

5 Conclusão

Nossa análise reitera que a identidade é um construto social e interacional, pois demonstrou que a construção de identidade na fala dos quatro operadores de uma CAT são mutáveis, fluidas, situadas, múltiplas e fragmentadas. Relembramos que estamos adotando identidade como um termo genérico que engloba os termos “papel”, “subjetividade”, “sujeito”, “self”, “eu” e “posicionamento”. Nossa análise, baseada nas avaliações, que indicam o tipo de “eu” que é representado nas interações (Linde,1993,1997), evidenciou aspectos na dimensão da identidade pessoal e social de cada um dos operadores e aspectos identitários em comum a essa categoria de profissionais.

Sendo assim, retomando nossos questionamentos iniciais a respeito de quem são esses profissionais, de quais são os aspectos positivos e as dificuldades deles ao exercerem suas tarefas e de como lidam com os diferentes códigos de comunicação e com a tecnologia de ponta; colocaremos, a seguir, a síntese dessas análises.

O operador Rodolfo posiciona-se em suas falas com as identidades de operador, consultor, marido, pai provedor e cristão, ratificando suas identidades múltiplas. Também observamos em sua fala, que a identidade de consultor entra em conflito com a de operador. Em relação à dimensão mais pessoal da sua identidade, Rodolfo apresenta-se como uma pessoa madura, equilibrada, que valoriza a informação, trabalhadora, leal e responsável.

Em relação aos aspectos positivos das tarefas, Rodolfo declara gostar de ajudar as pessoas, de trabalhar em um bom ambiente com uma equipe “legal” e de ter boas condições de trabalho.

Em relação às dificuldades da tarefa, ele aponta como problemas a grande quantidade de associados, de ligações e de informações. Também aponta o ritmo intenso de trabalho, as informações diversificadas e a falta de pausa entre as ligações. Tudo isso gerado, conseqüentemente pelo grande volume de ligações.

Rodolfo lida bem com o uso do aparato tecnológico, o que mostra a dimensão ciborguiana de sua identidade.

Com isso, no quadro seguinte, numa adaptação da figura 2, acrescentamos o atributo pessoal de presteza e a dimensão ciborguiana à sua identidade. Observemos:

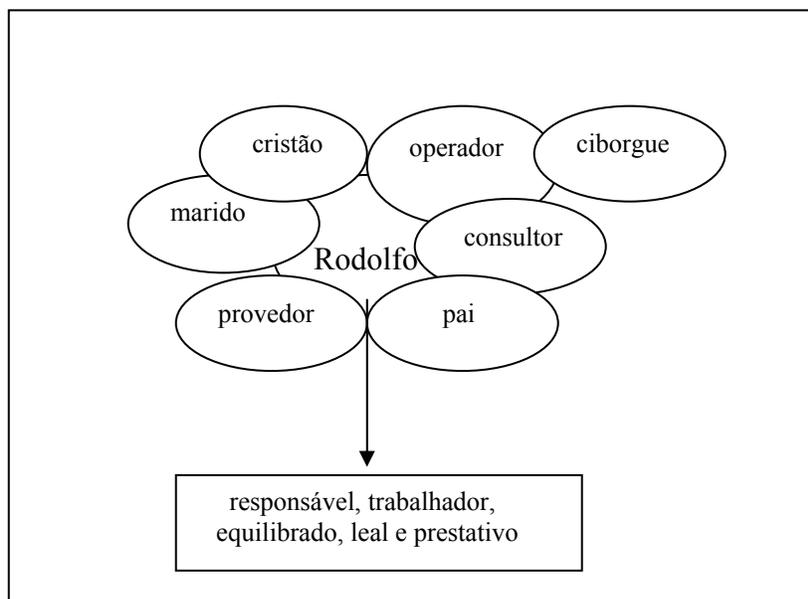


Figura 8 – Identidades múltiplas do operador Rodolfo (2)

A atendente/operadora Vanessa posiciona-se em suas falas com as identidades de atendente e de futura contadora, ao mesmo tempo em que se apresenta como uma pessoa madura, responsável, didática e cuidadosa e vê como aspecto positivo da tarefa ter um bom ambiente de trabalho. Ela menciona como dificuldade, além dos problemas já citados em comum com Rodolfo a diversidade cultural dos associados.

Ela também lida bem com o uso da tecnologia de ponta, o que mostra a dimensão ciborguiana de sua identidade.

Vemos, abaixo, uma adaptação da figura 3, que inclui esta nova dimensão da identidade de Vanessa.

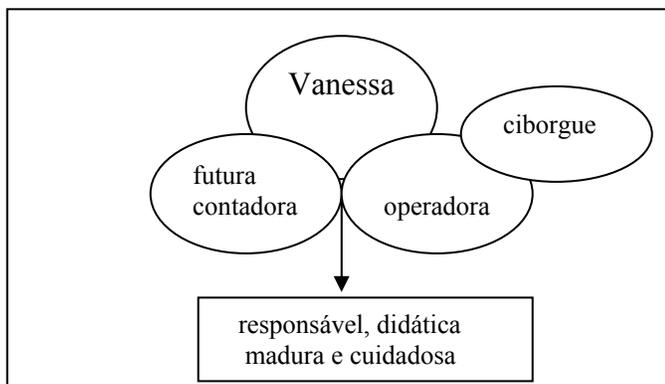


Figura 9 – Identidades múltiplas de Vanessa (2)

A atendente/operadora Rita posiciona-se em suas falas como atendente, filha, mulher, mãe, secretária, dona-de-casa. Também observamos em sua fala, quando relata sua trajetória profissional que sua identidade de filha entra em conflito com sua identidade de profissional de secretária. Em relação à dimensão mais pessoal de sua identidade, Rita apresenta-se como uma pessoa responsável, leal, cuidadosa, carinhosa, emotiva, reflexiva e madura.

Em relação aos aspectos positivos de suas tarefas, Rita declara gostar de ser prestativa (gostar de ajudar as pessoas), de falar com o Brasil inteiro, gostar dos diferentes sotaques e de ter um bom ambiente de trabalho. Ela aponta como problemas de suas tarefas, além dos já apresentados em comum com Rodolfo e Vanessa, falar muito e mudanças constantes das informações, além de ser também ciborgue.

Verifiquemos, abaixo, uma adaptação da figura 4, que inclui novas dimensões da identidade de Rita.

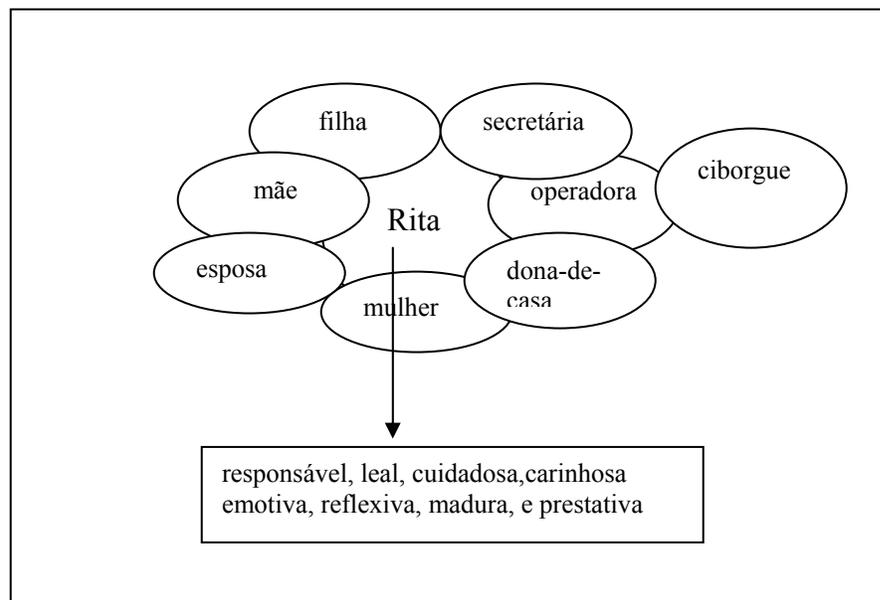


Figura 10 – Identidades múltiplas de Rita (2)

O atendente/operador Gabriel posiciona-se em suas falas com as identidades profissionais de atendente e de músico e com atributos pessoais de responsabilidade, de paciência e de atenção.

Gabriel não coloca aspectos positivos, além dos que foram colocados em comum com os outros. Como problemas de suas tarefas, menciona, além de ter que se controlar

emocionalmente, o fato de o trabalho ser repetitivo e monótono. Também, em comum com os outros, ele é um ciborgue.

Verifiquemos, abaixo, uma adaptação da figura, que inclui novas dimensões da identidade de Gabriel.

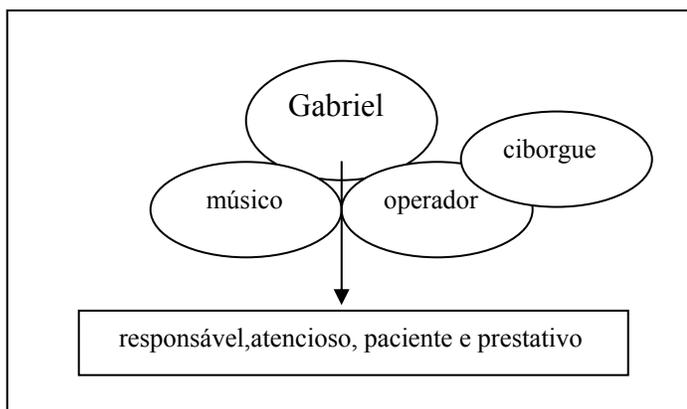


Figura 11 – Identidades múltiplas de Gabriel (2)

Conforme nos aponta Linde (1997), as histórias de vida expressam nosso senso de eu, como criamos esse senso de eu e o sentido de quem somos. Também como coloca Linde (1993, 1997), vimos em nossa análise que os momentos de avaliação (o que é avaliado e como é avaliado) indicam o valor social de uma pessoa, e, conseqüentemente, dimensões de sua identidade.

Também evidenciamos que os quatro atendentes/operadores utilizam como formas mais comuns de avaliações explícitas as seguintes fórmulas: “*ser + qualificativo*”, “*eu + verbo expressivo*” e “*eu acho + qualificativo*”.

De acordo com as falas dos quatro atendentes/operadores, notamos que Gabriel é o que declara ter menos problemas na realização de suas tarefas, seguido em ordem crescente por Rodolfo, por Vanessa e por Rita. Sendo assim, poderíamos inferir que os dois atendentes homens declaram ter menos problemas que as duas atendentes mulheres, conseqüentemente os homens se vêem como menos estressados do que as mulheres.

Percebemos, como um ponto em comum aos atendentes/operadores Rodolfo e Rita, a interferência da vida pessoal como fator de interrupção nos estudos e na vida profissional respectivamente. Rodolfo declara ter interrompido seus estudos devido a

problemas de saúde na família (falecimento da mãe), fazendo com que esse fato, de uma certa forma, afetasse seu crescimento profissional, acarretando na interrupção nos estudos.

Rita também interrompeu sua vida profissional para cuidar da mãe doente que acabou falecendo. Podemos constatar que a vida pessoal, subentendendo o fator emocional também, afetou a vida profissional desses atendentes e que suas identidades de profissionais e filhos se sobrepõem. Com isso, Rodolfo não pôde terminar seus estudos para melhorar sua carreira, porque ficou abalado emocionalmente com a doença da mãe. Rita, por sua vez, interrompeu suas atividades profissionais para assumir somente a dimensão identitária de filha, não conseguindo a integração entre a dimensão identitária de profissional. Poderíamos arriscar que, como coloca (Mishler, 1999) as identidades podem estar em conflito. Rita ficou com sua identidade profissional de secretária em conflito com a de filha; e Rodolfo também não soube conciliar as dimensões da identidade de filho e de profissional. Rodolfo também apresenta outro conflito entre a dimensão identitária de operador na empresa e a de consultor/vendedor fora da empresa. Já Gabriel, que também tem duas atividades: músico e operador, não coloca essa dualidade como conflituosa. Isso nos leva a pensar na seguinte questão: até que ponto a vida pessoal e profissional se interligam e o que faz algumas pessoas a falar explicitamente sobre isso (como Rita e Rodolfo) e outras não.

Através da análise dos aspectos colocados como positivos na realização de suas tarefas, evidenciamos que todos os operadores apresentam dimensões de identidade ciborguiana, isto é, lidam com naturalidade com as novas tecnologias e equipamentos que acoplam a seus corpos. Através da análise do que é colocado como problema e dificuldade na realização de tarefas, constatamos em todas as falas a presença do fator controle emocional. Outros problemas, tais como o grande volume de associados, a grande quantidade de ligações/associados e o ritmo intenso de trabalho são recorrentes para Rodolfo, Vanessa e Rita.

Poderíamos pensar em uma “identidade institucional de atendentes da X Saúde”, considerando que todos os operadores falam em controle emocional, presteza, responsabilidade, espírito de equipe e apresentam aspectos de uma identidade ciborguiana.

E em relação a dimensão de suas identidades ciborguianas, eles estão adaptados à identidade do profissional pós-moderno, ou seja, lidam bem com a tecnologia, com a

globalização e com o dinamismo. Contudo, apesar de declararem não haver problemas de se adaptarem à dimensão dessa identidade, os atendentes/operadores apontam como dificuldades para realização de suas tarefas aspectos do trabalho de atendimento que foram ampliados com o uso da tecnologia, com a globalização e com o dinamismo da sociedade pós-moderna, como ritmo mais intenso que gera tensão e necessidade de controle emocional, mais mudanças, grande volume de associados, de ligações e de informações, etc. Isso, como já apontamos no capítulo anterior, reflete em um paradoxo: da mesma forma que a ferramenta tecnológica criada pelo homem gera emprego, também gera estresse.

Sendo assim, retomamos um questionamento inicial desse estudo apontado por Dejours (2000): será que o sofrimento no trabalho foi atenuado ou eliminado pela mecanização e a robotização? O que fazer?

De início, acreditamos que as questões que aqui levantamos deveriam ser apresentadas e discutidas no contexto do trabalho e da formação desses profissionais. Talvez isso possa auxiliá-los a encontrar formas de eliminar ou de lidar melhor com as situações de tensão de suas tarefas.