

HABILIDADES SOCIAIS, COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E SAÚDE MENTAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL.

ALVES, B. S. S¹;

SANTOS, E.R.Z²;

BUENO, E.A ³;

FERREIRA, J. A⁴;

FROZA, A. D⁵;

SILVA, T. K⁶;

PINTO, D. S. M.⁷

Palavras chave: Habilidades sociais; saúde mental; comunicação assertiva;

INTRODUÇÃO

As habilidades sociais se constituíram como uma área dentro da psicologia, na década de 60, na Inglaterra, tomando por base estudos relacionados à Psicologia Social e do Trabalho (Argyle&Kendon, 1967) que disseminaram o termo habilidades sociais. Contudo, as décadas de 60 e 70 são marcadas por estudos relacionados à assertividade e ao treinamento assertivo, uma área tida por muitos como precursora do que viria a se desenvolver a partir da década de 80 e firmar-se na de 90 como treinamento de habilidades sociais (THS), um campo de investigação e de aplicação do conhecimento psicológico sobre o desempenho social. A integração entre grupos sociais em espaços institucionais é um recurso fundamental para o fortalecimento das relações interpessoais, a promoção da saúde mental e o desenvolvimento de habilidades sociais. Atividades de caráter lúdico, como dinâmicas de grupo, possibilitam a criação de vínculos e a valorização das subjetividades. Este artigo apresenta um relato de experiência sobre a realização de intervenções com um grupo de nove mulheres, atuantes na área de serviços gerais em um colégio,

¹Beatriz Soares da Silva Alves. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: Biah555alves@gmail.com

²Evelin Roberta Zamparoni dos Santos. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: evelinzampasantos@gmail.com

³Enzo Andrei Bueno. Graduando do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: zoh.bueno@gmail.com

⁴José Antonio Ferreira. Graduando do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: jose.antonio@sjose.com.br

⁵Alinne Daniele Froza. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: alinnefroza@gmail.com

⁶Tayná Karine da Silva. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: taynakarine30@gmail.com

⁷Débora Sanitá Malaguido Pinto. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. Contato: deborasma@gmail.com

discutindo a relevância desses momentos à luz de estudos sobre escuta, integração e relacionamento social.

OBJETIVO

Esta pesquisa tem como objetivo a pesquisa e intervenção, promovendo o desenvolvimento de habilidades sociais essenciais, como empatia, escuta ativa, comunicação assertiva, manejo de conflitos e cooperação, por meio de intervenções psicológicas. Busca – se, ainda estimular a reflexão dos participantes sobre seus próprios comportamentos interpessoais e a forma como estes impactam as relações no contexto profissional. Além disso, pretende-se contribuir para a redução do estresse ocupacional, fortalecendo a construção de relações interpessoais mais saudáveis, colaborativas e produtivas no ambiente organizacional.

METODOLOGIA

A presente pesquisa adota a metodologia de revisão bibliográfica, com aplicação prática que consiste na análise de fontes teóricas e científicas previamente publicadas sobre o tema abordado. Esse método permite um estudo aprofundado da literatura existente, possibilitando uma compreensão dos conceitos investigados. A revisão bibliográfica tem como objetivo reunir e interpretar informações relevantes sobre determinado assunto, fornecendo uma base teórica para a análise e discussão dos resultados (Gil, 2008).

A pesquisa foi realizada a partir de artigos científicos publicados em bases como Scielo, PubMed e google acadêmico. Este pré-projeto propõe a realização de uma pesquisa de caráter qualitativo, voltada para um grupo de trabalhadores do setor de serviços gerais de uma instituição de ensino particular. A intervenção foi estruturada em três encontros, cada um com uma abordagem específica, sendo elas: Habilidades sociais, comunicação assertiva e saúde mental.

DESENVOLVIMENTO

Habilidades sociais

As habilidades sociais consistem em comportamentos que permitem ao indivíduo se relacionar de forma eficaz e respeitosa com os outros. Elas incluem comunicação clara, empatia, cooperação e capacidade de lidar com conflitos, sendo fundamentais para a construção de vínculos saudáveis e para a adaptação em diferentes contextos sociais. O desenvolvimento dessas habilidades ocorre principalmente por meio da interação social, na qual os indivíduos aprendem uns com os outros e constroem significados coletivos.

Na psicologia social, compreende-se que os vínculos são estruturantes para o desenvolvimento humano e para a construção de experiências significativas (Pichon-Rivière, 2005). A escuta qualificada, entendida como a capacidade de ouvir de forma empática e atenta, não apenas o conteúdo verbal, mas também aspectos emocionais e contextuais, cria condições para que os participantes se sintam acolhidos e valorizados (Pichon-Rivière, 2005). Já a integração é como a construção conjunta de significados a partir da articulação das experiências individuais no contexto grupal, fortalece vínculos, promove coesão e gera um senso de pertencimento (Vygotsky, 2001). Esse processo transforma vivências particulares em repertórios coletivos de compreensão e ação, fundamentais para a consolidação do grupo.

Na prática, o primeiro encontro buscou mobilizar essas dimensões teóricas por meio de atividades que favoreceram a expressão individual e a construção coletiva de sentidos. As propostas realizadas estimularam o compartilhamento de experiências pessoais, o reconhecimento das potencialidades de cada participante e a valorização das histórias de vida, o que fortaleceu a coesão, ampliou o sentimento de pertencimento e consolidou o grupo como espaço de acolhimento e confiança.

Comunicação assertiva no ambiente organizacional

A capacidade de se comunicar é considerada uma habilidade valiosa, pois facilita a convivência entre os indivíduos, ajuda na criação de vínculos e na resolução de conflitos, faz com que a empresa não tenha uma grande rotatividade de funcionários e torna o ambiente mais harmônico e flexível, entre outras melhorias. Em virtude disso, muitas empresas tem buscado cada vez mais treinamentos e técnicas focados no desenvolvimento da comunicação entre os profissionais.

De acordo com Gonçalves, Rocha e Lima (2022), a comunicação assertiva e a não-violenta são elementos estruturantes na construção de contextos organizacionais mais saudáveis, equilibrados e centrados nas pessoas. Fundamentadas na empatia, clareza e respeito mútuo, essas práticas são decisivas para promover ambientes de trabalho humanizados, onde a colaboração se sobrepõe à competição destrutiva. Sua adoção sistemática contribui para a diminuição dos conflitos interpessoais e para o fortalecimento do bem-estar emocional e psicológico dos colaboradores. Além disso, ao valorizar a escuta ativa e a validação das emoções e perspectivas individuais, favorecem culturas

organizacionais inclusivas, nas quais o diálogo aberto e o respeito mútuo se consolidam como pilares do cotidiano.

Na intervenção foi abordado o tema com uma linguagem acessível e direta, explicando sobre as diferenças entre comunicação passiva, agressiva, e assertiva, combinando o tema com dinâmicas em grupo, como “bexiga no ar” que tem o objetivo de mostrar que, mesmo reduzindo os participantes, o grupo precisa se unir e se adaptar para ajudar o colega, seja porque está sobrecarregado, ausente ou saiu da equipe. Além disso, foi realizado a dinâmica “construção coletiva da história” que seu objetivo é exercitar a escuta ativa, a atenção concentrada e a criatividade em grupo.

Saúde mental nas organizações

Quando falamos em saúde mental dentro de contextos organizacionais, seu déficit é por diversas vezes ignorado ou não reconhecido, pois como cita Borsoi (2007), por vezes essa questão não é palpável ou visível, ou seja, não é possível identificar, de forma objetiva, os determinantes da doença, para que seja relacionada ao trabalho. A falta de entendimento e acolhimento por parte dos colegas de trabalho, o ambiente negativo e a sobrecarga emocional fazem acreditar que a falta de apoio social corrobora a percepção dos trabalhadores sobre os estressores no ambiente profissional. Para Barbosa et al. (2019) a educação permanente em saúde é um processo que tem a potência de transformar a realidade do trabalho, pois suas ações e estratégias emergem do cotidiano dos trabalhadores, e é a partir desse ponto que é pensado o movimento para a mudança, que propicia ações conjuntas a partir do que é vivenciado, produzindo um saber – fazer para a saúde que desencadeia processos de cuidado mais criativos, coletivos e com reverberações para a melhoria e que vão de comum acordo com a realidade do trabalho.

Durante a intervenção, observou-se que o grupo apresentava diferentes compreensões sobre saúde mental, muitas vezes associadas a estigmas ou a uma visão restrita do adoecimento psíquico. O espaço de escuta e acolhimento possibilitou o compartilhamento de vivências, em que surgiram relatos de ansiedade e estresse diante das demandas do trabalho e da vida pessoal. A partir desse alinhamento, foram introduzidas práticas de relaxamento baseadas no *mindfulness*, visando oferecer recursos concretos para o manejo de situações de tensão. As participantes mostraram abertura e engajamento, destacando a técnica como uma alternativa viável para diferentes momentos da rotina, especialmente no contexto

laboral, marcado por exigências físicas e emocionais. Entre os pontos ressaltados, destacaram-se a simplicidade da prática, a dispensa de materiais específicos e a possibilidade de realizá-la em curtos períodos, reforçando seu caráter acessível.

CONCLUSÃO

Com base nas intervenções realizadas, é possível concluir que a promoção de espaços grupais de acolhimento, escuta qualificada e integração intersubjetiva se mostrou fundamental para o fortalecimento de vínculos, coesão e senso de pertencimento entre os participantes. As dinâmicas propostas, aliadas ao formato de roda de conversa, favoreceram a expressão individual, a construção coletiva de significados e o desenvolvimento de habilidades sociais essenciais, criando um ambiente seguro e propício à reflexão sobre comportamentos interpessoais e relações no contexto profissional.

Em síntese, a intervenção combinou desenvolvimento interpessoal, comunicação assertiva e promoção da saúde mental, demonstrando que práticas integradas e reflexivas são essenciais para construir ambientes de trabalho mais saudáveis, produtivos e humanizados.

REFERÊNCIAS

ARGYLE, M.; KENDON, A. **The experimental analysis of social performance, advances in experimental social psychology**, 1967, 3, p. 55- 98.

BARBOSA, Vilkiane Natércia Malherme et al. **Interdisciplinaridade e saúde: o desafio da articulação interdisciplinar para compreensão do processo saúde – adoecimento**. Ponta Grossa: Atenas, 2019. P. 263 – 71.

BORSOI, Izabel Cristina Ferreira. **Da relação entre trabalho e saúde – a relação entre trabalho e saúde mental**. Fortaleza, 2007.

Gil, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, N. R.; ROCHA, V. D.; LIMA, M. C. F. **Comunicação não-violenta: assertividade no discurso e sua importância nas organizações**. Revista GeSec, v. 13, n. 4, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1265/568> Acesso em: 9 set. 2025.

PICHON-RIVIÈRE, Enrique. **O processo Grupal**. 6 ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2005.

VYGOTSKY, Lev S. A construção do pensamento e da linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 2001