

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Especialização em Psicologia do Trabalho

CHRISTIANE VIEIRA TAVARES

**IMPLICAÇÕES AFETIVAS COM O TRABALHO DE
TELEATENDIMENTO: DIFERENÇAS INTERSUBJETIVAS**

Belo Horizonte

2009

CHRISTIANE VIEIRA TAVARES

**IMPLICAÇÕES AFETIVAS COM O TRABALHO DE
TELEATENDIMENTO: DIFERENÇAS INTERSUBJETIVAS**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Psicologia do Trabalho do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Psicólogo do Trabalho.

Área de concentração: Psicologia do Trabalho

Orientador: Francisco de Paula Antunes Lima

Belo Horizonte

2009

A Deus.
Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

São tantas as pessoas a agradecer, e por isso, começo agradecendo a todos que fazem parte da minha vida e que de alguma forma estiveram comigo nos diferentes momentos, torcendo para que eu alcançasse o meu objetivo.

Agradeço a Deus pelo dom da vida, aos meus pais que sempre me apoiaram incondicionalmente, fornecendo exemplo de vida, acreditando nas minhas conquistas e realizações.

Aos meus colegas de sala: vocês estarão sempre em meu coração. À Adriane pela paciência e compreensão.

Ao Luiz Carlos pelo amor e dedicação.

As entrevistadas que me possibilitaram fazer um estudo de casos, pela disponibilidade em participar desse trabalho.

Ao professor/orientador Francisco de Paula Antunes Lima pelo empenho, dedicação na docência e orientação deste e pelo esforço em transmitir fundamentos pautados em princípios científicos éticos.

À UFMG e a todos os professores que me subsidiaram conhecimentos e cultura para o meu desenvolvimento acadêmico e pessoal.

“O trabalho é a busca não somente do pão de cada dia, mas também do significado de cada dia”.

Studs Terkel

RESUMO

O presente trabalho visa analisar as implicações afetivas do trabalhador com trabalho. Para isso optou-se por um estudo de casos de uma teleatendente e de uma ex teleatendente de uma central de relacionamento com clientes de um hospital, procurando complementar a discussão sobre a temática, através da análise de diferenças intersubjetivas. Analisaremos também a relação das situações do trabalho com o adoecimento psíquico, considerando que cada processo é específico, pois envolve a história de vida e de trabalho de cada sujeito. Entretanto nossas reflexões apontam para o papel relevante das situações de trabalho como desencadeante ou agravante do adoecimento.

Palavras-chave: Trabalho, adoecimento psíquico, implicações afetivas, mecanismos de defesa

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO SOBRE O FUNCIONAMENTO PSÍQUICO.....	12
3	DEPRESSÃO NO TRABALHO	15
4	ESTUDO DE CASO.....	18
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32

1. INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos da modernidade trazem repercussões importantes. Acreditou-se que esses avanços trariam benefícios aos trabalhadores à medida que diminuiriam a carga de serviço. As conquistas da modernidade realmente trouxeram inovações para o trabalhador com adventos como a internet, e-mails, celulares, etc. Porém as vantagens desses avanços atingiram mais os empregadores, pois visando cada vez mais uma maior produtividade, o trabalhador é submetido a trabalhos estressantes, cujo profissional não tem controle sobre a sua rotina, trabalha longas horas, com prazos não negociáveis e grande volume de trabalho.

O trabalho ocupa um lugar importante na vida das pessoas e por isso, deve oferecer padrões que os façam sentir bem, não apenas ergonomicamente, mas também no que se refere ao bem-estar mental e afetivo. Esses fatores demonstram ser grandes aliados para melhorar a vida do homem moderno despertando atenção dos psicólogos, como de outros profissionais.

O cenário atual é marcado pela concorrência acirrada, a busca constante pela excelência, a alta competitividade, redução de oferta de trabalho, velocidade das informações, todos esses fatores podem contribuir para debilitar a saúde física e mental dos indivíduos. O fantasma do desemprego leva o trabalhador a adotar uma postura de subserviência a metas e objetivos organizacionais.

Corroborando com essa temática, Antunes (2000, p. 126) relata que:

[...] na sociedade capitalista, o trabalho é degradado e aviltado. Torna-se estranhado. O que deveria se constituir na finalidade básica do ser social – a sua realização no e pelo trabalho - é pervertido e depauperado. O processo de trabalho se converte em meio de subsistência. A força de trabalho torna-se, como tudo, uma mercadoria, cuja finalidade vem a ser a produção de mercadorias. O que deveria ser a forma humana de realização do indivíduo reduz-se à única possibilidade de subsistência do despossuído. Esta é a radical constatação de Marx: a precariedade e perversidade do trabalho na sociedade capitalista.

Com exigências desmedidas por performances produtivas, o fator humano, na própria organização, tende a sofrer conseqüências negativas, sobretudo sobre sua saúde mental.

As condições sociais de vida e de trabalho constituem, para a Organização Mundial de Saúde (OMS), os determinantes sociais de saúde. A Saúde, segundo definição da Organização Mundial da Saúde (OMS), é “um estado de completo bem-estar físico, mental e social” (FISCHER et al., 1989, p. 40). Este conceito implica a necessidade de considerar todos os elementos presentes no ambiente com o estado de saúde das pessoas. Saúde e doença são estados que dependem da integridade física e mental do indivíduo, de suas condições de trabalho e vida, bem como da atividade do sujeito diante das contradições e dificuldades que encontram.

Luizemar (2007) relata que a saúde do trabalhador não está boa e o ambiente profissional seria o principal detonador das enfermidades referindo-se a um estudo da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que revela que em todo o mundo 160 milhões de pessoas sofrem de males associados ao trabalho. Pelo menos 2,2 milhões de indivíduos morrem por ano em decorrência de doenças laborais e provocadas pelas más condições de trabalho. Entre as enfermidades estão transtornos mentais (como depressão, ansiedade e síndrome do pânico), distúrbios osteomusculares (caso da Lesão por Esforço Repetitivo/ LER), cardiopatias, dores crônicas e problemas circulatórios.

No ambiente de trabalho, o empregado não está sujeito somente às doenças físicas e acidente de trabalho, mas também aos transtornos mentais. Branco, coordenadora do Laboratório de Saúde do Trabalhador da Faculdade de Ciências da Saúde da UnB, afirma que a depressão é o problema que mais afeta os trabalhadores (CASIRAGH, 2007).

À medida que o indivíduo está inserido no contexto organizacional, está sujeito a diferentes variáveis que afetam diretamente o seu trabalho. Para que se atinja produtividade e qualidade, é preciso ter indivíduos saudáveis e atribuídos de qualidade. Em contrapartida, a organização atua de forma onde muitas vezes

pressiona-se o indivíduo, levando-o a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação.

A importância do estudo da relação do homem-trabalho consiste na identificação do trabalho como uma atividade permeada por implicações afetivas, com produção de significações e realizações psíquicas.

Algumas empresas e instituições focam suas preocupações apenas nos resultados, não há um olhar para compreender as necessidades do trabalhador. Nesse sentido, perde-se de vista toda a amplitude da relação psíquica entre o indivíduo e as situações reais de trabalho.

Com isso, muitos trabalhadores sofrem adversidades em seu local de trabalho e por não terem uma atenção voltada para suas demandas pessoais acabam adoecendo.

Segundo Vilela (2005) vários tipos de trabalho trazem exigências afetivas, a depender do conteúdo das tarefas, das relações estabelecidas entre trabalhadores e usuário.

O setor de telecomunicações é uma das áreas que adotou a informática como mediadora do processo de trabalho, estando pois, exposto aos impactos das inovações e apresenta um desenvolvimento tecnológico expressivo.

A atividade teleatendimento se caracteriza por intensas exigências cognitivas e psíquicas aos sujeitos, em função da quantidade e da variabilidade de informações e de situações a serem geradas em um contexto dinâmico.

Para estudarmos as implicações afetivas frente às condições desfavoráveis no trabalho, partiremos de um estudo de caso sobre duas teleatendentes de call center de um hospital localizado na cidade de Belo Horizonte, as quais chamaremos de Paula e Bruna. Sendo que Paula trabalhou no hospital nessa função durante três anos, mas teve que ser afastada durante seis meses do seu trabalho com diagnóstico de depressão. Ao retornar acabou pedindo o desligamento da instituição

e Bruna continua na mesma função há sete anos, sem nunca ter sido afastada ou passar por algum transtorno de saúde.

Abordaremos por quais motivos Paula pôde ter sido acometida pela depressão. Mas nos parece interessante também analisarmos paralelamente o caso de Bruna que trabalha ainda na mesma instituição, na mesma função, entretanto apresenta uma realidade diferente de Paula. Tal abordagem implica numa reflexão sobre a influência das condições e organização do trabalho e as diferenças intersubjetivas no funcionamento psíquico do trabalhador.

A escolha do tema se justifica, devido ao crescimento dos afastamentos que se tem verificado nas empresas, tanto públicas quanto privadas por casos de transtornos psicológicos como a depressão. O estudo das relações entre o processo de trabalho de teleatendimento, as reais condições sob as quais ele se desenvolve e o possível adoecimento mental dos teleatendentes constituem um desafio e uma necessidade para se entender o processo saúde-doença desses trabalhadores e se buscar as possíveis associações com o afastamento do trabalho por transtornos mentais.

2. A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO SOBRE O FUNCIONAMENTO PSÍQUICO

Uma reflexão sobre o trabalho deve ir além das necessidades do capital, pois também envolve as necessidades humanas individuais. Através do seu trabalho, o homem não apenas produz bens individuais e coletivos, os quais promovem o desenvolvimento pessoal, familiar e de uma nação, mas também evolui socialmente intelectualmente e emocionalmente.

De acordo com Antunes (2000, p.125), “o trabalho mostra-se como momento fundante de realização do ser, condições para a sua existência”. O autor atribui ao trabalho um importante papel na vida do sujeito, dono de percepções e vivências únicas, que permeiam sua vida dentro e fora do ambiente de trabalho.

Para Dejours (1994) o trabalho ocupa um lugar insubstituível na construção da identidade e da saúde, pois é o principal meio de socialização dos adultos e de acesso à cidadania, correspondendo também a uma necessidade ligada a natureza humana, portanto indispensável ao seu desenvolvimento.

A organização do trabalho vem se constituindo em instância social relevante no processo saúde-doença mental. Tal organização produz efeitos sobre o corpo do trabalhador, passando pelo aparelho psíquico, onde é imposto certo modo de funcionamento, certa modelagem à luz das demandas, conteúdo e exigências da lógica do modo de produção. Com as freqüentes crises que atravessam o mundo capitalista, muitos trabalhadores se submetem a pressões, insatisfações e adversidades no emprego temendo o fantasma do desemprego, gerando efeitos no aparelho psíquico. O aparelho psíquico é, portanto, o lugar privilegiado de expressão dos efeitos da organização do trabalho sobre o indivíduo. Do ponto de vista da Ergonomia, a análise da organização do trabalho deve levar em conta: a organização do trabalho prescrita (formalizada pela empresa) e a organização do trabalho real (o modo operatório dos trabalhadores). Segundo Dejours, o descompasso entre as duas favoreceria o aparecimento do sofrimento mental, uma vez que levaria o trabalhador à necessidade de transgredir para poder executar a tarefa.

Entretanto muitas vezes os distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho não são reconhecidos como tal por virem mascarados como sintomas físicos ou até mesmo por serem avaliados como uma fragilidade física ou emocional do sujeito, agravando o quadro clínico e mantendo inertes as reflexões por parte dos empregadores sobre uma possível inadequação da organização e condições do trabalho.

Dejours considera que a organização de trabalho é potencialmente patogênica, porém este autor pôde constatar em suas pesquisas que existem trabalhadores que conseguem reduzir, ou pelo menos evitar o sofrimento no trabalho: Ou seja, o reconhecimento de certo sofrimento não é incompatível com um prazer obtido na relação com o trabalho. Prazer e Sofrimento podem resultar de lógicas relativamente independentes(1994).

Há aqueles que conseguem ver no trabalho, apesar das adversidades existentes, ganhos pessoais que estão em consonância com os seus ideais, valores, objetivos de vida. Ou ainda, conseguem criar estratégias frente às condições reais do trabalho para alcançar os objetivos propostos da organização, tentando amenizar suas insatisfações e sofrimento.

Clot (1999) aponta a presença de custos subjetivos computados nos jogos empresariais quando as demandas profissionais são maiores do que as condições reais dos trabalhadores, exigindo uma disponibilidade psíquica. É então através da regulação subjetiva que o aparelho psíquico tenta subverter as tensões no trabalho tentando adequar ao seu eu, oferecendo uma significação particular.

Todo relacionamento nas organizações de trabalho é permeado por trabalhadores, cada um traz a sua história de vida, trajetória profissional, afetos que vão se juntar no meio ambiente das organizações. O mal estar psíquico envolve condicionantes individuais e sociais.

Para Dejours et al. (1994) o sofrimento mental , pode ser concebido como a experiência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o conforto (ou bem-estar) psíquico. A não-caracterização do papel do trabalho como

agravante ou desencadeante de distúrbios psíquicos ocasiona prejuízos não só à qualidade e à eficácia do tratamento, como aos direitos legais do trabalhador, que deixa de usufruir de benefícios previdenciários aos quais eventualmente tenha direito. O adoecimento psíquico não deve ser percebido como uma simulação, descuido ou fragilidade do trabalhador, mas como uma perda funcional que pode ser causada pelas próprias condições do trabalho.

3. DEPRESSÃO NO TRABALHO

Com o avanço tecnológico e a globalização as empresas têm exigido mais e reconhecido menos o trabalho dos colaboradores. Esse avanço ocasionou mudanças no ambiente de trabalho fazendo com que o homem sofra com uma realidade diferenciada, sofrendo mais pressão no ambiente laboral, o que causa aumento significativo de casos de doenças psicológicas, como a Depressão.

O trabalho ocupa um lugar importante na vida das pessoas, quando este apresenta condições desfavoráveis pode trazer transtornos afetivos. A forma com que cada um age frente a situações diárias vai variar de pessoa para pessoa, entretanto um grande número de pessoas apresenta como respostas a certos acontecimentos transtornos mais severos e persistentes. A depressão é a forma clínica mais freqüente desses transtornos.

A CID (Classificação Internacional de Doenças) considera que nos episódios típicos de cada um dos três graus de depressão: leve, moderado ou grave, o paciente apresenta um rebaixamento do humor, redução da energia e diminuição da atividade. Existe alteração da capacidade de experimentar o prazer, perda de interesse, diminuição da capacidade de concentração, associadas em geral à fadiga importante, mesmo após um esforço mínimo. Observam-se em geral problemas do sono e diminuição do apetite. Existe quase sempre uma diminuição da auto-estima e da autoconfiança e freqüentemente idéias de culpabilidade e ou de indignidade, mesmo nas formas leves.

Segundo Holmes (2001) a depressão é um estado emocional caracterizado por um sentimento de intenso desânimo que contagia diferentes áreas da personalidade da pessoa como o pensamento, o humor e várias sensações relacionadas ao corpo, tal sentimento modifica, inclusive a maneira como a pessoa se alimenta e dorme, nos sentimentos em relação a ela mesma, em como encara as coisas da vida, refletindo-se ainda, nas suas relações pessoais.

De modo geral, os sintomas centrais da depressão são apatia, incapacidade de vivenciar prazer, perda do desejo sexual, insônia, dificuldade de concentração, humor deprimido, sentimento de fracasso, pessimismo, perda de volição e

alterações do apetite. Outros sintomas podem aparecer associados aos sintomas centrais, acima citados, como persistência de pensamentos negativos, desejo de morrer, irritabilidade ou impaciência, constipação e boca seca (CARLSON, 2002).

Aos poucos a depressão pode afetar muito o desempenho no trabalho e a qualidade de vida da pessoa.

Dados da OMS revelam a depressão grave responde por 12% do total de afastamentos de atividades profissionais e educacionais em todo o mundo.

De acordo com Silva et al (2009), os trabalhadores, independente do ramo de atividade, são submetidos a diversos e diferentes fatores de risco ocupacionais e dentre elas, os autores destacam que as frustrações e experiências angustiantes vividas no ambiente de trabalho, podendo desenvolver sintomas depressivos.

Segundo os autores, os casos de depressão ocupacional muitas vezes estão ligados com a percepção do profissional de não ter seu trabalho reconhecido pelas pessoas integrantes das relações sócio-profissionais, fazendo gerar ambiguidade psicológica, uma vez que ela percebe que o trabalho não é mais uma possibilidade de realizar os desejos e de ser referendado por colegas e superiores.

O número de trabalhadores com problemas mentais vem aumentando nos últimos anos segundo mostra um estudo da Universidade de Brasília (UnB) e do INSS. No levantamento, 48,8% dos trabalhadores que se afastam por mais de 15 dias do serviço sofrem algum tipo de doença mental (CASIRAGH, 2007).

A depressão tem levado cada vez mais trabalhadores a pedirem licença de seus empregos para tratamento, pois os sintomas depressivos causam sofrimento clinicamente significativo e prejuízo no funcionamento psíquico, social ou ocupacional e em outras áreas importantes da vida do indivíduo.

Quando os trabalhadores não conseguem corresponder às expectativas do empregador podem desenvolver uma relação de sofrimento consigo mesmo e com a organização.

A depressão ocupacional, segundo Silva et al (2009), preenche a ineficácia das aceitáveis mediações usadas pelo trabalhador para se conservar bem e saudável e afugentar o adoecimento no trabalho. Tal fato se deve pelas alterações dependerem mais das condições objetivas de trabalho do que das próprias características individuais do perfil psicológico de cada profissional.

Matos et al (2009) corroboram que essas condições impossibilitam a subjetivação dos trabalhadores e do coletivo, o desenvolvimento da identidade e a realização profissional, fazendo surgir a frustração e a presença da depressão ocupacional.

A depressão está normalmente relacionada ao estresse, ao esgotamento físico e mental e à também falta de prazer e satisfação na atividade e/ou cargo que exerce, articulada ao constante mal-estar e apatia para desenvolver estratégias de enfrentamento dessa adversidade. A solidificação desse processo leva o trabalhador à denominação de doença ocupacional.

4. ESTUDO DE CASO

Para analisarmos melhor as implicações afetivas do trabalhador frente a certos aspectos desfavoráveis das condições e situações vivenciadas no ambiente de trabalho e como essas podem interferir significativamente na vida de uma pessoa faremos um estudo de caso a partir de entrevistas realizadas com duas teleatendentes (ou operadoras de call Center) da central de atendimento a usuários de um hospital localizado na cidade de Belo Horizonte, as quais chamaremos de Bruna e Paula, nomes fictícios, considerando os significados subjetivos partilhados.

O call center ou central de atendimento em linhas gerais pode ser definido como uma central de ligações e/ou recebimento de chamadas, formada por equipamentos, sistemas e pessoal tendo como objetivo fazer a interface entre o cliente e a empresa. Tal tipo de serviço se inicia nos anos 80 com a evolução tecnológica e com a propagação dos direitos humanos (Freire, 2002).

Para Freire a função do teleatendente se caracteriza por intensas exigências cognitivas e psíquicas dos sujeitos em função da quantidade e da variabilidade de informações e de situações a serem geridas em um contexto dinâmico. Aspectos como relações difíceis com o público, rapidez do trabalho mental, ambigüidade da tarefa, controle da chefia são aspectos negativos aos quais esses trabalhadores estariam submetidos.

Tento em vista essa realidade concordamos que certas atividades podem tornar seus profissionais mais suscetíveis a desenvolver alguns distúrbios psíquicos.

O Call center traz exigências cognitivas e psíquicas particulares, entretanto é importante percebermos e avaliarmos quais são as condições de trabalho que a instituição estudada oferece aos funcionários desse setor.

Vilela(2005) ressalta que não é o trabalho emocional em si que esgota o trabalhador, mas o conjunto de exigências afetivas, contexto da organização e condições em que o trabalho é realizado, considerando que as atividades que requerem o trabalho emocional, como o teleatendimento, não são inexoravelmente

patogênicas, mas que dependem das possibilidades do trabalhador em modificar as atividades de acordo com suas necessidades.

Em 1956, Le Guillant apresentou no artigo “La névrose des téléphonistes” (La Presse Médicale, nº 64) a respeito da profissão de telefonista, descrevia o que denominou a “síndrome subjetiva comum da fadiga nervosa”, caracterizada por fadiga, astenia, levando a uma diminuição da capacidade de concentração no trabalho e uma influência negativa (“intoxicação”) na vida pessoal pela repetição de palavras e gestos do trabalho fora do contexto laborativo. Descrevia também a “síndrome geral de fadiga nervosa”, quadro polimórfico envolvendo “problemas do humor e do caráter”, manifestando-se por uma “crise de nervos” no trabalho e por impaciência com o marido e os filhos, intolerância ao ruído, além de, em um terço dos casos, aparecerem sintomas depressivos importantes. Evidencia também, com a pesquisa, diversas alterações no sono (hipersonia diurna, insônia noturna, adormecimento tardio, pesadelos), efeitos que se evidenciavam fora da situação de trabalho, mas que acabavam por levar a uma queda no rendimento profissional, além de situações difíceis na vida pessoal. Por fim, Le Guillant relatava uma série de perturbações somáticas (uma “rebelião fisiológica”) que revelariam um sofrimento em decorrência das exigências das situações de trabalho e das formas de gerência, tais como palpitações, tremores, cefaléias, vertigens, náuseas, problemas gástricos, entre outros.

Le Guillant afirma que a síndrome acima descrita não seria exclusiva das telefonistas, mas, ao contrário, poderia ser encontrada em pessoas em atividade de trabalho, cujas condições fossem objetiva ou subjetivamente penosas ou, ainda, que exigissem um ritmo excessivamente rápido de operações. O autor busca construir uma “Psicopatologia Social”, procurando compreender a influência das condições de vida e trabalho sobre a saúde, tecendo o percurso que o levou da Ergoterapia à Psicopatologia do Trabalho. Para o autor o sofrimento mental é multideterminado e que o trabalho ocupa lugar central nessa determinação.

4.1 - O caso de Bruna

Bruna começou a trabalhar no hospital há sete anos através da indicação de outra funcionária, sua amiga. Ela nunca havia trabalhado como teleatendente, aliás, esse é seu primeiro trabalho fixo e de carteira assinada, anteriormente só havia trabalhado eventualmente como doméstica em casas de família.

O trabalho de Bruna é definido por ela como “muito agitado” por não ter um minuto de descanso, ressaltando que:

às vezes tem muita coisa para fazer ao mesmo tempo, como atender telefonemas, registrar no computador, procurar contatos. Às vezes fico tanto tempo atendendo telefonemas que fica alguma ligação para trás, para marcar ou desmarcar atendimento, por exemplo.

Ela teve momentos de sofrimento em seu trabalho, os quais a fizeram pensar em desistir:

No começo ficava muito chateada quando alguns clientes ligavam reclamando, eles falavam como se eu tivesse culpa. Já cheguei até a chorar. Mas depois de conversar com outras colegas de trabalho e ver que elas também passavam por isso passei a não ligar mais, pois sei que não é culpa minha. Então segui o conselho de algumas teleatendentes mais experientes, quando alguém me xinga, por exemplo, eu apenas escuto e sei que eu não tenho culpa. E embora eles me peçam para fazer o contrário, com o argumento que temos que tratar o cliente como se ele sempre tivesse razão, se algum cliente extrapola em seus xingamentos, falando palavrões ou palavras agressivas eu não aceito, às vezes, por exemplo, eu já cheguei a agradecer a ligação e pedi para ligar numa outra oportunidade quando estivesse mais calmo, pois assim não teria como conversarmos. Depois que comecei a fazer isso, as coisas melhoraram para mim, passando a me afetar menos.

Quando ela começa a fazer uma nova leitura dos acontecimentos em seu trabalho e começa a agir de outra forma o seu sofrimento ameniza. Bruna utiliza alguns recursos individuais para contornar certas situações desagradáveis de seu cotidiano.

É o que Vieira (2008) define como estratégias para suprir carências individuais, que vem a tona quando o trabalhador não sente ser possível lidar com as próprias emoções diante de uma situação de trabalho.

Bruna completa:

Não podemos demorar muito nas ligações, porque se não a linha fica congestionada e os clientes reclamam da demora de atendimento. Mas se eu percebo que é um cliente que precisa de mais atenção eu demoro mais com ele, desde que seja algum assunto realmente ligado a instituição. Às vezes eles ficam agradecidos só pelo fato de escutarmos, agradecem e tudo. Isso é bom! Não podemos levar tudo ao pé da letra, não é? Faço isso porque gosto de prestar um bom atendimento aos clientes.

Para Dejours o trabalho se define como sendo aquilo que é somado ao prescrito para obter os resultados designados; ou ainda aquilo que se atribui de si mesmo para superar o que não funciona quando se restringe à execução das prescrições. O modelo predefinido do trabalho (prescrito) muitas vezes se choca com a necessária mobilização intelectual do trabalhador. Nessa medida, trabalhar significa, essencialmente, aplicar certas alterações na organização do trabalho prevista, para se tornar executável. “A prescrição tem sempre que ser objeto de reajustamentos e mesmo de reinterpretações pelos trabalhadores, na situação de trabalho, para ser operacional” (DEJOURS, 1996, p. 165).

A insatisfação com certos fatores de suas atividades laborais e de seu trabalho não a impede de vivenciar outras experiências positivas nesse mesmo contexto:

Esse foi o meu primeiro trabalho, nunca tinha trabalhado com carteira assinada. Aprendi muito também. Quando entrei só tinha um curso de computação, mas não tinha prática, lá fui melhorando. Os colegas de trabalho também me ajudaram muito ensinando algumas coisas sobre o trabalho, tirando minhas dúvidas... E foi lá também que conheci meu marido (risos), ele também é funcionário lá, trabalha como encarregado de limpeza (começou como auxiliar de limpeza).

A trajetória profissional influencia nas expectativas que o trabalhador tem em relação ao seu trabalho. Bruna considera que seu trabalho contribui para o seu crescimento pessoal e profissional, há um sentimento de gratidão em relação à instituição por terem a aceitando mesmo sem experiência, propiciar novos vínculos sociais e até mesmo conhecer seu atual marido. Ela também, segundo seus próprios relatos, valoriza o fato de poder exercer a função de teleatendente e de ter a carteira assinada, visto que trabalhou no passado apenas como doméstica sem carteira assinada, atribuindo a essa sua atividade anterior um menor status e prestígio social:

... mas não posso reclamar, para quem trabalhava como doméstica, tendo que fazer de tudo nas casas, achava meio humilhante para alguém como eu que tinha o segundo grau. E ainda não tinha nem a carteira assinada, também não sabia quanto eu iria conseguir ganhar no mês, pois não era fixo. Agora sou uma teleatendente e com carteira assinada

Para alguns, o trabalho pode oferecer oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional estando em harmonia com suas metas e valores interiores sobressaindo sobre algumas insatisfações que possa vivenciar no seu ambiente de trabalho.

Como vimos em Dejours existem trabalhadores que conseguem reduzir, ou pelo menos amenizar o sofrimento no trabalho. Sendo assim, o reconhecimento de certo sofrimento não é incompatível com um prazer obtido na relação com o

trabalho. Prazer e Sofrimento podem resultar de lógicas relativamente independentes (1994).

A forma com que a pessoa está inserida no contexto do seu trabalho indica implicações afetivas particulares que influenciam nas respostas frente às situações vivenciadas. Bruna diferentemente do segundo caso que iremos abordar nunca foi afastada ou “encosta da” por problemas de saúde em decorrência do trabalho.

O trabalho de Bruna também ocupa um lugar importante em sua vida, pois é através de seus ganhos que ajuda nas despesas da casa, e ainda atribui outras contribuições para permanecer nele:

Necessidade financeira, comodismo, facilidade. Gosto de trabalhar lá. Tenho mais tempo para ficar com minha filha, por ser meio horário. Enquanto estou aqui, ela fica na creche, depois a pego, a creche também fica perto do hospital.

Ao ser perguntada sobre o que seu trabalho lhe proporciona ela responde: “Adquirir novos conhecimentos, sair da rotina, conhecer novas pessoas. Posso também ajudar nas despesas da casa”.

Os impactos do trabalho na vida de Bruna parecem estar em consonância com os seus objetivos de vida. A forma com que cada pessoa se situa no mundo a faz reagir de determinada forma a certos eventos. Bruna busca alcançar as metas estabelecidas pela instituição, mas prioriza sua atenção para aspectos exteriores ao trabalho, como ajudar nas despesas da casa, conseguir dividir seu papel de trabalhadora e mãe e ao status e prestígio social que atribui a sua função.

Vale salientar que o trabalho pode ser também fonte de realização pessoal, bem como, favorecer a saúde, entretanto na mesma intensidade o trabalho pode favorecer o desencadeamento de uma patologia mental, quando este é incompatível com a subjetividade do indivíduo, com suas necessidades intrapsíquicas. É o que poderemos perceber com o segundo caso a ser abordado.

4.2- O caso de Paula

Paula foi funcionária dessa mesma instituição a qual Bruna já se encontrava lá trabalhando, ocupando também o cargo de operadora call center, mas veremos que os impactos do trabalho sobre sua vida se diferem dos de Bruna. Paula após três anos trabalhando nessa instituição foi afastada por depressão.

Quando Paula chega a ser afastada por depressão ela já estava num estágio em que suas condições emocionais e psíquicas não estavam mais suportando a realidade de seu trabalho. Esse quadro clínico não surgiu de um dia para o outro, as condições e situações de trabalho as quais estava sendo submetida vinham desde certo tempo contribuindo para a formação desse quadro clínico. O que nos leva a indagar sobre uma possível negligência da empresa em relação a esses aspectos.

As situações de trabalho relatadas por Paula caracterizavam-se por condições de trabalho nocivas, problemas relacionados à organização, supervisão e chefia inadequada.

Antes de entrar para o Hospital Paula trabalhava numa clínica como secretária há um ano, quando ficou sabendo da vaga como operadora de call Center, na central de relacionamento com o cliente em um hospital, resolveu tentar a vaga, devido a melhores condições de salário e a jornada diária de trabalho ser menor, enquanto no consultório trabalhava oito horas, no hospital passaria a trabalhar seis horas por dia. Ela também já havia exercido a função de telefonista e recepcionista em outras empresas. Tal logo então, devido a sua experiência foi chamada para ser funcionária do hospital. Ela relata que tinha como função marcar e desmarcar consultas, confirmar horários com clientes, prestar atendimento às secretárias e médicos, como descreve a seguir:

Bom, com as secretárias era assim, por exemplo, às vezes chegava um cliente no dia errado e que dizia que nós quem tínhamos falado tal dia, então a secretária ligava e nos colocava para falar com ele pelo telefone, sendo que ele que tinha entendido errado, mas às vezes éramos nós mesmos

quem tinha falado errado. As secretárias também ligavam para passar os horários dos médicos, fechar agenda, pedir para desmarcar consulta por problema ou compromisso do médico. Às vezes era o próprio médico que ligava para pedir para desmarcar a consulta. Muitos médicos ligam para dizer que não querem atender tal cliente, por não ter ido com a cara dele, ou por ter tido algum problema com ele, então pedia para inventarmos uma desculpa convincente quando o cliente ligasse e passa para outro médico da mesma especialidade, se já tivesse sido marcado, tínhamos que ligar desmarcando e marcando para outro médico tendo que ser convincente. Nossa essa situação era muito ruim, tinha que inventar uma coisa e ainda ser convincente, passar credibilidade.

Paula era submetida a constantes reclamações de clientes, o que a deixava psicologicamente exausta:

Eram muitas reclamações que ouvíamos durante o dia pelo telefone... Os clientes, ligando para reclamar que os médicos chegavam atrasados, e muitas vezes esses médicos que chegavam atrasados não aceitavam atender o cliente se ele chegava atrasado, daí o cliente ligava reclamando também. Reclamavam que o médico atendia muito rápido, demorava só dez minutos a consulta... Muitas vezes eram agressivos, falavam alto, xingavam, e eu não podia fazer nada, tinha que ficar agüentando

A necessidade de obedecer a certas regras de relacionamento impostas pela organização, a padronização da fala nos atendimentos sem espaço para manifestações singulares, assim como a incompatibilidade entre as informações do sistema e a demanda do cliente geram uma sobrecarga afetiva no teleatendente. (Vilela, 2005)

Mas além desse relacionamento exaustivo com os clientes, Paula ressalta algo que é da organização do trabalho. Ela trabalhava de 13h às 19h tendo que ficar sentada o tempo todo atendendo telefone, marcando e desmarcando consultas no computador, reclama que sentia fortes dores no ombro esquerdo. Antes, quando começou a trabalhar no hospital a cada uma hora trabalhada tinha dez minutos para descanso, depois reduziram para apenas quinze minutos de lanche durante toda sua

jornada de trabalho. Com isso os funcionários não podiam sair da mesa para nada, somente em casos de urgência:

... então tínhamos que levar nossa garrafinha de água para nossa mesa, porque agente só podia sair se fosse uma coisa urgente, como por exemplo, uma vontade grande de ir ao banheiro. Mesmo assim a supervisora ficava monitorando o tempo que agente ficava fora da mesa, porque não podíamos ficar muito tempo fora, porque era uma ligação atrás da outra.

Antes os funcionários do seu setor também recebiam adicional de insalubridade, mas esse também foi outro direito que foi cortado desses trabalhadores.

Dejours (1994) acentua o papel da organização do trabalho no que tange os efeitos negativos ou positivos que aquela possa exercer sobre o funcionamento psíquico e à vida mental do trabalhador. Do ponto de vista da ergonomia a análise da organização do trabalho deve levar em conta à organização do trabalho prescrita (formalizada pela empresa) e a organização real (o modo operário dos trabalhadores). Para o autor o descompasso entre as duas favorecia o aparecimento do sofrimento mental. As mudanças ocorridas no trabalho de Paula visando uma maior produtividade acabaram transformando sua vida pessoal e laborativa.

A depressão afeta o desempenho no trabalho, o cansaço físico excessivo dificultava a realização das tarefas de Paula, constantemente sentia fortes dores no corpo, principalmente nos ombros.

Paula passou a esquecer do que era para fazer, para quem era para ligar, o que escreveu ou falou etc. A pessoa deprimida por não conseguir armazenar os dados em sua memória, tem mais dificuldade para tomar decisões, se concentrar, se organizar e planejar suas tarefas. O raciocínio e a memória ficam lentos e o que antes era fácil de entender e resolver passa a não ser mais.

Não havia mais motivação para Paula no seu trabalho, devido à falta de reconhecimento e às condições insatisfatórias para exercer suas atividades. Ela

acreditava que tais situações enfrentadas por ela não iriam melhorar, pois suas queixas não eram ouvidas, ou melhor, ela até tinha a oportunidade de se manifestar sobre suas queixas com a supervisora, mas de nada adiantava, pois segundo Paula as queixas dos funcionários eram levadas para a chefia pela supervisora, mas nada era modificado. Parece-nos que a própria supervisora também se sentia impotente diante da situação.

Os relacionamentos interpessoais de Paula no trabalho também foram afetados. Também se irritava com facilidade, chegou a brigar com a sua supervisora e para evitar outros desentendimentos, percebendo-se mais fragilizada, começou a se isolar de todos. Sentia-se triste, constantemente sentia vontade de chorar. Inicialmente Paula interpretava alguns sintomas como sinônimo de fracasso, incompetência e desadaptação. Para Brant (2004) esse é um processo de transformação do sofrimento em adoecimento, que está relacionado à pressão no trabalho, falta de reconhecimento e desconhecimento acerca da importância daquilo que se faz.

As necessidades de Paula se diferem das de Bruna, para ela não bastava estar ali garantindo o seu salário no final de mês. Ela queria que seu trabalho tivesse realmente um sentido, não queria apenas marcar e desmarcar consultas, ouvir reclamações e nada poder fazer, sentia-se impotente diante das reclamações dos clientes.

A falta de autonomia do call center se caracteriza principalmente por estar limitado apenas a ouvir as reclamações e oferecer informações bem como registrá-las, mas não há uma participação por parte desses profissionais na resolução de problemas, implantação de idéias. No caso de Paula ela apenas repassava as reclamações dos teleusuários à chefia, porém também não havia o interesse por parte da empresa em repensar as situações reclamadas pelos clientes, diante disso o trabalho para Paula era desprovido de significado, sentindo-se impotente.

Quanto ao crescimento pessoal e profissional, Paula não sentia ocorrer dentro da instituição, embora buscasse paralelamente ao trabalho fazer cursos na área de

informática, faculdade. Reclamava que não era avaliada para saber onde poderia melhorar, não havia cursos de capacitação, treinamentos.

Com isso Paula ficava menos motivada a enfrentar os problemas do dia a dia do seu ambiente de trabalho como ficar o tempo todo em frente ao computador sem poder sair, os excessos de ligações para fazer e receber, as queixas dos clientes, as cobranças da chefia... Passou a se perceber como incapaz de resolver esses conflitos, se vendo como uma mera realizadora de tarefas. Sua rotina tornava-se cada vez mais penosa ao passo que cada vez mais se fragilizava diante dessas condições.

Essas frustrações resultantes de um conteúdo significativo inadequado às potencialidades, as necessidades da personalidade podem provocar esforços de adaptação que nem sempre ficam na linha do tolerável para a saúde mental.

Para Clot(2006) o trabalho perde seu sentido quando não permite mais a realização das metas vitais e dos valores que o sujeito extrai de todos os domínios da vida em que sua existência está envolvida, inclusive o trabalho. O trabalho então estaria perdendo seu lugar na hierarquia de investimentos subjetivos.

O adoecimento surge quando as dificuldades encontradas no trabalho ultrapassam o limite das estratégias defensivas e a tolerância.

Os sintomas de Paula se intensificavam cada vez mais ao ponto de se tornarem-se insuportáveis, ela então procura o médico e é diagnosticada sua depressão. Fica então durante seis meses afastada da instituição, continua com os acompanhamentos psicológicos, fazendo uso de medicamento para depressão. Aos poucos seu quadro clínico vai melhorando, até que não consegue mais ficar sem trabalhar, não gostava de não ter uma ocupação, embora tivesse continuado seus estudos na faculdade. É aí então que decide pedir para que não continuasse o seu período de licença, dizendo já se sentir bem, o INSS então a libera.

Ao retornar para o hospital, Paula se depara com as mesmas condições de trabalho, apesar de seu caso não ter sido o primeiro nem o único caso de

afastamento por problemas de saúde decorrente do trabalho naquele setor, nada foi feito para melhorar. Realmente o foco das preocupações da instituição não estava com a saúde do trabalhador, com o seu bem estar, mas com a produtividade, desconsiderando que a produtividade e sua eficácia estão fortemente ligadas às boas condições de trabalho e a saúde do trabalhador. Paula então é colocada para voltar a trabalhar nesse mesmo setor, na mesma função. Mas como já conhecia essa realidade, notava que não ia dar conta percebendo que a qualquer momento poderia adoecer de novo. Primeiramente pediu para mudar de setor, não sendo atendida optou por pedir demissão.

Atualmente, Paula trabalha como secretária de uma clínica médica há alguns meses, mesmo seu salário sendo menor, sente-se mais satisfeita, não apresentando transtornos psíquicos.

Qual a relevância das condições apresentadas pela instituição no adoecimento de Paula? Não caberia a instituição promover medidas que poderiam remover ou atenuar os efeitos das principais fontes prejudiciais ao bem-estar dessa trabalhadora evitando que chegasse ao quadro clínico apresentado?

Entendemos que a subjetividade do trabalhador assim como algumas profissões devido as suas peculiaridades pode influenciar no aparecimento de certas doenças psíquicas. Mas as instituições e empresas podem exercer forte papel no desencadeamento de tais doenças de acordo com as condições as quais submetem o trabalhador. Por outro lado, também podem promover o bem estar ou pelo menos atenuar seu sofrimento ao adotarem políticas que valorizem a saúde mental de seus funcionários, reconhecendo suas necessidades, potencialidades e capacidades.

5-CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho ocupa um importante papel na vida das pessoas, não apenas por ser uma forma de subsistência, mas por possibilitar a evolução social, intelectual e social do homem. É um lugar onde perpassam pessoas, idéias, valores, objetivos diferentes que divergem entre si gerando insatisfação e sofrimento. Nesse processo atuam não só as condições reais de trabalho, com sua organização, regras e divisão de tarefas, como também os valores, sentimentos, emoções, objetivos de vida de cada trabalhador.

As instituições e as empresas tendem a desconsiderar as necessidades do trabalhador focalizando suas estratégias apenas nos resultados, em prol da produtividade.

Entretanto quando o trabalhador consegue criar suas próprias estratégias frente às condições reais de trabalho para alcançar os objetivos propostos sua insatisfação e sofrimentos podem ser amenizados.

Mas quando há um grande descompasso entre a subjetividade do trabalhador e a organização do trabalho o sofrimento pode tornar-se mais intenso podendo gerar transtornos mais severos.

A subjetividade do trabalhador interfere no aparecimento de transtornos afetivos e mentais, mas é consideravelmente relevante a influencia das condições de trabalho as quais o trabalhador esta inserido no desencadeamento desses transtornos.

divergem entre valores, objetivos diferentes que
insatisfaç si gerando

Quando a organização do trabalho, por negligenciar os fatores intrínsecos do trabalhador, impede a adaptação entre a personalidade, os desejos e motivações do indivíduo e o modo operatório instituído, o sofrimento toma proporções maiores, afetando a saúde do trabalhador.

O reconhecimento sobre as conseqüências sociais e psicológicas do sofrimento no trabalho melhoraria não só a saúde do trabalhador, mas traria benefícios organizacionais, pois a saúde psíquica interfere na produtividade. Trabalhadores satisfeitos produzem mais gerando melhores resultados.

A centralidade do trabalho é um fator importante no estabelecimento dos modos de viver e, assim, o afastamento do trabalho desestabiliza os trabalhadores, trazendo sofrimento. No entanto, o rompimento também poderia, ao desestabilizar, produzir alternativas e modos de trabalhar diferenciados, talvez mais "saudáveis".

6- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 7. ed. São Paulo: Cortez/UNICAMP, 2000. 200 p.

BRANT, L. & DIAS, E. Trabalho e sofrimento em gestores de uma empresa pública em reestruturação. **Cadernos de Saúde Pública**, 20(4), 942-949, 2004. .

CARLSON, N. R. **Fisiologia do Comportamento**. São Paulo: Editora Manole, 2002.

CASIRAGHI, Raquel. Brasil de Fato: **Depressão lidera doenças mentais no trabalho**. 04/05/2007

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Tradução de Adail Sobral-Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. 7 BETIOL, M.L S. **Psicodinâmica do trabalho**: Contribuição da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FISCHER, F. M.; HOFMEISTER, V. A.; SCATENA, J. C. & BRUNI, A. C., 1989. **Reorganização do trabalho em turnos na companhia do metropolitano de São Paulo**. In: Congresso da Associação Nacional de Medicina do Trabalho.

FREIRE, O. N. **“Ser atendente a vida toda é humanamente impossível”**: serviço de teleatendimento e custo humano do trabalho.. Dissertação (Mestrado em Psicologia)– Universidade de Psicologia, Brasília– DF, 2002.

FREUD, Sigmund. **O Mal Estar na Civilização** (1930[1929]) in: FREUD, Sigmund. Obras psicológicas completas. Rio de Janeiro: Ed. Imago, 1987.

HOLMES, D. S. **Psicologia dos transtornos mentais**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2001

LE GUILLANT *et al.* **A neurose das telefonistas**. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, v. 12, ag.-set. 1984.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **Violência e reestruturação bancária: o caso do Banco do Brasil**. *Saúde Mental e trabalho*, ano 1, n.1, ago.2000.

LUIZEMAR. **Quando o trabalho adoecer**. *Ciência e Profissão - Diálogos - número 05 - dez 2007*

SILVA, Gonçalo Glauco Justino *et. al.* **Considerações sobre o transtorno depressivo no trabalho**. *Rev. bras. Saúde ocup.*, São Paulo, 34 (119): 79-87, 2009.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca . **Assédio: do moral ao psicossocial - desvendando os enigmas da organização do trabalho**. Curitiba: Juruá Editora, 2008.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira. **Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma grande empresa** in: *A atividade do teleatendente: uma interface entre a organização do trabalho e o cliente*. Belo Horizonte, 2005. Dissertação.(Mestrado).Saúde Pública.Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais.