

# TRABALHO, SUBJETIVIDADE E SAÚDE DO JOVEM OPERADOR DE TELEMARKETING: UMA ANÁLISE SOB O PONTO DE VISTA DA ATIVIDADE.

## RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de realizar aproximações com o trabalho dos operadores de telemarketing, sob o ponto de vista da atividade, para compreender a dimensão subjetiva do trabalho e o modo como ela se relaciona com a deterioração da saúde desses trabalhadores. Além disso, compreender a especificidade da experiência do jovem nessa atividade. A compreensão das relações entre o trabalho, a subjetividade e a saúde do jovem operador de telemarketing se apoiou nos conceitos que fundamentam o ponto de vista da atividade de trabalho – trabalho prescrito, atividade, atividade impedida, normas antecedentes, renormatizações, “usos de si”- e nas contribuições dos estudos das Ciências Sociais sobre a juventude no mundo do trabalho contemporâneo. A pesquisa se desenvolveu por meio da revisão de literatura e da pesquisa empírica, qualitativa exploratória, inspirada em ferramentas metodológicas das Clínicas do Trabalho, em destaque a Clínica da Atividade e a Ergologia. Realizaram-se interlocuções junto ao sindicato dos operadores de Telemarketing, revisão de literatura, entrevistas individuais e uma aproximação com o método de Instrução ao sócia. Os resultados apontaram que: (1) A desrealização da organização do trabalho em teleatendimento e o comprometimento da função psicológica e do papel formador da atividade são nocivos à saúde associada ao trabalho em Telemarketing; (2) A abordagem ao cliente revela estratégias e arbitragens manejadas pelos teleoperadores, tendo como central a linguagem como meio de operar regulações na atividade; (3) A atividade do Telemarketing é uma experiência de trabalho provisório; (4) Os jovens estabelecem uma relação de distanciamento com o trabalho devido à escassez de oportunidades de desenvolvimento humano e profissional ofertadas a eles.

Palavras-chave: Telemarketing, Atividade, Subjetividade e trabalho, Juventude.

## WORK, SUBJECTIVENESS AND HEALTH OF THE YOUNG TELEMARKETER: AN ANALYSIS FROM THE POINT OF VIEW OF THE ACTIVITY

### ABSTRACT

This study aims to approach to the telemarketers' work, from the point of view of the activity to understand the subjective dimension of the work and how it relates to the deterioration of the workers' health. Moreover, the study intends to understand the specificity of the experience of the young people in this activity. The understanding of the relations between work, subjectiveness and the young telemarketer's health is based on the concepts that ground the point of view of the work activity - prescribed work, activity, impeded work, antecedent norms, re-normatizations, "uses of itself" - and the contributions of the Social Sciences studies about youth in the context of the contemporary work. The research was developed by using literature review and empirical research - exploratory qualitative - inspired by methodological tools of the Clinics of Work, specially the Clinic of Activity and Ergology. Interlocutions were carried out with the telemarketers' union, individual interviews and by approaching the method of Instruction to the double. The results pointed that: (1) The derealization of the work organization in Telemarketing and the harm of the psychological function and the training role of the activity are bad to health, regarding the Telemarketing work; (2) The approach to the customer reveals strategies and arbitrations managed by telemarketers, having mainly the language as a means to operate regulations in the activity; (3) Telemarketing activity is a provisional work experience; (4) Young people establish a relationship of distancing from the work due to the scarcity of human and professional development opportunities offered to them.

Keywords: Telemarketing, Work Activity, Subjectiveness and Work, Youth.