

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

ADAPTAÇÃO TECNO-COMPORTAMENTAL EM CALL CENTER

ELISA BROERING

CELESC – CENTRAIS ELÉTRICAS DE SANTA CATARINA S/A

Call Center

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

1. OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é divulgar uma pesquisa feita por especialista em Programação Neurolingüística, nos empregados do “Call Center” da Celesc, em que fica demonstrada a alteração de percepção da maioria deles, em função da tipicidade de seu trabalho.

2. INTRODUÇÃO

Seres humanos experimentam a si, e o mundo através dos sistemas sensoriais básicos: visão, audição, sensação, gosto e olfato. As informações assim obtidas, chamamos modalidades, porque formam o modelo como traduzimos nossa idéia de realidade.

As modalidades sensoriais pelas quais as pessoas codificam, organizam, armazenam e dão significado ao que é percebido são referidas como **Sistemas Representacionais**. Usamos todos os nossos sentidos externamente o tempo todo, embora prestemos mais atenção a um sentido do que a outro, dependendo do que estamos fazendo.

Em uma galeria de arte, por exemplo, usaremos mais nossos olhos e num concerto de música nossos ouvidos. O surpreendente é que, quando pensamos, tendemos a favorecer um ou talvez dois dos sistemas representacionais, não importa no que estejamos pensando. Somos capazes de usá-los todos, e quando chegamos à idade de onze ou doze anos já estabelecemos nossas preferências.

Muitas pessoas conseguem criar imagens mentais claras e pensar basicamente em termos visuais. Outras acham difícil pensar assim. São pessoas que falam muito consigo mesmas. Há também aquelas que baseiam suas ações nas impressões que uma situação provoca.

Em Programação Neurolingüística, quando uma pessoa tende a usar mais um determinado sentido interno, costuma-se dizer que esse é seu sistema primário ou preferido. Nesse caso, a pessoa terá mais capacidade para fazer distinções sutis no sistema preferencial do que em outros. Isso explica porque algumas pessoas são naturalmente melhores ou mais "talentosas" em determinadas tarefas ou técnicas, pois aprenderam a usar um ou dois sentidos internos, de modo a utilizá-los com facilidade, inconscientemente e sem esforço.

Quando um determinado sistema representacional não é muito desenvolvido, certas tarefas se tornam difíceis. Por exemplo, a música é uma arte difícil se a pessoa não tiver a capacidade de ouvir os sons internamente. Em termos absolutos, não existe um sistema melhor do que o outro. Tudo depende do que se quer fazer com ele. Os atletas precisam de uma consciência cinestésica bem desenvolvida, e é difícil ser um arquiteto bem sucedido sem ter a capacidade de criar imagens mentais claras e bem construídas.

Um talento partilhado por todos os profissionais excepcionais, qualquer que seja o seu campo de atividade, é a capacidade de passar rapidamente por todos os sistemas representacionais e usar o mais adequado à tarefa que precisa ser realizada.

Usamos palavras para descrever nossos pensamentos, portanto, a escolha que fazemos das palavras indicará qual o sistema representacional que estamos usando.

Exemplos de palavras e frases baseadas nos sentidos:

Visual

Olhar, foco, cena, visualizar, brilho, reflexo, revelar, observar, ver, mostrar, olho, perspectiva. Vejo o que você quer dizer, temos o mesmo ponto de vista., com os olhos na mente, sem sombra de dúvida.

Auditivo

Dizer, sotaque, ritmo, alto, tom, som, monótono, surdo, ressoar, harmonioso, agudo, silêncio, mudo.

Estar na mesma sintonia, viver em harmonia, em alto e bom som, fazer ouvidos moucos, isso é uma música para os meus ouvidos.

Cinestésico

Tocar, manusear, empurrar, sólido, quente, frio, áspero, pressão, concreto, suave, pesado, sofrer.

Vou entrar em contato com você, posso sentir nos ossos, ele é casca grossa, consegui captar a idéia, ele é uma pessoa fria

Olfato

Cheiroso, aromático, fresco, defumado, passado.

Gustativo

Azedo, saboroso, amargo, salgado, suculento, doce.

3. METODOLOGIA

Para comprovar essa premissa, a Diretoria de Distribuição resolveu levantar as estratégias representacionais de duas categorias de empregados do “Call Center”. Aqueles que já trabalhavam na área há pelo menos cinco anos e aqueles que estavam sendo transferidos de outras áreas da Empresa (novos).

Em agosto de 1999 todos os empregados passaram por uma entrevista individual e se submeteram a testes, que revelaram o sistema representacional preferido de cada um. (Anexos 1 e 2).

Comprovando as assertivas da Neurolingüística, a pesquisa demonstrou que num grupo com mais de cinco anos de trabalho especializado, preponderou o canal auditivo em detrimento dos outros canais. Nesse grupo de 16 pessoas, 15 apresentaram no teste realizado, uma predominância do canal sensorial auditivo (93,7% - Anexo 3). O teste repetido nove meses depois em 14 funcionários, reafirmou que o processo é evolutivo; 13 continuam cada vez mais auditivos (92,8% - Anexo 4).

Ficou patente na pesquisa, repetida nove meses depois, que o meio ambiente altamente especializado do “Call Center”, alterou profundamente a maneira de ver, ouvir e sentir dos empregados.

Os novos na área, apresentaram basicamente características visuais, auditivas e cinestésicas genéricas, embora com um auditivo interno elevado, o que pressupõe a necessidade de se fazer mais adiante uma pesquisa em toda a organização (Celesc), para uma mostragem mais categórica da integração funcionário/organização (Anexo 5). Em nove meses apenas, de um total de 12 funcionários, 7 tiveram aumentadas a sua percepção auditiva (58,3%). Os demais mantiveram o seu padrão anterior. (Anexo 6). Novos testes de acompanhamento serão realizados.

4. CONCLUSÃO

O trabalho que praticamente envolveu toda a população do Call Center, comprova a necessidade de se criar mecanismos, que permitam equilibrar as maneiras de ver, ouvir e sentir o universo. Um funcionário, no papel de pai ou mãe, que chega em casa e não abraça o seu filho, está demonstrando carência na tradução do meio ambiente familiar. Uma boa atendente via telefone, há que ser também uma boa cidadã , e para isso é preciso que ela tenha todos os seus canais de percepção abertos para a realidade.

A Diretoria de Distribuição, está elaborando exercícios específicos para melhorar o processo de percepção de seus funcionários, integrando-os a todos os tipos de meio ambiente que deparam nas suas diversas funções de cidadãos.

5. ANEXOS

Pesquisa dos Sistemas Representacionais

Funcionários Antigos

F	agosto-99				maio-00			
	V	A	C	AI	V	A	C	AI
1	7	13	16	14	11	16	12	10
2	8	15	9	18	9	18	10	14
3	12	14	10	14	13	16	11	10
4	8	14	12	12	7	17	12	14
5	9	18	14	17	8	18	12	12
6	8	14	15	15	9	16	15	11
7	10	9	13	18	12	12	11	15
8	15	8	12	15	12	6	14	18
9	12	10	12	17	11	14	11	14
10	10	14	13	13	6	14	16	14
11	12	10	11	17	10	12	11	17
12	8	10	13	19	12	15	15	8
13	8	15	18	9	transferida			
14	12	11	16	11	7	16	17	10
15	8	13	11	18	10	18	8	14



Anexo1

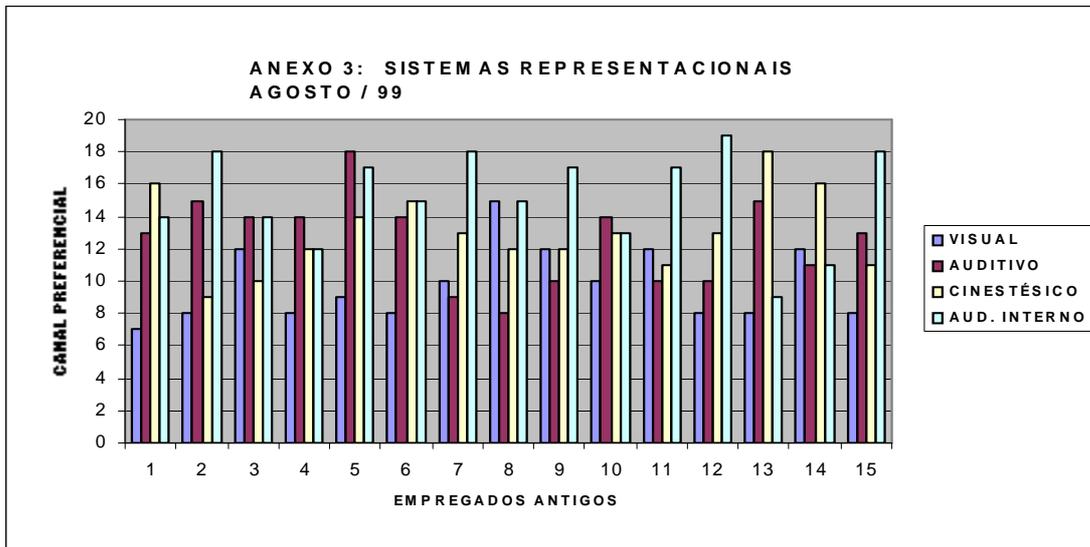
Pesquisa dos Sistemas Representacionais

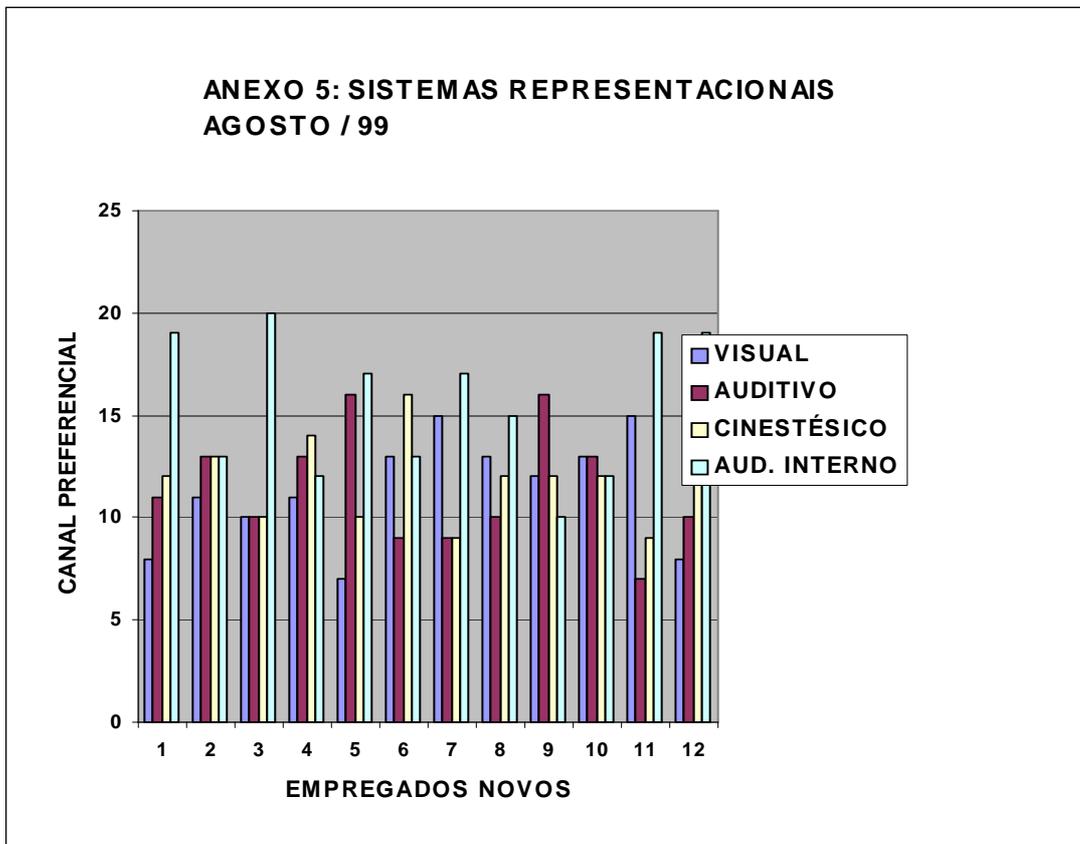
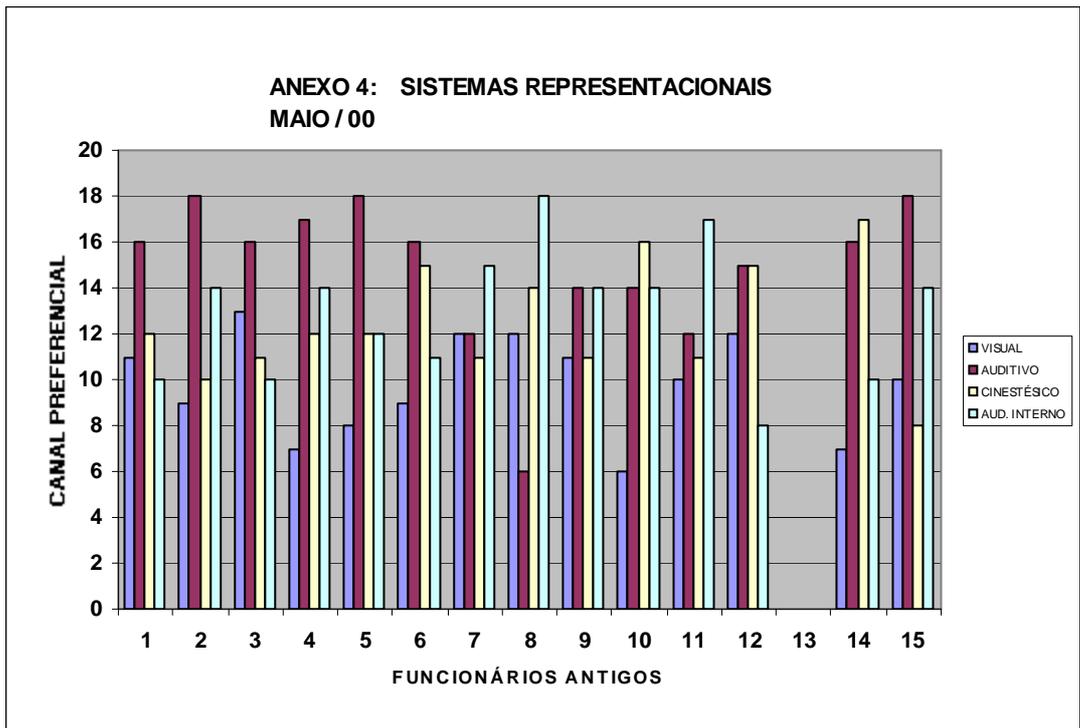
Funcionários Novos

F	agosto-99				maio-00			
	V	A	C	AI	V	A	C	AI
1	8	11	12	19	9	11	12	18
2	11	13	13	13	9	13	11	17
3	10	10	10	20	9	16	15	10
4	11	13	14	12	11	12	13	13
5	7	16	10	17	7	14	12	17
6	13	9	16	13	11	8	20	11
7	15	9	9	17	15	13	10	12
8	13	10	12	15	16	10	8	15
9	12	16	12	10	10	12	11	17
10	13	13	12	12	7	16	12	15
11	15	7	9	19	12	15	12	11
12	8	10	13	19	10	15	7	18

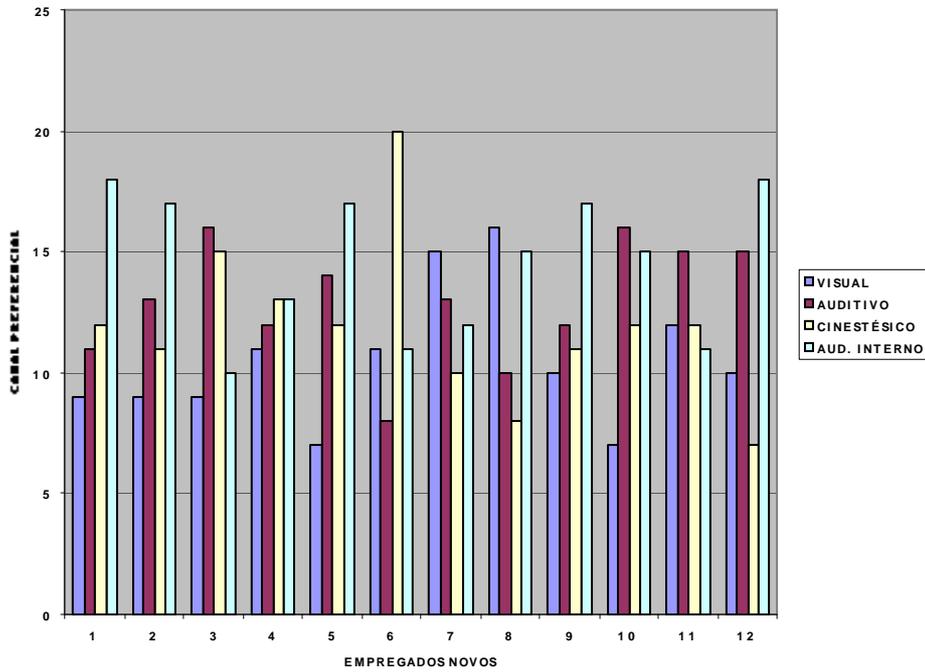


Anexo 2





ANEXO 6: SISTEMAS REPRESENTACIONAIS
MAIO / 00



6. BIBLIOGRAFIA

CHUNG, Tom. Qualidade começa em mim.
São Paulo- Maltese,1993

DILTS, Robert. Applications of Neurolinguistic
Cupertino,CA – Meta Publications,1983

O’CONNOR, Joseph e SEYMOUR, John- Introdução à Programação Neurolingüística: como
entender e influenciar as pessoas.
São Paulo- Summus Editorial,1995

MAZZILLI, José Carlos. Manual de Programação Neurolingüística (vol 1 e 2).
São Paulo, Edição do Autor,1996

7. ENDEREÇO DA AUTORA

Elisa Broering
Assessora da Diretoria de Distribuição
Rod SC 404 km 3 - Itacorubi
88.034-900 - Florianópolis - SC
Telefone: (48) 231-5754
e-mail elisab90@hotmail.com