

A importância do psicólogo na qualidade de vida no trabalho de operadores de Call Center

Autor(res)

Rogério Alencar Pinto

Categoria do Trabalho

1

Instituição

FACULDADE ANHANGUERA

Resumo

Dentro dos ambientes corporativos o estresse é responsável pelos danos à saúde e aos prejuízos provenientes destes adoecimentos dentro destas instituições; afetando tanto os resultados da empresa como o desempenho dos funcionários. O estudo apresentado tem com objetivo demonstrar como os operadores de Call Center estão suscetíveis a fatores que geram estresse e depressão. A proposta desta pesquisa é trazer através da psicologia contribuições sobre quais fatores emocionais são responsáveis pelo adoecimento dos operadores dentro da operação de Call Center e como lidar com estes fatores os quais conduzem estes profissionais ao adoecimento psíquico e físico. A metodologia adotada baseia-se em pesquisas bibliográficas com o objetivo demonstrar as possíveis causas de adoecimentos dos profissionais deste setor e trazer algumas alternativas para lidar com este sofrimento dentro deste ambiente estressor.

Os resultados desta investigação trouxeram fatores responsáveis pelo estresse e a depressão dentro do setor de Call Center e suas origens, demonstrando algumas formas de reduzir o sofrimento e o risco do adoecimento dos profissionais deste segmento através de proposta trazidas de trabalhos e observações feitos neste setor onde vários fatores estressantes são encontrados.

Através desta pesquisa foi possível trazer observações importantes sobre as situações responsáveis por este sofrimento e formas alternativas ao qual o profissional desta área que está sujeito a tantos fatores estressantes saber lidar.