

Você está recebendo o Boletim Digital semanal da FENATTEL, que também irá circular com edições extras de acordo com a dinâmica do movimento sindical dos trabalhadores em Telecom.

O assédio moral no ambiente de trabalho do teleoperador

Muitos patrões acreditam que pressionar o empregado é a forma mais fácil de alcançar metas e mostrar quem manda; mas o efeito dessa relação pode ter resultado oposto



O setor de teleatendimento é, ainda, altamente dependente do atendimento humano. Sendo assim, o movimento sindical deve estar com sua atenção voltada para coibir abusos que surgem no cotidiano das empresas, como a utilização exata do script; controle das pausas e do uso do banheiro; más condições de trabalho; remuneração inadequada; alta rotatividade; metas inatingíveis e avaliações subjetivas; e assédio moral.

É fácil notar que muitos desses problemas se relacionam com pressão psicológica e clima tenso no ambiente trabalhista. Assédio

moral é a conduta abusiva (gestos, palavras, comportamentos e atitudes) contra o trabalhador, expondo-o a situações humilhantes, de deboche e isolamento, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

A partir de um comportamento que visa desestabilizar a vítima, o superior pretende afirmar-se perante os subordinados. Seu objetivo é mostrar quem tem poder e toma as decisões. Ele se exalta para obter resultados, baseado em relações desumanas.

Essa humilhação pode ser feita pelos superiores e, também,

entre colegas sem nenhuma subordinação. Essa abominável prática deteriora o ambiente de trabalho. O terror psicológico (ou físico) pode trazer graves consequências aos que sofrem na "mão" dos malfetores. Não é atoa que muitas empresas têm grandes listas de denúncias no Ministério do Trabalho.

As patologias que mais atingem os teleoperadores são: tendinite, problemas na coluna, inflamação no ouvido, rouquidão, infecção urinária, hipertensão, problemas gástricos, depressão, estresse, entre outras. O aparecimento delas é resultado do atendimento com uso exaustivo da voz, do assédio moral e ritmo acelerado da rotina de trabalho.

Utilização exata do script;
controle das pausas e do
uso do banheiro; metas
inatingíveis e avaliações
subjetivas;





Não importa as desculpas usadas pelo patrão para justificar seu comportamento. A relação abusiva de assediar moralmente o subordinado pode levar a sensações como: palpitação, tremores, aumento da pressão arterial, dor de cabeça, perda de apetite, crise de choro, sentimento de incapacidade, inutilidade, invisibilidade, mau humor, irritabilidade, raiva, e, até mesmo, vontade de se rebelar contra quem o humilha.

Tudo isso só alimenta a vontade do trabalhador em se livrar de um ambiente tão opressor e

encontrar uma saída para reverter a inutilidade a que se aprofundou.

O movimento sindical precisa habituar-se a identificar esse tipo de humilhação a quilômetros de distância e ter aversão a tudo que se relaciona a gritar, berrar, apontar o dedo, bater portas, vigiar o serviço,

Sensações desenvolvidas a partir do assédio: palpitação, crise de choro, sentimento de incapacidade, inutilidade, invisibilidade, mau humor e irritabilidade

encher de tarefas, ignorar, atos de preconceito de qualquer natureza, entre muitas outras coisas que são INACEITÁVEIS e que, infelizmente, acontecem e podem evoluir para doenças de difíceis tratamentos, que exigirão afastamento. Como é possível observar, só prejuízo!


Ou seja, precisamos combater condutas abusivas que colocam as vítimas em situações constrangedoras, abalando gravemente sua saúde física e psicológica.

Por relações mais humanas no ambiente trabalhista! DIGA NÃO AO ASSÉDIO MORAL!

Sintomas

	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: Barreto, M. Uma Jornada de Humilhações. 2000 PUC/SP



Senado Federal

Práticas que caracterizam assédio moral

- ➔ Sobrecarregar o empregado de tarefas
- ➔ Ignorar sua presença
- ➔ Espalhar rumores
- ➔ Vigiar excessivamente



Expediente:
 Órgão Oficial da FENATTEL -
 Rua Santa Isabel, 160/ Centro SP CEP 01221-010
 Dir. Resp. Almir Munhoz
 Editor: José Luiz Passos API-1874
 Redatora: Niviane Estavarengo