

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

Organización del trabajo y contenido de las tareas en call centers: la gestión por metas, inadecuación al trabajo y sufrimiento psíquico.

Nusshold, Patricio Tomás.

Cita:

Nusshold, Patricio Tomás (2011). *Organización del trabajo y contenido de las tareas en call centers: la gestión por metas, inadecuación al trabajo y sufrimiento psíquico*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/423>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/B11>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONTENIDO DE LAS TAREAS EN CALL CENTERS: LA GESTIÓN POR METAS, INADECUACIÓN AL TRABAJO Y SUFRIMIENTO PSÍQUICO

Nusshold, Patricio Tomás
UBACyT, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

RESUMEN

La presente revisión bibliográfica presenta el punto de vista de la Ergonomía Cognitiva y la Psicodinámica del Trabajo sobre las consecuencias para la salud mental de los teleoperadores de call center. El objetivo del trabajo es presentar los desafíos prácticos y éticos ante los cuales se encuentran los trabajadores para garantizar la productividad, la calidad, la seguridad y la fiabilidad del sistema de trabajo. Los desarrollos en Ergonomía en los últimos años han demostrado que el contenido de las tareas, los objetivos definidos, y el modo en que el trabajo se encuentra organizado producen limitantes que dificultan, o incluso impiden, a los trabajadores el ejercicio de sus funciones, lo que provoca una situación ante la cual el sufrimiento y la insatisfacción se convierten en parte de los resultados o consecuencias de trabajar (Daniellou, 1996; Dejourn, 1996; Guerin et al. 2001). Los estudios de psicodinámica del trabajo han avanzado sobre las cuestiones subjetivas y han probado que estas dificultades imponen a los trabajadores en contacto con el usuario situaciones fuertemente limitantes debido al conflicto entre las necesidades de los clientes, las estrategias y procedimientos de la organización y sus valores éticos ligados al trabajo (Dejourn, 2001).

Palabras clave

Call Center Ergonomía Teleoperador

ABSTRACT

WORK ORGANISATION AND TASK CONTENTS IN CALL CENTERS: MANAGEMENT BY OBJECTIVES, INADEQUACY TO WORK AND PSYCHOLOGICAL DISTRESS

This review presents the consequences on mental health for call center operators from the standpoint of Cognitive Ergonomics and Work Psychodynamics. The aim of this paper is to show the practical and ethical challenges workers face in order to guarantee productivity, quality, safety and the reliability of the work system. Developments in Ergonomics in the past few years have proved that task contents, the defined objectives and the way work is organised jointly produce restrictions that hinder, or even prevent, workers from doing their job, which leads to suffering and dissatisfaction (Daniellou, 1996; Dejourn, 1996; Guerin et al. 2001). Work Psychodynamics studies

have analysed the subjective matters and have provided a model that explains how these difficulties impose a highly restricting situation for those workers in contact with customers, because of the conflict between the clients' needs, the organisation's strategies and procedures, and the individual employee's ethical values related to work (Dejourn, 2001).

Key words

Call Center Ergonomics Operator

BIBLIOGRAFÍA

Clot, Y. La fonction psychologique du travail. Le Travail Humain, PUF, Paris, France, 1999.

Clot, Y. Le travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie. Paris, La Découverte, 1995.

Daniellou, F. L'ergonomie en quête de ses principes. Toulouse: Octarès, France, 1996.

Dejourn, Christophe. A loucura do trabalho. Estudo e psicopatologia do trabalho. Cortez Editora. Sao Paulo, 2005.

Dejourn, Christophe. La banalización de la injusticia social. Topia Editoria. Buenos Aires, 2006.

Dejourn, Christophe « Penser le travail, une urgence politique », 2007.

Dejourn, C. (2002), Le facteur humain, 3ème ed., Paris, PUF.

Dejourn, C. (2004), A metodologia em psicodinâmica do trabalho in, Lancman, S. e Sznelwar, L.I., Christophe Dejourn, da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho, Brasília, Paralelo 15. pp.105-126

Dejourn, C. Travail, usure mentale, nouvelle édition augmentée. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail. Paris, Bayard Éditions, 1993.

Dejourn, C., (2001) Le corps, d'abord - Corps biologique, corps érotique et sens moral, Paris, Payot.

Guerin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. Kerguelen A. Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie. Editions du réseau ANACT. France, 2006.

Habermas, Jürgen. La ética del discurso y la cuestión de la verdad. Editorial Paidós. Buenos Aires, 2004.

Obra colectiva. ¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud en los call centers. Tinta Limon Ediciones. Buenos Aires, 2006

Rolo, Duarte. Quand travailler, c'est tromper. CNAM, 2008-2009, Paris.

Sznelwar, L. Lancman, S. Alvarinho, E.; Wu, M. J. Analyse du travail dans un service de nettoyage hospitalier: contributions de l'analyse ergonomique du travail et d'un groupe de réflexion inspiré de l'approche de la psychodynamique du travail. In Actes du XXXVIII éme CONGRÈS SELF 2003, Modeles et pratique de l'analyse du travail, 2003, Paris.

Sznelwar, Laerte et col. Organização do trabalho e conteúdo das tarefas em serviços - a gestão por metas, inadequação do trabalho e sofrimento psíquico.

Sznelwar, L.I., Mascia, F.L., Montedo U.B. Human Factors in Organizational Design and Management - IX. IEA Press. Editora Blücher. Sao Paulo, 2008.

Zarifian, P. Objectiv Compétence. Paris: Liasons, 1999.