na autorregulação emocional e maior capacidade dos profissionais em lidar com objeções comerciais de modo mais racional, empático e assertivo. Também foram relatados avanços na clareza comunicacional, redução dos níveis de ansiedade e melhoria das relações interpessoais, tanto entre colegas quanto na interação com clientes.

Essas evidências qualitativas apontam para crescimento da autoconfiança profissional, redução de respostas impulsivas sob pressão e ampliação da capacidade de enfrentamento de situações estressantes. Sob a perspectiva gerencial, verificou-se maior engajamento e coesão entre os membros das equipes,

refletindo em um ambiente organizacional mais colaborativo e emocionalmente equilibrado. Tais observações corroboram as proposições de Beck (2014), que destacam o impacto das intervenções cognitivas no aprimoramento da autorregulação e na eficiência comportamental em contextos de alta demanda.

Os participantes relataram ter desenvolvido maior consciência sobre os próprios padrões de pensamento, aprendendo a identificar crenças limitantes e substituí-las por interpretações mais funcionais e realistas. A ansiedade passou a

ser compreendida como um sinal de preparação estratégica, enquanto o medo em negociações foi reinterpretado como oportunidade de aprimorar a escuta ativa e a empatia.

Essas mudanças ultrapassaram o âmbito profissional, alcançando a esfera pessoal dos participantes, o que evidencia a generalização dos efeitos da intervenção e seu impacto positivo sobre o bem-estar emocional.

Conclusão

Conclui-se que a aplicação de técnicas da Terapia Cognitivo Comportamental nas equipes de vendas e atendimento proporcionou mudanças significativas nos padrões emocionais e cognitivos dos colaboradores da Ligeira Telecom. A intervenção possibilitou o desenvolvimento de habilidades socioemocionais relevantes, como comunicação assertiva, resiliência e autocontrole, além de fomentar um ambiente organizacional mais cooperativo e positivo.

O projeto demonstrou que o fortalecimento emocional é um diferencial competitivo em empresas de alta demanda, especialmente no setor de telecomunicações, onde o desempenho depende não apenas da técnica, mas da

capacidade de gerir emoções sob pressão. Essa experiência também contribuiu

para a formação acadêmica das estudantes executoras, permitindo aplicar

conhecimentos teóricos da Psicologia Cognitiva-Comportamental em contextos reais, com resultados observáveis na prática.

Sugere que novos estudos e intervenções possam surgir, de modo a dar continuidade frente a relevância desse trabalho.

Palavras-chave: tcc; emoções; psicoeducação; psicologia organizacional e do trabalho.