



## **PROGRAMA DE ACOLHIMENTO PARA OPERADORES DE CALL CENTERS: PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL E QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR**

Izabella Castilho Zorzi; Giovana Soares Pavanello; Luciana Zanelato da Silva  
Centro de Ciências Humanas, Centro Universitário Sagrado Coração (UNISAGRADO)  
izazorzi@hotmail.com, gi\_pavanello@hotmail.com, luciana.zanelato@gmail.com.

Os serviços de teleatendimentos conhecidos como “*Call Centers*”, tem se destacado no setor econômico e incorporado milhares de trabalhadores. A disposição e natureza do trabalho nos *call centers* é rígida, além de intenso controle dos serviços, grande pressão por aumento da produtividade, metas sendo diárias ou mensais e ausência de autonomia dos operadores. Essas condições de trabalho causam problemas de saúde e prejudicam o desempenho no trabalho devido ao aumento do nível estresse, ansiedade e depressão. O presente estudo tem por objetivo relatar a prática de estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) e apresentar o programa “Acolha-se” que visa o desenvolvimento do acolhimento emocional, autoconhecimento e a empatia, sendo destinado a operadores de *call centers* em uma empresa de grande porte, localizada no interior paulista. Foram realizados dois grupos por dia sendo encontros semanais e com diferentes colaboradores, tendo esses duração de uma hora aproximadamente. Até o presente momento, foram realizados seis grupos com cerca de 20 operadores em cada grupo. O programa está pautado em um primeiro momento em esclarecer os objetivos do programa “Acolha-se”, na sequência, os participantes são convidados a realizar um momento de relaxamento, sendo essa uma parte da primeira dinâmica que se chama “Máscara”, onde é realizado uma busca nas lembranças sobre um momento que lhes faltou acolhimento e criar uma máscara como uma forma de enfrentamento dessa situação. Na segunda dinâmica, era solicitado que os participantes andassem pela sala enquanto tocava uma música e, quando esta parasse, deveriam conversar com o participante que estava ao seu lado, pontuando um momento em que não conseguiu colocar limite no outro. Após a conversa, era dado a consigna “Acolha”, onde eles deveriam acolher o outro da maneira que se sentisse melhor. Em um terceiro momento, era passado um vídeo explicando sobre o que é empatia e realizada uma discussão sobre o assunto. Na terceira dinâmica chamada de “Você é único”, os participantes novamente eram convidados a fechar os olhos e relaxar, pensando sobre “sua medalha”, ou seja, o que ele faz para ser lembrado hoje e com isso, pensar em um personagem que ele acha que tem as mesmas características que ele. Posteriormente, eram divididos grupos onde os colaboradores deveriam criar um grito de guerra utilizando essas características já identificadas. No último momento do grupo, eram passadas frases de enfrentamento onde

os participantes deveriam ler em voz alta. No final de cada grupo, os colaboradores compartilhavam com se sentiram diante da intervenção desenvolvida. Como resultado parcial do projeto desenvolvido, vale destacar sobre a importância de se desenvolver a empatia e o acolhimento dentro e fora do ambiente de trabalho, além de aprender a acolher e ser acolhido. Com isso, é possível considerar que além do Programa “Acolha-se” também se faz necessário a implantação de outras políticas de gestão de pessoas que visem a promoção da saúde mental e qualidade de vida do trabalhador como temas primordiais a serem trabalhados dentro das empresas de *call centers*, possibilitando dessa forma, alívio ao sofrimento psíquico devido ao estresse causado por esse ambiente em que os colaboradores estão inseridos.

Palavras-chave: Psicologia Organizacional. Saúde mental. Acolhimento.

Eixo: Práticas em Psicologia Institucional

Categoria: Paineis