Iniciação Científica 2023
13 à 15 de junho de 2023
das 8 às 12h e das 19h as 22h
Anhanguera
São José - SP | Jardim Morumbi

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

Autor(res)

Rogério Alencar Pinto

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

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 e 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.