

PSICOLOGIA DA LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO APLICADA A UM AMBIENTE DE HELP DESK

Roberto Cohen¹

Resumo

O presente trabalho discorre sobre os problemas de comunicação e linguagem que ocorrem durante atendimento a clientes e usuários em centrais de atendimento (call centers e help desks). Além de analisar estudos de caso, identificando conflitos de comunicação e interpretação de signos entre os interlocutores do diálogo, o trabalho ainda se propõe a sugerir métodos e idéias para diminuir estes conflitos.

Palavras-chave

call center, help desk, psicologia, linguagem e comunicação, aspecto fático, signo, significante, significado, polissemia, código, repertório, função referencial, função meta-lingüística

A psicologia é uma ciência que há tempos é utilizada com sucesso na análise e compreensão do comportamento humano e na busca de uma vida melhor. Os exemplos são fartos, desde estudos e soluções de patologias e fobias, até procedimentos de terapias familiares, de grupos e indivíduos.

O presente trabalho apresenta uma introdução e depois enfoca análise, conclusão e sugestões para melhorias nos ambientes de help desk e call centers, cuja operação normal ocorre o estabelecimento de diálogo entre duas pessoas.

Uma das pessoas, aquela que solicita auxílio, é geralmente usuária de informática e não detém muitos conhecimentos em computadores. A outra, que prestará a ajuda, é uma pessoa técnica, geralmente com formação na área de computação, que tentará colaborar na solução do problema ou dúvida da primeira, através – geralmente – de contato telefônico.

Serão apresentados alguns estudos de casos e exploradas situações de conflito na comunicação e linguagem entre ambas as pessoas.

Os casos serão analisados considerando as funções embutidas em uma mensagem que, segundo Chalhoub², podem ser classificadas em funções referenciais, emotivas, conotativas, fáticas, poéticas e metalingüísticas.

¹ Estudante do curso de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, disciplina de Psicologia da Linguagem e Comunicação, Profa. Marta D'Agord, 1999

² Chalhoub, Samira. Funções da linguagem. Editora Ática. 1999.

Ao final, são apresentados tópicos com as conclusões e sugestões que buscam orientar os profissionais do ramo a identificarem os pontos de conflito e, quiçá, desenvolverem métodos para a redução da quantidade destes.

Introdução

Em geral, a dificuldade de compreender as orientações do técnico ou o contrário, perceber a mensagem que o usuário que pede ajuda está tentando expressar, resulta em conflitos escabrosos entre ambos os lados.

Imaginar uma cena torna a análise mais fácil: um usuário aguardando um e-mail urgente ou tentando imprimir seu trabalho de conclusão e, ao encontrar dificuldades, procura auxílio na central de help desk. Ao receber as orientações, confusões na compreensão da orientação podem acontecer, que, agregadas ao desespero do usuário, causam irritações e pioram ainda mais a comunicação entre ambos.

Por que isso? Por que geralmente os técnicos de help desk entendem e sentem-se à vontade com os computadores e softwares dos quais prestam suporte. E sentem-se tão confortáveis que chegam a esquecer como era quando não entendiam nada sobre os mesmos. Termos e situações que parecem obscuros e difíceis para os usuários apresentam-se geralmente como coisas óbvias para os técnicos.

Uma ocorrência muito comum é o surgimento de polissemias (fenômeno que consiste na reunião de vários sentidos para uma palavra ou termo) causando confusão na interpretação dos signos transmitidos lado a lado.

Para compreender o que é polissemia, leia em voz alta as frases abaixo:

“*Navio brasileiro entrava no porto navio inglês*” – ouvir esta frase, pode conduzir quem recebe a mensagem à compreensão de dois sentidos: a) que um navio ingressava no porto ou b) que o navio brasileiro bloqueava a passagem de um navio inglês.

“*Quando se abre a porta a Berta?*” – neste caso, surge a dúvida entre a) em que momento alguém abrirá a porta que já está aberta ou b) quando abrirão a porta para a pessoa chamada Berta.

“*Irás, voltarás, nunca morrerás*” – dependendo da dicção do emissor da mensagem, poderá ser compreendido que a pessoa irá para certo local, voltará e nunca morrerá. Contudo, se a pausa for realizada após a palavra “nunca” e não depois de “voltarás”, o sentido muda para “*irás, voltarás nunca, morrerás*”, que é uma mensagem com sentido totalmente contrário à primeira interpretação.

Neste trabalho em questão é possível identificar e trabalhar com alguns estudos de caso típicos que ocorrem do ambiente de help desk.

Por fim, para concluir esta introdução, cabe lembrar texto de afamado autor:

“Por mais ambíguo e polissêmico que o nosso discurso possa ser, nós ainda somos capazes de levar nossos significados ao domínio público e, lá, negociá-los. Ou seja, nós vivemos

publicamente através de significados públicos, compartilhados por procedimentos públicos de interpretação e negociação.”³

Esta mensagem lembra ao leitor que, apesar de serem identificados vários pontos de conflito, com esforço e planejamento na identificação destes, e em especial na busca de soluções, é possível reduzir a ocorrência dos problemas através da leitura e aplicação deste texto, cujo enfoque foi centrado na psicologia da linguagem e da comunicação.

Estudo de Caso 1 – Função Referencial

“Uma usuária ligou-me com problemas de navegação, então fiz ela configurar novamente sua máquina e tudo o mais. Para confirmar se estava tudo correto, perguntei a ela:

O que a sra. está vendo na janela?

- Ah... está passando um ônibus e um senhor, por quê?

Deixei assim e depois de terminar de configurar todas as opções eu disse:

- A sra. terá que fechar todas as janelas e reiniciar seu equipamento.

- Puxa, mas não basta só fechar a janela do meu quarto?”

Por mais incredulidade que a leitura deste diálogo possa gerar a pessoas habituadas ao conceito de janelas do software Windows, estas situações realmente ocorrem.

Um usuário leigo em informática, geralmente pouco acostumado ao ambiente “informático” e, muitas vezes, desesperado por uma solução, deposita todas suas expectativas e confianças no “especialista” para o qual ligou a fim de resolver seu problema.

Nestas circunstâncias, não são poucas as vezes em que ocorre um deslizamento do significado sobre o significante (o significante JANELA para o técnico identifica um aplicativo no computador, enquanto ao usuário, o significado mais típico para JANELA seria a abertura comum para o exterior nas paredes dos lares).

Na realidade, o técnico, mergulhado em literaturas técnicas, seu jargão e terminologias computacionais, por vezes não sincroniza o contexto do diálogo a um repertório de signos capazes de serem compreendidos pela pessoa usuária.

O caso em questão apresenta um problema na função referencial da mensagem, que identifica sobre **O QUÊ** o emissor está falando.

Infelizmente, no evento citado o técnico está utilizando-se de uma conotação para a palavra “janela” (interpretada como uma linguagem figurada pois, afinal, janelas são aberturas, frestas, frinças em paredes), enquanto a usuária, explora uma imagem mais denotativa (relação mais direta entre o termo e o objeto) do significante em questão.

³ Bruner, Jerome. *Atos de Significação*. Artes Médicas, 1997.

“Diz Jakobson que a tarefa dominante de numerosas mensagens é organizar os signos em função do referente. A linguagem denotativa seria, então, construída em bases convencionais, elaborada em função de uma certa repetibilidade das normas do código, produzindo informações definidas, claras, transparentes, sem ambigüidades.”⁴

Ora, neste caso, pode-se ver que a mensagem não foi clara, tanto que a usuária resolveu ver o que havia na janela para a rua. Para ela, as normas do código ainda não estão estabelecidas (firmadas, resolvidas), pelo menos no que tocante ao uso do computador.

Estudo de Caso 2 – Função metalingüística

“Num curso de informática para iniciantes adultos, eu explicava a função do mouse e como o cursor respondia aos seus movimentos. Daí eu disse aos alunos:

- *Como exemplo, peguem o mouse e vão subindo com ele até que a setinha atinja a parte de cima do monitor.*

Foi assustador ver os alunos com o braço esticado, segurando o mouse acima da cabeça...”

Este exemplo, assim como o caso número 1, envolve uma questão de interpretação de signos, em especial da compreensão da mensagem e do significado inteiro da oração que o professor desejava transmitir.

“Quando o emissor e o receptor precisam verificar se o código que utilizam é o mesmo, o discurso está desempenhando a função de se auto-referenciar. Na sala de aula, a relação professor-aluno, diante de uma exposição cognitiva, é uma relação metalingüística. “Percebe o que quero dizer?” pode ser tanto um teste puramente fático para verificação do canal como uma antecipação metalingüística. E o que se faz é sempre ua operação substitutiva – própria do código – fornecendo informações sobre o código em uso. Se houver afasia do eixo paradigmático – o distúrbio, a dificuldade em substituir termos, conforme diz Jakobson – a tarefa de uso do código estará comprometida. Pierce já nos informava do caráter de representação e de substituição do signo e a as noção de interpretante – um signo que substitui o signo anterior, ou o significado de um signo e outro signo – equivale ao funcionamento da operação tradutora da metalinguagem.”⁵

Neste caso, teria sido importante o técnico identificar e explicar, traduzindo em linguagem compreensível pelo usuário, o que significaria “subir o mouse até a parte de cima do monitor”.

Subir tem uma denotação de elevar, erguer e foi exatamente o que os usuários realizaram com o dispositivo.

⁴ Chalhub, Samira. Funções da linguagem. Editora Ática. 1999.

⁵ Chalhub, Samira. *A Meta-linguagem*. São Paulo, Editora Ática, 1998.

Estudo de Caso 3 – Função emotiva

“Passei então a seguinte orientação para o usuário:

- *OK, execute o comando que lhe orientei..*
- *Travou tudo!!*
- *Você executou o comando conforme lhe passei?*
- *Não fiz um pouco diferente, achei que resultaria igual, não faria diferença.*
- *Arre-égua!*
- *Como?*

Nesta situação uma expressão regional pode causar um distúrbio de comunicação entre operador e usuário. Em especial, a expressão “arre-égua” pode significar, às populações do norte do Brasil, uma interjeição de espanto e dificuldade. Mas, se o receptor da mensagem for do sul do Brasil, isto poderá ter um significado ofensivo.

A utilização de expressões regionalistas ou mesmo de moda e seu objeto, operam metalinguisticamente no círculo de sua história e algumas vezes perdem seu contexto em um diálogo de longa distância como este.

“A função emotiva, tem seu *Einstellung* no emissor que deixa transparente as intenções do seu dizer, marcando-se em 1ª pessoa; comparece também numa fala marcada pela *interjeição* (“extrato puramente emotivo da linguagem”, diz-nos Jakobson acerca da interjeição), pelos *adjetivos*, que apontam o ponto de vista do emissor, daquele que fala, por alguns *advérbios*, por *signos de pontuação* – tais como exclamação, reticências. A função emotiva implica, sempre, uma marca subjetiva de quem fala, no modo como fala. Por isso, as canções populares desditosas são mensagens que acabam provocando a emoção do tipo epidérmico – falam adjetivamente, adverbialmente, das perdas amorosas”⁶.

No parágrafo acima Chalhub esclarece que advérbios e expressões podem assumir questões subjetivas para o emissor da mensagem. Infelizmente, nem sempre estas interjeições serão compreendidas pelo receptor da mensagem, convidando o mesmo a imaginar agressões ou outras situações deste tipo, sendo pioradas nas situações de irritabilidade dos mesmos.

Estudo de Caso 4 – Estereotipação

“Certa vez uma usuária (loira) toupeira, que um colega atendera antes e me avisara que era muito burra, me liga e pede ajuda para instalar o programa.

- *Claro, você está com o disquete na mão?*
- *Sim, está aqui na minha mão.*
- *Ótimo, tire ele da capinha e coloque no drive.*
- *Puxa, é difícil de sair. Peraí que estou tirando. Pronto, consegui mas agora o que faço com ele?*
- *Coloque-o no drive.*

⁶ Chalhub, Samira. Funções da linguagem. Editora Ática. 1999.

- *Ele é muito mole e fica difícil de colocar.*
- *Como assim, muito mole?*
- *É, a parte redondinha que eu tirei da capinha é muito mole...*
- *Meu deus... estou te enviando outro disquete.”*

“Na formação de nosso repertório, ao longo de nossas experiências, há uma tendência constante acumular idéias e conhecimentos que, com o tempo, vão se cristalizando, endurecendo, e viram uma espécie de “carimbo”; usamos esse “carimbo” para conhecer ou reconhecer pessoas, objetos ou fatos à nossa volta. O estereótipo (grego: stereos, sólido) pode designar um “carimbo mental”, ou melhor, uma idéia padronizada em nossa mente e que utilizamos em nossa percepção para reconhecer ou identificar os indivíduos, os acontecimentos e os objetos.

O estereótipo pode causar sérios danos à comunicação: se for aplicado rigidamente à percepção do comportamento humano, vai conduzir-nos a um conhecimento deformado dos indivíduos e gerar “ruídos” nas mensagens.”⁷

No exemplo citado, o técnico já parte para um pressuposto de que a usuária é, segundo as palavras de seu colega, “burra”, o que irá condicionar de forma negativa toda a seqüência de atendimento à mesma.

Conclusão

Percebe-se analisando os estudos de casos que vários problemas de comunicação e linguagem podem ocorrer durante a prestação de serviços de help desk para usuários.

Um dos aspectos identificados foi o deslizamento do significante sobre o significado, gerando uma interpretação incorreta da mensagem por parte do usuário. Uma situação comum com falha na função referencial da mensagem.

Outro, a utilização de conceitos regionais ou de moda, que podem gerar interpretações de signos também diferentes, como exposto no parágrafo anterior.

Quando os técnicos selecionam as palavras e a combinam para expressar suas mensagens e orientações, deveriam estar orientados para que seleção e combinação resultassem em conteúdos compreensíveis pelos usuários, entregando a mesma interpretação que o técnico deseja transmitir.

“A linguagem falada não é preparada, é fragmentária, incompleta, pouco elaborada, com predominância de frases curtas, simples ou coordenadas, pouco uso de passivas.

“... uma vez aceito todo o comportamento como comunicação, não estaremos lidando como uma unidade de mensagem monofônica, mas com um complexo fluido e multifacetado de numerosos modos de comportamento – verbais, tonais, posturais, contextuais, etc – que, em seu conjunto, condicionam o significado de todos os outros. Os vários elementos desse complexo

⁷ Blikstein, Izidoro. *Técnicas de Comunicação Escrita*

(considerado como um todo) são capazes de permutas muito variadas e de grande complexidade, que vão desde o congruente ao incongruente e paradoxal” (1967, p. 46).⁸

Pelo texto acima, percebe-se também a importância da tonalidade de voz e outras expressões, que muitas vezes, apesar da mensagem estar correta e adequadamente interpretada pelo usuário, pode carregar uma carga emotiva (desprezo, cansaço, etc).

Em um estudo do Help Desk Institute, a maior entidade mundial sobre a temática de help desk, as tecnologias e metodologias envolvidas, algumas conclusões do trabalho chamam a atenção:

- a) “68% das ligações são motivadas por problemas ou dúvidas em relação a uma nova e cada vez mais complexa tecnologia”
- b) “dentre as qualidades preferidas pelos gerentes de help desk no recrutamento de técnicos, aparecem destacadas em importância e percentual: 98% definem a capacidade de ouvir o usuário como primordial; 96% consideram importantes as habilidades verbais; num longínquo 16º lugar são atribuídos créditos aos conhecimentos técnicos.”

Sugestões para melhoria das comunicações

a) Uso de aspectos fáticos na mensagem

“Certos ‘tiques’ da fala podem caracterizar-se como fáticos: “*certo?, entende? Não é? Tipo assim etc*”. São conectores entre uma expressão e outra e dão a ilusão de que o emissor e receptor comunicam-se.

Na verdade, o gesto afirmativo que re-envia a mensagem recebida, a repetição redundante dessas expressões, mantém os interlocutores falantes em contato, sem produzir respostas a essas perguntas, fixando-os na sintonia do canal. No momento de uma apresentação social, a fórmula “*muito prazer*” é altamente fática: passa a ter significado somente depois que as pessoas têm um conhecimento entre si. Se “*como vai*” obtiver respostas do tipo “*hoje estou mal, pois ontem tive um acesso de tosse*”, não estará cumprindo sua função fática de cordialidade e contato com as pessoas.

Se a mensagem centrar-se no contato, no suporte físico, no canal, a função será fática. O objetivo desse tipo de mensagem é testar o canal, é prolongar, interromper ou reafirmar a comunicação, não no sentido de, efetivamente, informar significados. São repetições ritualizadas, quase ruídos, balbucios, gagueiras, cacótes de comunicação (mesmo gestuais), fórmulas vazias, convenções sociais, de superfície, testando, assim, a própria comunicação. Diz Jakobson:

O empenho em iniciar e manter a comunicação é típico das aves faltante; dessarte, a função fática da linguagem é a única que partilham com os seres humanos. É também a primeira função verbal que as crianças adquirem; elas têm tendência a comunicar-se antes de serem capazes de ouvir ou receber comunicação informativa.

⁸ Watzlawick, Beavin e Jackson. Pragmática da Comunicação Humana

As conversas ao telefone, monossílabas, apenas afirmam estar o receptor ouvindo a mensagem. Se do outro lado da linha sobrevir o silêncio, aquele que fala, logo perguntará: “Alô, está me ouvindo?” Os comportamentos fáticos são compulsivos, repetitivos; na fila do corredor, cada um que chega toca o botão de chamada – o que é desnecessário e nada informa ao robô que já está programado.”⁹

Assim, desenvolver nos técnicos a idéia de emitir sinais fáticos durante a conversação telefônica, não só concederá ao usuário um tempo hábil para “digerir” a mensagem recebida, quanto para permitir ao técnico realizar checagens para ver se sua mensagem está sendo adequadamente recebida.

b) Construção de uma base de conhecimento – referencial e metalingüístico

Em um trabalho bem planejado, as gerências de help desk habitualmente devem montar as chamadas bases de conhecimentos, conjuntos de perguntas e respostas que buscam padronizar as informações passadas aos usuários, assim como manter o conhecimento dentro do organismo, para suprir ausências de técnicos especialistas.

É muito importante auferir a qualidade da mesma durante os primeiros atendimentos, para verificar se o texto escrito pode gerar alguma polissemia ou conter conjunto de informações que não esteja no código do usuário, ou precise de uma descrição sob a ótica da meta-linguagem para tornar a solução-mensagem mais compreensível pelo usuário.

Muitas empresas já utilizam os famosos scripts de atendimento, que permitem conduzir ambos, técnico e usuário, a um roteiro já previamente programado e que busca evitar o uso de terminologia inadequada.

c) Recrutamento de técnicos para o help desk

Em uma bem-sucedida experiência, a empresa norte-americana Intuit (fabricante do famoso software Quicken, líder mundial na área de controle de finanças pessoais) decidiu recrutar técnicos para prestar suporte exatamente entre seus usuários.

Um fator desta bem-sucedida empreitada foi optar por não recrutar especialistas em computação, e sim entre os próprios usuários do produto, conduzindo a empresa a grandes ganhos, como: a) os novos técnicos têm o conhecimento do jargão – código – do usuário, por ser um deles; b) vivenciam o ambiente do usuários; c) buscou-se pessoas com boa capacidade de relacionamento inter-pessoal, o que fez com que compreendessem o usuário em seus problemas e geralmente colocarem-se no lugar dos mesmos.

Como ilustração, um texto de um dos diretores da Intuit: “... agora focamos na habilidade de resolver problemas e não mais no conhecimento técnico...” e “... preferimos técnicos com menor especialidade em computadores e maior conhecimento do ambiente dos usuários...”.

⁹ Chalhub, Samira. Funções da linguagem. Editora Ática. 1999.

d) Explorar as estratégias conversacionais de Grice

- i) Se perceber que o parceiro já compreendeu o que você pretendia lhe comunicar, a continuação da sua fala, na maioria das vezes, se torna desnecessária;
- ii) Logo que perceber que o ouvinte não o está entendendo, suspenda o fluxo de informação, repita, mude o planejamento ou introduza uma explicação;
- iii) Ao perceber que formulou algo de forma inadequada, interrompa-se imediatamente e corrija-se na seqüência.

A aplicação destas estratégias é responsável pelo grande número de “descontinuidades” que têm sido apontadas como características da língua falada, isto é, pela aparente “desestruturação” do texto falado.

Apesar destas estratégias terem sido projetadas para diálogos face-a-face, ainda assim podemos aproveitá-los para aqueles em que o meio é o telefônico.

Em muitos casos, apesar da mensagem já ter chegado ao receptor, o técnico pode desejar complementar ou ilustrar melhor sua orientação, e isso acarreta que uma maior quantidade de informações sejam levadas ao usuário e este tenha que analisá-las todas, gerando confusões.

Em seguida, e preferencialmente usando funções fáticas (conforme descrito anteriormente) o técnico deve garantir-se de que o usuário compreendeu adequadamente a mensagem. Muitas vezes, sob o constrangimento de afirmar que não compreendeu a orientação, o usuário não manifesta esta situação. Usando-se de funções fáticas, o técnico permite ao usuário uma brecha em seu discurso para manifestar tal dificuldade.

E por fim, mas não menos importante, é mister que o técnico, ao transmitir alguma coisa que não corresponda à verdade, corrija-se de imediato. Isto evitará re-ligações e frustrações de ambos os lados.

e) Treinamento de usuários

Toda e qualquer forma que possa ser utilizada para nivelar o conhecimento do usuário, com os conceitos e terminologias técnicas envolvidas deve ser buscada.

Uma meta-linguagem é um dicionário dos termos e signos utilizados e a mesma deve ser partilhada com os usuários.

Ora, se o usuário conhecer o mesmo código da linguagem dos assuntos referentes na mensagem do técnico (exemplo da “janela”), ficará muito mais fácil e compreensível as orientações do mesmo, além do que a mensagem chegará sem ambigüidades ao seu destino.

Entre as formas de treinamento, podem ser relacionadas: envio de newsletters, treinamento local, CBT's (Computer-Based Training, ou treinamento baseado em computação, geralmente show de slides ou, nos casos mais avançados, com controle de resposta e fluxo) e outras formas.

f) Evitar uso de regionalismos

Como analisamos em caso anterior, o uso de termos de uso corriqueiro em determinadas regiões, podem não ser compreendidas quando o suporte técnico oferecido é a nível nacional. “Macanudo”, “taura” e “taita” são exemplos de elogios no corriqueiro linguajar gauchesco que, interpretado por receptores de outras regiões, poderá soar como uma ofensa em determinadas situações.

Recomenda-se treinar os técnicos e monitorar suas conversões com clientes para identificar possíveis reminiscências de hábitos e trejeitos culturais ao telefone.

Bibliografia

- Chalhub, Samira. *Funções da Linguagem*. São Paulo, Editora Ática, 1999.
Chalhub, Samira. *A Meta-linguagem*. São Paulo, Editora Ática, 1998.
Ilari, Rodolfo. *Semântica*. São Paulo, Editora Ática, 1998.
Blikstein, Izidoro. *Técnicas de Comunicação Escrita*. Editora Ática, 1999.
Goldstein, Norma. *Versos, Sons, Ritmos*. Editora Ática, 1999.
Bruner, Jerome. *Atos de Significação*. Artes Médicas, 1997.
Weiss-Morris, Loretta. *Revolutionizing Support Staff Training*. HDI, 1996.
Help Desk Institute. *Help Desk and Customer Support Practices Report*. HDI, 1997.
Hvatum, Margaret. *LifeRaft: Why do users sound so angry?* HDI, 1997.
Primo, Alex Fernando Teixeira. *Interação Mútua e Interação reativa: uma proposta de estudo*. 1998.
TechTales, www.techtales.com, 1999