**Questão 01**

O apoio de qualquer pessoa pode, sem dúvida alguma, ter uma função de ajuda para a superação de dificuldades. Se tomarmos a intenção da busca do bem-estar, podemos dizer que psicólogos e amigos são parecidos. Se não formos tão rigorosos, poderemos dizer que os humanos construíram ao longo de sua história formas de ajudar uns aos outros na busca de uma vida melhor e mais feliz. Amigos são, sem dúvida, uma ‘’ invenção’’ muito boa. Não devemos, contudo, confundir essas tentativas com a atuação de um psicólogo. Portanto, explique de maneira fundamentada, o que diferencia a escuta especializada de um psicólogo, e exemplifique pelo menos três áreas que o mesmo pode atuar, e de que forma se daria essa atuação.

**Questão 02**

Christina completou 18 anos e como já havia planejado, decidiu tirar sua habilitação categoria B. A mesma matriculou-se numa autoescola, e conseguiu progredir em todas as etapas de aprendizagem e avaliação. Chegou então ao último teste, e a mesma foi aprovada e recebeu sua habilitação provisória. Na primeira vez que de fato assumiu a direção de um carro após a sua habilitação, era nítida a sua ansiedade. Segurava a direção com força, com todos os músculos do seu corpo tensos. Ela olhava atentamente a estrada à frente e gritou quando encontrou o primeiro veículo que se aproximava. Durante os primeiro minutos no trânsito, sentia todos os sintomas clássicos de uma alta ansiedade. Mas como precisava dirigir para deslocar-se ao seu novo trabalho, precisava todos os dias enfrentar. E foi percebendo, ao longo das semanas que não se sentia mais tão tensa como nos primeiros dias.

De acordo com o relato acima, explique o que significa uma ansiedade tida como natural/normal e o que faz com que ela se torne/seja patológica. E quais são os seus principais sintomas.

**ESTUDO DE CASO**

A Qualidade de vida no Trabalho (QVT) surge como uma resposta aos crescentes custos com saúde, rotatividade e absenteísmo incorridos pelas organizações e à insatisfação no trabalho vivenciada pelos funcionários.

As dificuldades vividas pelo trabalhador em sua rotina diária e a falta de comprometimento são as principais são as principais responsáveis pela baixa produtividade e escassez de resultados positivos, sintomas conhecidos de várias organizações.

Os programas de QVT conferem credibilidade às teorias de motivação ao trazer à tona a questão do reconhecimento, da satisfação e da energia que move o trabalhador a atingir os resultados.

Suponha que você enquanto Psicólogo Organizacional e do Trabalho, foi contratado para implantar um programa de qualidade de vida no trabalho numa empresa no segmento de varejo.

O que fazer para descobrir os fatores que estão ajudando os funcionários a ter melhor QVT ou, ao contrário, o que está acontecendo na organização que tem levado o pessoal a ficar insatisfeito no trabalho e a empresa a sofrer consequências indesejáveis, como rotatividade elevada, absenteísmo e problemas de saúde?

Relate como se daria esse processo de implantação, explicando os passos mais importantes. Exemplifique também alguns fatores que podem causar prejuízos à saúde mental do trabalhador.