

CEFAC
CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO EM FONOAUDIOLOGIA CLÍNICA
VOZ

O ESTRESSE NA COMUNICAÇÃO DO TELEMARKETING

OSVALDO CESTARI PEIXOTO MONTORO

SAO PAULO
1998

CEFAC
CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO EM FONOAUDIOLOGIA CLÍNICA
VOZ

O ESTRESSE NA COMUNICAÇÃO DO TELEMARKETING

**Monografia de conclusão do
Curso de voz
Orientadora:
Miriam Goldenberg**

OSVALDO CESTARI PEIXOTO MONTORO

SÃO PAULO
1998

Resumo

A intervenção do fonoaudiólogo no telemarketing, pressupõe conhecimentos específicos sobre aspectos ambientais e operacionais ligados à função do teleoperador. Da mesma forma, o estabelecimento de pontos convergentes entre estresse e voz deve obedecer a mesma lógica, ou seja, conhecer os mecanismos, sintomas e fases relacionados ao conceito de estresse.

Este trabalho procura através de análise bibliográfica verificar, descrever e propor possíveis relações entre a presença do estresse no telemarketing e queixas vocais.

Observamos que algumas características como: cansaço ao falar; dor ou tensão no pescoço e garganta; queixas relacionadas ao ambiente de trabalho são comuns à função de teleoperador. Estes mesmos sintomas são geralmente relacionados à processos de disfonia e estresse.

Estresse e voz, bem como suas manifestações negativas e patológicas, aproximam-se muito em diversas características e são muitos os indícios da presença de uma relação estreita entre esses dois processos do ponto de vista do operador de telemarketing.

Palavras Chave : *Telemarketing, Estresse, Voz (queixas, sintomas)*

ABSTRACT

The intervention of the speech pathologist in the telemarketing implies specific knowledge about environment and operational job aspects. In the same way, the establishment of convergent points between voice and stress must obey the same logic: to know the mechanisms, symptoms and stages connected to the stress concept.

This research examines, describes and proposes (through bibliographical analyses) relations between the stress in the telemarketing and vocal disorders.

Some aspects as tension and pain in cervical muscles; pain in the throat; voice fatigue; complaints about the job environment, are very usual in the telemarketing occupation. These same symptoms are generally associated to dysphonia and stress processes.

Stress and voice, in their pathologic and negative reactions, are very close in several aspects. Many are the indications of a tight relation between these two processes, in the telemarketing operator point of view.

Key Words: *Telemarketing, Stress, Voice (Disorders, Dysphonia)*

Dedico este trabalho a Simone e Ligia, duas
grandes mulheres que a cada dia
me ensinam que o resultado de uma
obra feita com amor é sempre incomparável...

Agradecimentos:

Ao CEFAC, pela possibilidade de expressar minhas idéias e traduzi-las em forma de autoria.

À Miriam Goldenberg que através do seu entusiasmo por seu trabalho reacendeu várias vezes a chama da perseverança.

À Silvia Pinho, pelo seu exemplo no conhecimento sobre voz que nos guiou para a profundidade da pesquisa.

À Ana Carolina, Fabiana, Renata e Simone pelas sinceras e fundamentais análises críticas, sem as quais esse trabalho seria apenas um esboço.

Aos meus pais, Oswaldo e Jandyra, por terem com tanto carinho e amor me preparado para encarar todos os desafios com coragem e honestidade.

À Simone, fonte constante de inspiração.

À pequena Ligia, que todos os dias me ensina que cada conquista exige tempo, observação, disciplina, confiança e apoio, e só é alcançada com muito trabalho, dedicação e perseverança .

O trabalho é o esforço aplicado; é qualquer coisa a que nos dedicamos, qualquer coisa em que gastamos energia para conquistar ou adquirir algo. O sentido fundamental do trabalho não é aquilo por que lutamos para viver, mas o que fazemos com nossa vida.

A felicidade, como Aristóteles disse há muito tempo, reside na atividade, tanto física como mental. Reside em fazer coisas de que se possa orgulhar por fazer bem e, portanto, que se tenha prazer em fazer.

WILLIAM J. BENNETT

O Livro das Virtudes

Sumário

1. Em Busca de Novos Caminhos !!!	10
2. Telemarketing ?	13
3. A Voz e o Estresse	23
4. A Voz Estressada do Telemarketing !	37
5. Conclusões	44
6. Referências Bibliográficas	47

1. Em Busca de Novos Caminhos !!!

A fonoaudiologia vem crescendo e caracterizando-se como ciência, busca cada vez mais uma identidade e novos espaços no mercado de trabalho. Observamos um crescimento das áreas de atuação possíveis, num cenário tão amplo como o apresentado atualmente.

Tanto a fonoaudiologia quanto o telemarketing além da sua existência recente, têm em comum uma relação de complementariedade. Os profissionais da área de telemarketing são em primeira instância e fundamentalmente profissionais da voz e, com isso, tornam-se foco de atenção da área fonoaudiológica. O fonoaudiólogo por sua vez, pode contribuir de forma objetiva para o aprimoramento da comunicação, que é o principal instrumento de trabalho do telemarketing. Dessa forma, fonoaudiólogos e empresários vislumbram uma perspectiva bastante promissora no estabelecimento de uma parceria.

Nossa experiência de cinco anos atuando com telemarketing, nos colocou em contato com alguns problemas e necessidades dos profissionais que trabalham nessa área, principalmente os operadores de telemarketing ou teleoperadores. Entre eles, observamos que muitos desses profissionais utilizam sua voz de forma inadequada, levando-os muitas vezes a serem portadores de queixas vocais e, em alguns casos, de disfonias.

Concordamos com a afirmação de QUINTEIRO (1995) de que "o teleoperador é um trabalhador de alto desgaste emocional e precisa de um respaldo da empresa" (p.73) acrescentando ainda que "bem treinado, bem

orientado e, principalmente, bem acompanhado no uso da audição, voz e fala no dia-a-dia do seu serviço será, com certeza, um teleoperador de alta produção e sem prejuízos de saúde." (p.13)

Dessa forma, o fonoaudiólogo, cada vez mais, tem sido visto com bons olhos pelas empresas, uma vez que sua intervenção pretende contribuir amenizando os efeitos de diversos fatores negativos sobre sua equipe, principalmente em relação à sua comunicação e conseqüentemente prevenindo quedas de produção, trocas de funcionários e indenizações.

É crescente a importância e a seriedade que alguns empresários dão à atuação do fonoaudiólogo na empresa, o que demonstra uma preocupação cada vez maior com a qualidade de vida de seus funcionários. Também no aperfeiçoamento da equipe, as empresas começam a contar com esse profissional para o desenvolvimento de habilidades e aspectos ligados à comunicação que podem interferir diretamente na qualidade e produtividade da operação.

Existem vários fatores determinantes ou interferentes para que o teleoperador possa ter uma perda relativa ou total de sua força de trabalho e conseqüente qualidade de vida. Entre eles destacamos o estresse, que segundo pesquisas americanas, aumentou de forma significativa nas últimas duas décadas, sendo inclusive capa da revista TIME que o descrevia como "A epidemia dos anos oitenta" (ROSCH, 1996). O mesmo autor destaca que a Organização Mundial de Saúde considera o estresse profissional como a maior fonte de estresse para os adultos, sendo descrito como uma "epidemia global".

O estresse é responsável pelo desencadeamento direto ou indireto de

mais de 80% das doenças típicas do homem moderno, apesar de não representar por si mesmo uma doença (LADEIRA, 1996).

Nosso principal objetivo é a análise do estresse na sua ação sobre a voz do operador de telemarketing. Nossa hipótese focaliza-se na idéia de que o ambiente físico das centrais de telemarketing e a função de teleoperador podem agir como estressores ou potencializadores de estresse. A partir desse ponto, buscaremos traçar, através de análise bibliográfica, as relações entre a presença do estresse e suas possíveis influências e interferências no uso da voz, queixas vocais e estabelecimento de disfonias ou seus sintomas iniciais.

Temos observado que o número de pesquisas e publicações envolvendo a parceria entre telemarketing e fonoaudiologia tem crescido, o que demonstra o interesse cada vez maior dos fonoaudiólogos por novos campos de trabalho.

Acreditamos que a importância de discutir novos caminhos e perspectivas dentro do campo da fonoaudiologia só virá a contribuir para o aperfeiçoamento deste profissional abrindo assim novas possibilidades de atuação, reflexão e pesquisa dentro de nossa área.

2. Telemarketing?

Ainda são poucos os fonoaudiólogos que relataram suas experiências dentro das centrais de telemarketing, ou discutiram sobre as possíveis ações que a fonoaudiologia pode ou deve ter em relação a essa nova área de atuação.

Parece-nos pertinente iniciar nossa discussão apresentando a definição de telemarketing oferecida por STONE & WYMAN (1992), de que "telemarketing é uma nova disciplina do marketing que utiliza a tecnologia da telecomunicação como parte de um programa de marketing bem planejado, organizado e administrado que, de forma proeminente, desenvolve vendas pessoais com o uso de contatos não pessoais." (p. 6).

É importante compreender que a "necessidade" de criação do telemarketing obedeceu critérios principalmente econômicos e administrativos, uma vez que é uma estratégia de marketing que possibilita economia no deslocamento; rapidez no contato e atendimento do cliente; permitindo a monitoria de todo o processo e a qualidade dos dados coletados. (STONE & WYMAN, 1992; McHATTON, 1988).

Conforme afirmação de McHATTON (1988) o "telefone é a ferramenta de marketing que tem custo mais eficaz e que usa o tempo de maneira mais eficiente" (p. 3). O autor ainda ressalta que de acordo com uma pesquisa de 1985 o custo médio de uma venda pessoal nos Estados Unidos chegou a 229,70 dólares enquanto que por telefone, este custo foi menor que 8 dólares. Estes números justificam claramente a opção do mercado pelo telemarketing,

bem como seu rápido crescimento.

Além da economia propiciada pelo telemarketing, é inegável que seu rápido crescimento contribuiu para o aumento na geração de empregos. Sobre isso McHATTON (1988) apresenta uma pesquisa apontando que nos últimos 5 anos o número de companhias americanas envolvidas com telemarketing passou de 1 mil para 90 mil; estima-se ainda de que no ano 2000 a indústria do telemarketing será responsável pela geração de mais de 8 milhões de novos empregos.

Encontramos no cenário atual uma atuação bastante diversificada do telemarketing; porém, suas funções mais comuns podem ser concentradas nas áreas:

Telemarketing ou Televendas - o operador de televendas tem como função básica a venda de produtos ou serviços, direta ou indiretamente. Em alguns casos, o operador é intermediário entre a apresentação do produto e a venda efetiva, realizada por um vendedor que irá até o cliente pessoalmente.

Atendimento ao Cliente - a função desse operador é receber, analisar e encaminhar dúvidas, sugestões e reclamações dos clientes, bem como informar e esclarecê-los a respeito do produto ou serviço adquirido (prazos, funcionamento, cobrança...). Esta área da empresa tem ainda

papel fundamental na filtragem de informações e no vínculo entre empresa e cliente.

Pesquisa de Mercado - busca informações a respeito do comportamento, necessidades e opinião dos clientes ou futuros clientes de uma empresa. Outra função dessa área é a de estabelecer graus de satisfação, de qualidade, e obter sugestões sobre um produto. O termo *empresa* é aqui usado referente a qualquer usuário do processo de pesquisa de mercado (orgãos públicos, empresas privadas, universidades, pessoas físicas); da mesma forma, utilizamos o termo *produto* referente a qualquer aspecto passível de pesquisa (comportamentos, fatos, objetos, serviços).

Dentro dessa mesma perspectiva, podemos definir três principais modalidades de atendimento:

Ativo - modalidade em que o operador faz a chamada telefônica para o cliente. Normalmente, é encontrada em centrais de vendas ou televendas, e também em centrais responsáveis por pesquisa de mercado. Algumas centrais de atendimento ao cliente possuem apenas uma parcela de seus operadores direcionados à modalidade ativa.

Receptivo - modalidade em que a empresa recebe a ligação do cliente.

Geralmente estas chamadas são atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Portanto, ela é principalmente direcionada ao atendimento de clientes sendo que algumas empresas possuem centrais de vendas receptivas. Em alguns casos, existem postos de atendimento dentro da central de vendas ativa especificamente para chamadas receptivas motivadas por campanhas de marketing.

Misto - é uma mescla das modalidades anteriores, ou seja, o operador é responsável tanto pelas ligações recebidas quanto pelas realizadas. Apesar da dupla função, algumas centrais de televendas programam um revezamento de acordo com cronogramas previamente elaborados, em que os operadores têm dias diferentes para o atendimento ativo e receptivo (este quase sempre em menor número).

Atualmente, não é comum encontrarmos centrais em que os operadores sejam responsáveis tanto pelo processo de venda quanto pelo de atendimento ao cliente. Esse fato relaciona-se à crescente especialização que encontramos nesse mercado. Sendo assim, observa-se uma importante mudança de perfil entre os operadores das duas funções. Existe uma confusão comum, porém fundamental, a ser esclarecida: as **funções** de vendas e atendimento a clientes não determinam as **modalidades** (ativo, receptivo e misto) a serem exercidas, apesar destas serem **mais comuns** em uma ou outra função.

Concordamos com JUNQUEIRA & COL. (1998a) que verificaram que cada central tem uma filosofia de trabalho distinta, com variações quanto ao mobiliário utilizado, disposição no espaço físico, estrutura organizacional (gerente, supervisor...), forma de avaliação dos operadores, premiações para aumento da motivação das equipes, carga horária de trabalho, intervalos para descanso, nível de ruído ambiental, modalidades utilizadas, presença ou não de *script* (texto utilizado pelo operador na apresentação ou oferta de produtos da empresa ou ainda na recepção e condução de ligações, que segue ou não certa rigidez na sua forma de uso).

A questão do ambiente físico exige uma análise mais profunda da que vamos propor, uma vez que em muitos casos ela é determinante para o sucesso de uma central de telemarketing, podendo ser considerado em outras situações como grande gerador de problemas. Porém, dada a complexidade do assunto, preferimos nos ater à descrição dos principais itens de uma central de telemarketing.

Quando descreve as instalações necessárias para o sucesso e produtividade de uma operação de telemarketing, McHATTON (1988) oferece uma lista de exigências que estão próximas do que comumente encontramos nas centrais brasileiras bem organizadas:

- ✓ local com janelas
- ✓ controle de temperatura (ar condicionado), na sala ou central
- ✓ estação de monitoramento
- ✓ mesas ou estações de trabalho individuais (posto de atendimento ou P.A.)
- ✓ cadeiras com altura, encosto e apoio de braços ajustáveis

- ✓ terminais de computador
- ✓ iluminação adequada
- ✓ revestimento acústico nas paredes e teto
- ✓ linhas telefônicas

Podemos acrescentar a esta lista:

- ✓ mesas com altura regulável
- ✓ apoio de punho e pés
- ✓ uso de headset monoaural
- ✓ revestimento acústico nas estações de trabalho, quando possuem divisórias

Outros aspectos importantes para a análise do ambiente físico são o tamanho da sala e o número de posições de atendimento, assim como sua disposição no espaço.

A análise do perfil do operador de telemarketing é outro aspecto relevante na nossa pesquisa. Sobre ele McHATTON (1988), mais especificamente sobre o operador de televendas, sugere o seguinte perfil:

- ✓ voz agradável, não necessariamente bonita, apenas fácil de se ouvir
- ✓ falar de forma clara e distinta
- ✓ objetividade
- ✓ ter atitudes positivas
- ✓ ser alegre e bem-disposto
- ✓ persistência
- ✓ ser bom ouvinte, devendo ser sensível aos diferentes tons de voz, hesitações e pausas e saber responder a eles
- ✓ sinceridade e integridade

- ✓ entender problemas, motivações e desejos do cliente
- ✓ capacidade de organização
- ✓ trabalhar muitas horas em ritmos estáveis em ambientes pequenos e confinados
- ✓ gostar de competição e trabalho em equipe.

A lista de características desejáveis para um operador, formulada por STONE & WYMAN (1992) não difere muito da anterior:

- ✓ aptidão para comunicação - voz clara, agradável e conversação articulada
- ✓ persistência
- ✓ capacidade de organização
- ✓ habilidade para projetar uma personalidade telefônica - entusiasmo, calor humano
- ✓ flexibilidade

Referindo-se à seleção do candidato a teleoperador, ALGODOAL (1995) acrescenta que uma das formas utilizadas nesse processo é a entrevista telefônica onde são observados aspectos como: timbre, volume, velocidade, modulação e dicção, além de vocabulário, vícios de linguagem, concordância verbal, objetividade lógica e capacidade de persuasão.

Podemos observar que o perfil esperado é bastante coincidente e generalizado, sendo que alguns aspectos são mais valorizados em centrais de vendas e outros em centrais de atendimento.

Os aspectos gerais presentes nas listas dos autores não salientam as diferenças de perfil existentes entre as duas funções, uma vez que essas diferenças, amplamente observadas em nossa experiência, estão mais

intimamente ligadas às particularidades da função bem como ao exercício dessas habilidades.

O perfil do operador de **televendas** caracteriza-se pela presença de uma maior agressividade, dinamismo, competitividade, ambição. Espera-se desses operadores uma maior tolerância à pressão da supervisão relativa às metas de vendas, além do sentido de perseverança na busca constante de novos clientes. A capacidade de assimilação (decorrente do excesso de negativas dadas pelos clientes) e a capacidade de renovação e dinamismo (todo mês o resultado operacional é “zerado”, ou seja, no início do mês o teleoperador recomeça com nenhuma venda efetuada), são outras habilidades desejadas e esperadas do operador de televendas. A agressividade citada refere-se aos casos onde há a necessidade do trabalho em modalidade ativa, uma vez que seu contato depende de sua própria iniciativa para fazer a ligação buscando uma venda para um cliente “potencialmente” comprador; além disso essa modalidade caracteriza-se por uma certa dose de “invasão de privacidade”.

A operação de **atendimento** caracteriza-se mais pela exigência de paciência, equilíbrio, tolerância à repetitividade. A pressão maior recebida por esses teleoperadores vem dos clientes, pois a maior parte de suas ligações concentram um conteúdo negativo (reclamações) que muitas vezes trazem uma carga de tensão expressa na própria voz do cliente, seja no conteúdo ou na entonação (palavrões, agressividade, intensidade forte e gritos, autoritarismo, ameaças). Essa função apresenta uma carga maior de repetitividade e monotonia, principalmente quando há necessidade de transmitir a muitas pessoas o mesmo tipo de informação.

Sendo assim, observamos que algumas características gerais são comuns a todos os bons operadores, enquanto outras devem predominar em determinada função. Muitas vezes a flexibilidade do operador no uso de determinada característica determina a qualidade do seu trabalho e conseqüente sucesso na função exercida.

Grande parte das características valorizadas em um teleoperador referem-se ao seu perfil comunicativo, o que justifica cada vez mais a presença do fonoaudiólogo como colaborador - quer seja no processo de seleção ou no próprio desenvolvimento e acompanhamento das equipes.

Ressaltando nossa afirmação, McHATTON (1988) sugere que ao selecionar um candidato o empresário não contrate “uma pessoa, um rosto ou uma aparência, mas uma voz” (op. cit. p.31). O mesmo autor, ao analisar os erros mais comuns presentes nas centrais de telemarketing, aponta entre os principais:

- ✓ usar o tom de voz errado
- ✓ usar velocidade de fala inadequada
- ✓ não oferecer ao comprador um motivo que o leve a escutá-lo
- ✓ não saber escutar
- ✓ não conseguir captar e reportar o feedback do cliente

Fica claro através da lista proposta que os principais problemas dos operadores e (consequentemente da própria operação) residem em questões relativas à comunicação. Sendo assim, o fonoaudiólogo coloca-se como um profissional capacitado para o apoio, treinamento e acompanhamento das equipes. Porém, é importante ressaltar a necessidade desse profissional na

compreensão das peculiaridades do telemarketing, estando atento às diferenças de perfil exigidas em cada uma das funções desempenhadas pelo operador, bem como aos aspectos ambientais e operacionais característicos das modalidades exercidas.

Pretendemos posteriormente relacionar estes três pontos globais do telemarketing: funções e modalidades, ambiente físico e perfil do operador, com os aspectos relacionados aos geradores de estresse e suas influências sobre a voz.

3. A Voz e o Estresse

Não podemos esquecer que a voz é uma função adaptativa (PINHO & PONTES, 1991) e está relacionada com o biotipo do indivíduo, sua profissão, grau de cultura, seu estado neuro-hormonal e atitude emocional (BLOCH, 1963). Assim sendo, necessitamos de uma atuação adequada e equilibrada em todos esses aspectos por parte do indivíduo. Podemos também pressupor que sendo uma ação adaptativa temos algumas variáveis que se modificam constantemente.

O conceito de estresse relaciona-se diretamente com a adaptação, pois é, prioritariamente, a dificuldade de adaptar-se a novas situações ou estados que desencadeia o processo de estresse.

A fonação é produzida quando um fluxo de ar, que vem dos pulmões, gera a vibração das pregas vocais que nesta situação estão aproximadas, através da ação da musculatura intrínseca da laringe. O vigor da sua vibração determina a intensidade percebida da voz. O alongamento e a espessura das pregas vocais determinam a frequência de vibração, responsável pela percepção da altura da voz (grave ou aguda) (BOONE e McFARLANE, 1994).

Para obtermos uma voz natural e com pouco esforço, fundamental ao profissional da voz, BOONE (1996) ressalta a necessidade de desenvolver o equilíbrio entre os mecanismos de respiração, ressonância e fonação.

A respiração é a base da fonação, pois as pregas vocais dependem da passagem da coluna de ar vinda dos pulmões para sua vibração. "Os humanos aprenderam a usar a respiração para a fala" (BOONE e McFARLANE, 1994,

p.24), salientando ainda mais o caráter adaptativo e de aprendizagem do uso da voz.

A fonação ocorre, normalmente, no ciclo de expiração e é fundamental, segundo PINHO (1998), "uma sincronia entre o início da fonação e o início da expiração" . Desequilíbrios nessa sincronia podem gerar a possibilidade de instalação de uma disfonia.

PINHO (1996) aponta que o estresse cotidiano faz com que se perca o hábito natural de respirar sem esforço, gerando com isso uma contração da musculatura abdominal durante a inspiração que associada à elevação dos ombros dificulta a soltura progressiva do ar. O padrão respiratório costal superior durante a produção da voz favorece uma excessiva adução glótica, produzindo uma fonação com muito mais tensão.

Esses padrões de excessiva adução glótica (muitas vezes causadora de grande tensão da musculatura extrínseca da laringe) associada à tensão muscular geral, além de gerar uma fonação mais tensa, contribuem para o aumento global do estresse do teleoperador. Como profissional da voz, ele tem na comunicação oral o seu instrumento de trabalho e, portanto, preocupa-se com os inconvenientes físicos, psicológicos e profissionais que esse padrão possa gerar.

Ainda sobre a relação entre voz e respiração BOONE e McFARLANE (1994) relatam que falantes normais (sem patologias de voz) suportam estresses vocais relacionados a uma postura inadequada de respiração, porém o mesmo já não acontece com aquelas pessoas com patologias ligadas à voz. Devemos ressaltar que falando de um ponto de vista clínico, é muito maior a

possibilidade de distinção entre aqueles que têm ou não patologia de voz. Este aspecto é fundamental quando nos remetemos à estrutura do telemarketing, que dificilmente possibilita esta caracterização, merecendo portanto, atenção especial por parte dos fonoaudiólogos que trabalham junto a esses profissionais, principalmente nos processos de seleção e avaliação de equipes.

Segundo os mesmos autores, a ressonância tem papel fundamental na qualidade vocal, beleza e volume da voz. Sendo assim, a variabilidade necessária para as adaptações às mais variadas situações, depende em grande parte de um bom uso da ressonância.

Como pudemos observar, todos os aspectos relacionados à produção vocal estão envolvidos em um delicado e complexo processo em que estão envolvidos ajustes musculares e motores, fluxo de ar, configurações do trato vocal, que devem adaptar-se de acordo com a necessidade e a intenção do falante, sendo que esse processo pressupõe características orgânicas, psicológicas e sociais.

Ao analisar os efeitos do estresse na voz de cantores, SATALOFF (1991) afirma que o estresse psicológico é intrínseco a uma performance vocal, e que as manifestações psicológicas advindas do estresse podem interferir nos delicados mecanismos de produção da voz.

No desempenho da função de teleoperador devemos considerar que o ambiente e os aspectos emocionais são sempre fatores importantes a serem analisados, pois seu controle é fundamental para o uso adequado e efetivo da VOZ.

Entre os principais fatores etiológicos de alteração vocal em profissionais da voz falada citados por RODRIGUES e COL. (1996) estão: personalidade do indivíduo, estilo de vida, abuso e mau uso vocal, problemas médicos crônicos e fatores ambientais.

Esses já são bons indicativos que alterações localizadas nas habilidades de adaptação do indivíduo podem influenciar o equilíbrio tão necessário ao controle do estresse e o uso adequado e natural da voz.

Nossa voz modifica-se constantemente, dependendo, entre outras variáveis, de estados emocionais e do ambiente no qual nos encontramos. "O executivo que sente grande tensão quando faz uma apresentação importante não deseja que sua voz traia sua ansiedade" (BOONE, 1996, p.15). O autor destaca através desse exemplo, a necessidade de uma boa adaptação do falante à situação e ao ambiente. Ressalta também a importância no desenvolvimento da habilidade de demonstrar o que queremos apresentar ao invés do que realmente sentimos. Isso é o que o autor chama de controle de VOZ.

Esse processo exige a capacidade do profissional da voz de lidar constantemente com este tipo de situação, que é bastante comum no seu cotidiano. A inabilidade no exercício desse processo pode tornar o teleoperador instável na principal função que exerce: a comunicação. Essa instabilidade vai contra o princípio básico do uso adequado da voz, que pressupõe o equilíbrio entre todas as variáveis, sendo assim um possível indicador na análise de tensões e queixas vocais, além de caracterizar-se como um fenômeno estressante.

Cabe aqui ressaltar a importância que o processo de seleção passa a ter a partir desse ponto de vista, principalmente na análise da capacidade comunicativa e adaptativa do candidato a situações adversas e estressantes, o que uma vez mais demonstra a necessidade de conhecimentos específicos, por parte do fonoaudiólogo, tanto sobre a rotina operacional de uma central quanto sobre os mecanismos do estresse.

Para tanto, torna-se necessário uma breve análise de alguns pontos relativos ao conceito de estresse. Privilegiaremos os aspectos mais diretamente ligados ao objetivo dessa pesquisa, que do nosso ponto de vista pressupõe a análise da influência de fatores ambientais, emocionais e de adaptação profissional.

Alguns pontos observados na análise bibliográfica sobre estresse, apresentam-se como propostas para futuras investigações a serem realizadas pela área fonoaudiológica, uma vez que também podem ter influência na relação entre voz e estresse, mas que exigiria um estudo bem mais amplo do que o aqui proposto.

O processo bioquímico do estresse e toda sua implicação hormonal; bem como a medicação utilizada no combate aos sintomas mais agudos, presentes em algumas fases do estresse, e suas possíveis interferências sobre a fonação; as relações entre distúrbios gástricos, também presentes como sintomas de estresse, e o refluxo gastro-esofágico; a análise mais detalhada das alterações respiratórias e suas implicações para a fonação são alguns dos temas passíveis de análise.

A partir desses fatos, a definição de estresse, suas fases e principais

sintomas, o estresse ocupacional, o conceito e influências dos estressores internos e externos, passam a ser de fundamental importância para o desenvolvimento de nossa pesquisa.

“O estresse é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o estresse como sendo um processo e não uma reação única, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de estresse, um longo processo bioquímico instala-se, cujo início manifesta-se de modo bastante semelhante, com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta. Mais adiante, no desenvolvimento do processo do estresse, diferenças manifestam-se de acordo com as predisposições genéticas do indivíduo potencializadas pelo enfraquecimento desenvolvido no decorrer da vida em decorrência de acidentes ou doenças.” (LIPP 1996, p. 20).

Não podemos deixar de ressaltar que o cotidiano do teleoperador está marcado por situações que geram reações de irritação, ansiedade, excitação e até medo e confusão, e portanto, estressantes. As centrais de televendas convivem diariamente com a necessidade de cumprir suas metas, ligar para desconhecidos, ser premiado pelo desempenho. Por outro lado, as equipes de atendimento a clientes vivenciam uma grande pressão, seja pela postura dos clientes ora reclamando ou brigando, ora elogiando e até mesmo seduzindo. Outra situação comum às centrais de atendimento é a necessidade constante

de controle operacional e administrativo de uma série de decisões (enviar equipes técnicas, movimentação de contas e dinheiro, resgate de doentes) dependendo do produto que ele represente.

Ressaltamos ainda que o estresse é sempre causado por um fator desencadeador “que quebre a homeostase interna, e exija alguma adaptação” (LIPP 1996, p.20). Este fator é chamado de estressor e pode ter caráter tanto positivo (promoção no trabalho, apaixonar-se) quanto negativo (morte, dor). Esses estressores podem ser de origem interna, determinados pelo próprio indivíduo (ansiedade, depressão, características de personalidade) ou podem ser ainda de origem externa, normalmente relacionados a condições ou eventos que independem do estado do indivíduo (condições ambientais, mudança de chefia, acidentes). Podemos ainda lembrar que tais fatos e suas possíveis tentativas de adaptação exigem do indivíduo envolvimento de dimensões física, psicológica e social. (LIPP, 1996 e COELHO, 1994)

BOONE (1996) apresenta os estressores ou geradores de estresse, como ele também os chama, de acordo com sua origem física (temperatura; infecções e irritação; ruídos e poluição visual; excessos alimentares; excessos recreacionais) ou de origem situacional (monotonia; criatividade; depressão ou tristeza; pobreza, racismo ou preconceito sexual; prazer ou vitória). Esses fatores exemplificam uma série de situações vivenciadas pelos teleoperadores, tanto do ponto de vista físico quanto situacional.

É importante salientar a idéia de processo ligada ao estresse. Ao contrário do que o senso comum preconiza, esse processo é organizado e sistemático, e apresenta características bem definidas em cada uma de suas

fases.

Segundo SELYE (1965), a síndrome do estresse também denominada Síndrome de Adaptação Geral (SAG) possui três fases: reação de alarme ou fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão.

A *fase de alarme* é caracterizada pela reação do organismo para fuga ou ataque frente a um estressor, através de uma intensa descarga hormonal. É nessa fase que podemos observar sintomas predominantemente de natureza física (taquicardia, sudorese, dor de cabeça) Se o organismo conseguir após essa fase retornar à sua condição de homeostase, constata-se a presença de uma adaptação positiva, considerada uma reação saudável de estresse, denominada *Eustress*. Caso não exista a adaptação e os estressores continuem atuando sobre o organismo, teremos uma atuação danosa do organismo na tentativa de lidar com o estressor (denominada *Distress*), quando torna-se perceptível a presença de patologias. O *distress* está diretamente ligado a um período mais prolongado de convivência com o estresse e pressupõe as fases de resistência e exaustão. (LIPP,1996; COELHO,1994; VASCONCELOS,1992).

A entrada na *fase de resistência* pressupõe uma tentativa frustrada de adaptação a um estressor de longa duração ou de intensidade demasiada para a capacidade do indivíduo. A partir daqui, temos uma mobilização localizada do organismo que normalmente manifesta-se no órgão do corpo humano mais vulnerável (variando de indivíduo para indivíduo) e que passa a centralizar toda a reação diante do estresse. Os sintomas da fase anterior desaparecem dando lugar a sintomas predominantemente psico-sociais, como: irritabilidade,

isolamento social, medo, entre outros. Se houver controle da situação, elimina-se a influência do estressor, o organismo retoma o equilíbrio homeostático e o processo de estresse termina. Caso contrário, o organismo entra em colapso e não raramente começa haver influência de outros estressores. Sendo assim, o órgão ou órgãos mais vulneráveis entram em colapso, surgindo sintomas específicos de uma patologia relacionada a esses órgãos. Essa situação configura a *fase de exaustão* (LIPP, 1996 ; COELHO, 1994).

Além dos sintomas e doenças relacionadas ao estresse já descritos anteriormente, alguns outros, tanto de características físicas como psicofisiológicas, são descritos por LIPP (1996): doenças respiratórias, asma, bronquite, que estão diretamente relacionadas a um mecanismo fundamental do aparelho fonador: a respiração. Também são consideradas alterações psico-emocionais importantes: hipersensibilidade emotiva, desânimo, depressão, insônia, dificuldades de relacionamento, além de cefaléia, obesidade e úlceras.

A presença de úlceras pode sugerir, como já apontamos anteriormente, algum tipo de relação com refluxo gastro-esofágico que atualmente tem sido alvo de grande discussão como gerador de disfonias. Essa análise exigiria um aprofundamento extenso que nos afastaria dos principais objetivos da pesquisa, sendo portanto um possível foco de análise para futuras investigações.

Segundo BEHLAU & PONTES (1990), 75% das disfonias em adultos são funcionais e orgânico-funcionais, sendo que apenas 25% são disfonias orgânicas. Os autores definem que a disfonia funcional desenvolve-se a partir

de três principais causas: uso incorreto da voz, inaptações fônicas e alterações psicoemocionais.

O uso incorreto da voz relaciona-se diretamente com a falta de conhecimento sobre a produção da voz e as possibilidades do aparelho fonador, pouco conhecimento sobre cuidados com a voz, ou ainda por modelo vocal deficiente. Os autores afirmam que as alterações mais encontradas no nível respiratório referem-se à inspiração insuficiente para a fonação e início fonatório após expiração (BEHLAU & PONTES, 1995).

As alterações psicoemocionais desempenham papel importante no desenvolvimento de algumas disfonias, apesar da influência das emoções sobre a voz ser ainda um processo bastante complexo. Porém é fundamental lembrar a importância que a voz adquire como o principal elemento comunicativo do ser humano, sendo assim essencial na comunicação das emoções . Alterações na dinâmica interpessoal podem então acarretar alterações vocais. (BEHLAU & PONTES, 1995; COELHO, 1996).

Tanto as alterações respiratórias quanto as psicoemocionais relacionadas ao estresse encaixam-se perfeitamente nas características descritas acima como fatores presentes na caracterização das disfonias funcionais.

Se observarmos atentamente as doenças mais comuns ligadas à atividade respiratória e relacionadas ao estresse (asma, bronquite, falta de ar), podemos afirmar que o mecanismo respiratório está alterado tanto no seu equilíbrio quanto na sua coordenação o que pode afetar todo o mecanismo de produção vocal através de mudanças no fluxo de ar, pressão subglótica e

coaptação glótica, configurando assim um fator comum entre estresse e a presença de disfonia funcional. Da mesma forma, não há como negar que as alterações psicoemocionais descritas relacionam-se diretamente a problemas de relacionamento humano e, portanto, de expressão e comunicação de emoções, que sem dúvida comprometem diretamente a eficiência e o desenvolvimento da função de teleoperador.

Não podemos deixar de reiterar que em fases mais agudas do estresse o organismo “elege” um ou mais órgãos considerados pelo próprio organismo como mais vulneráveis. A laringe e o sistema fonador podem ser vítimas desse processo, desencadeando a disfonia.

PINHO (1993) afirma que o estresse psicológico pode ser, em alguns casos, o causador inicial de desequilíbrio vocal, afetando um ou mais segmentos do aparelho fonador, e ainda assim a disfonia muitas vezes pode permanecer apesar das resoluções dos problemas psicológicos. A autora ressalta ainda que a própria disfonia favorece novos sintomas psicológicos, principalmente em profissionais da voz, que são afetados diretamente no uso do seu principal instrumento de trabalho.

BOONE (1996) faz uma discussão bastante interessante sobre a participação do estresse como colaborador nos problemas vocais . Ele afirma que todo o tipo de estresse pode causar algum tipo de mudança na voz e que, geralmente, essas mudanças são para pior. Na sua experiência, muitos clientes apresentam vozes com muito esforço, freqüentemente como resposta a uma situação de estresse. Aqui caberia a investigação mais detalhada sobre de que forma a influência dessas situações causam essa resposta negativa.

Também sobre o mesmo tema, BOONE e McFARLANE (1994) afirmam que existem alguns tipos de disfonias que tem um desenvolvimento lento e relacionado a episódios variáveis, surgidas muitas vezes durante situações de estresse ou após fadiga.

Entre essas situações podemos caracterizar o estresse ocupacional como um conjunto de situações presentes nas estruturas organizacionais, entendidas pelo indivíduo como geradoras de tensão ou estresse. Portanto, é importante ressaltar que as interferências e a frequência desses fatores (físicos, ambientais ou operacionais) estão sujeitos às diferenças individuais que estão ligados às características biofísicas e ao tipo de personalidade do indivíduo, não podendo-se esperar que um mesmo agente aja de maneira homogênea sobre um grupo de pessoas. Os resultados desse processo são influenciados pelo tipo de agente estressor e as diferentes características de cada trabalhador (LADEIRA, 1996). “A intensidade e a vivência do estresse se explica também pelo grau de maturidade da pessoa, pelo nível de ajustamento da sua personalidade e a partir de suas experiências de vida passada.” (p.125).

Estímulos e situações que para algumas pessoas são interpretados como fatores de pressão, ansiedade e ameaças, para outras são vistos como motivação e possibilidade de crescimento e de realização. O estresse está presente em todos os contextos de trabalho e ocupações profissionais, em maior ou menor grau. Reações como: apatia, fadiga, ansiedade e baixa motivação podem ser percebidas na força de trabalho, sendo que de alguma forma esses fatores determinam algum tipo de impacto sobre a produtividade, sobre o número de acidentes no trabalho e sobre a performance individual e

coletiva dos trabalhadores (LADEIRA, 1996).

A presença de estressores pode ou não estar relacionada ao uso da voz nas funções exercidas profissionalmente. Especificamente sobre a importância da voz nas relações de trabalho, BOONE (1996) afirma que "uma voz pobre ou inadequada pode afetar profundamente o grau de perfeição com que você realiza seu trabalho." (p.109).

A caracterização de uma disfonia para o profissional da voz, além do próprio impacto vocal (considerando-se as limitações de expressão) acarreta ainda um impacto emocional, que é considerado por RODRIGUES e COL. (1996) "como gerador de forte estresse e ansiedade frente ao risco para sua carreira e para a sobrevivência do profissional" (p.702).

Particularmente a respeito da voz no telefone, considerada como "circunstância especial", BOONE (1996) apresenta algumas possíveis classificações de vozes de pessoas que não lidam bem com o uso freqüente desse instrumental para a comunicação: voz tensa, antipática, distante e assustada. Podemos supor que vozes que possuam tais características tenham a mesma capacidade de transmiti-las, gerando na situação de comunicação ao telefone uma sensação desagradável, além de possibilitar um uso inadequado do seu aparelho fonador bem como falhas na transmissão de mensagens.

"A voz é uma das extensões mais fortes da nossa personalidade" (BEHLAU & ZIEMER, 1988 p. 71). A qualidade vocal designa o conjunto de características que identificam uma voz humana - é a impressão global causada por uma voz. Sendo assim, carrega consigo dados sobre a personalidade do indivíduo, seu sistema de valores, padrões culturais e sociais,

gerando reações no seu interlocutor (BEHLAU & PONTES, 1995; BEHLAU & ZIEMER, 1988).

A afirmação de ROSH (1996), de que “o estresse ocupacional é mais freqüente quando há percepção de se ter muitas responsabilidades significativas, mas poucas possibilidades de tomadas de decisão e de controle” (p.14), ajuda-nos a caracterizar as funções do telemarketing (televendas, atendimento ao cliente ou pesquisa de mercado) dentro do panorama das funções sujeitas ao estresse. Podemos ainda considerar que a presença de alterações, como as propostas por BOONE (1996) anteriormente, podem ser tanto pelo uso do telefone ou decorrentes de características individuais, quanto uma resposta aos estressores ocupacionais presentes no ambiente profissional, que podem estar representados inclusive pelos próprios clientes.

4. A Voz Estressada do Telemarketing!

Apresentaremos dados referentes a algumas pesquisas realizadas com teleoperadores e telefonistas e alguns professores, no intuito de forma mais consistente caracterizar os possíveis vínculos entre estresse e voz.

Ao fazerem uma análise diagnóstica sobre o ambiente físico de uma determinada central de telemarketing, JUNQUEIRA E COL. (1998b) apresentam alguns problemas que caracterizam a realidade de muitas centrais e que também são encontrados na nossa experiência no processo de diagnóstico ambiental:

- ✓ Mobiliário e equipamentos de headset insuficientes ou inadequados
- ✓ Ar condicionado em temperatura muito baixa
- ✓ Ausência de divisórias entre alguns postos de atendimento, gerando proximidade excessiva entre operadores e excesso de ruídos.

A falta de recursos financeiros para a adequação de mobiliário e a compra e manutenção de equipamentos faz com que haja prioritariamente por parte de algumas empresas tentativas de adequação do mobiliário já existente. Um bom exemplo disso é o uso de um headset por posto de trabalho e não por operador.

Outro aspecto relevante a ser analisado é que, em alguns casos, existe uma absoluta falta de informação sobre a importância desses equipamentos e a manutenção de um ambiente favorável para a qualidade de atendimento, produtividade e desempenho adequado do operador, bem como sobre as possíveis implicações e interferências na saúde do funcionário.

O ambiente físico já foi citado como importante estressor externo. Particularmente sobre este assunto, BOONE (1996) aponta a qualidade do ar, alergias, temperatura, umidade, ruído e fadiga como alguns desses estressores. Podemos observar que a ausência de mobiliário adequado tem como consequência direta a inadequação de postura e o aumento do ruído ambiental, que são importantes fatores desencadeadores de fadiga, além de contribuir em alguns casos para um aumento geral de tensão, inclusive para falar. O ruído ambiental permite ainda que a competição sonora passe a estar presente durante o desempenho da função do operador, o que também contribui para um uso da voz com esforço, normalmente aumentando a intensidade pela falta de retorno auditivo de nossas vozes (PINHO, 1997). Nesse contexto, o uso da intensidade elevada pode ser interpretada positivamente, gerando uma impressão de franqueza de sentimentos, vitalidade e energia, mas também pode ser vista negativamente pelo interlocutor indicando falta de paciência e/ou educação. (BEHLAU & ZIEMER, 1988).

Salientamos ainda que mudanças no equilíbrio psicoemocional alteram a intencionalidade e o conteúdo emocional da mensagem. Este contexto leva a um grande prejuízo da capacidade do teleoperador, que para obter sucesso na sua função depende desses fatores, expressos através de estratégias de persuasão, envolvimento do cliente, argumentação e contra-argumentação.

A falta de manutenção e controle do ar condicionado contribui para o surgimento de alergias, “que estão presentes em 25% dos pacientes disfônicos” (BEHLAU & PONTES, 1995, p. 179) e infecções, além de modificar

a qualidade e umidade do ar, que muitas vezes prejudicam o trato vocal e respiratório através do ressecamento das mucosas. Reconhecidamente alergias e problemas de hidratação tem interferência direta na laringe, alterando a vibração das pregas vocais. (BEHLAU & PONTES, 1995).

Gostaríamos de ressaltar que, além dos fatos citados serem considerados tanto estressores quanto contribuintes para o estabelecimento de disfonias, a própria situação de possível dificuldade de comunicação passa a ser um novo estressor. No caso do operador as limitações geradas pelas condições ambientais desfavoráveis tem como conseqüência a perda da sua total capacidade de comunicação. Devemos considerar ainda, que sendo um profissional da voz, essa perda mesmo que parcial significa queda na sua capacidade profissional, criativa e produtiva, que já se caracteriza como novo estressor.

Esse fatos podem gerar mudanças de níveis de estresse, caso não sejam controlados ou bem adaptados pelo operador. Podem então transformar-se em um processo mais complexo (fases de resistência ou mesmo exaustão) onde um órgão (por exemplo: laringe) torna-se mais susceptível a patologias (disfonias).

Ao caracterizar o telemarketing em sua pesquisa, JUNQUEIRA & COL. (1996) apontam a predominância do sexo feminino na função de teleoperador, sendo que atualmente começa a existir uma maior inserção de homens nas centrais.

NASCIMENTO & COL. (1995) analisaram dois setores de uma empresa de telecomunicação sendo que o primeiro tinha 600 funcionários, sendo

apenas 30 do sexo masculino, e o segundo com 450 telefonistas, todas mulheres. Conforme depoimento da supervisão de um dos setores, a ocorrência desse quadro deve-se ao fato de que as mulheres tinham maior aceitação nas condições de trabalho propostas: “ficar muito tempo na mesma posição, ser constantemente monitorado, pedir permissão quando necessário (toailete, remédios)” (p. 5). Apontamos que a submissão e monotonia que estão presentes na caracterização dessa função e modalidade (tipicamente receptiva), são caracterizadas como fontes estressoras (BOONE, 1996 ; LIPP,1996; LADEIRA, 1996).

ALGODOAL (1995), na sua pesquisa com 120 operadores de telemarketing, observou também a predominância do sexo feminino, sendo que, do total de funcionários, 99 eram mulheres.

Ao analisar as principais causas constitucionais e ambientais relativas ao nódulo vocal, FUJITA (1991) aponta que o trabalho feminino em locais de grande competição com o sexo oposto e a competição vocal em ambientes ruidosos podem causar a formação de nódulo vocal.

REINHOLD (1996) em uma pesquisa sobre o estresse ocupacional do professor aponta que dos 72 professores analisados , todas mulheres, mais da metade considera sua profissão “muito ou muitíssimo estressante” e relaciona esse fato com fatores inclusive não ocupacionais. Entre os 20 sintomas mais freqüentes de estresse apresentados pelas entrevistadas aparecem: desgaste no fim do dia, tensão, ansiedade, dor nas costas, dores de cabeça e perda de VOZ.

Como pudemos perceber, em todos os estudos aqui relacionados existe a predominância do sexo feminino, assim como problemas relacionados ao ambiente e queixas que podem estar relacionadas tanto ao estresse quanto ao aparelho fonador, que serão apresentadas a seguir. Surge, a partir deste dado específico, a possibilidade de uma análise em uma pesquisa de campo posterior e mais detalhada, relacionando a variável do sexo do funcionário com as queixas vocais, ambiente de trabalho e nível de estresse, apesar da afirmação de SOUZA (1996) de que “os sintomas estressantes afetam igualmente homens e mulheres”. (p.109).

Em dois destes estudos envolvendo operadores de telemarketing e em outro sobre telefonistas, foi possível observar coincidência em muitos dados e a relação desses dados com as considerações até aqui formuladas.

Em um trabalho de intervenção realizado com 44 operadores (25 ativos / 19 receptivos), JUNQUEIRA & COL. (1998b) constataram através de entrevistas com os supervisores que entre as queixas mais freqüentes de seus operadores estão:

- ✓ mobiliário inadequado
- ✓ espaço físico (apertado)
- ✓ ruídos ambientais e de fala
- ✓ dores de coluna e pescoço
- ✓ problemas de voz (associados principalmente a quadros gripais)
- ✓ ar condicionado (muito calor ou muito frio)
- ✓ estresse constante
- ✓

Em questionários distribuídos aos operadores observou-se que tensão na região do pescoço, ombros e coluna foi considerada a queixa mais freqüente, presente em 26% dos 44 operadores. Alguns outros dados chamam a atenção: 34% dos questionados dizem ter apresentado algum tipo de alteração vocal; 34% têm rinite alérgica; 13% dor de garganta constante; 11% apontam cansaço ao falar (JUNQUEIRA & COL. 1998b).

No estudo realizado por NASCIMENTO & COL. (1995) com a entrevista e avaliação de 60 telefonistas, observou-se que 68% dos pesquisados sentem dor de cabeça; 50% garganta amarrada ou seca e 40% a sensação de nuca pesada.

As autoras relacionam as possíveis causas da dor de cabeça com “enxaqueca, estresse, sinusite, nervosismo, problemas de coluna, etc.” (op. cit. p.06). Ainda sobre esse aspecto, a pesquisa aponta que “a dor de cabeça, por ser um dado que pode ou não estar relacionado à produção de voz, é um sintoma que geralmente surge em decorrência da pressão vivida no contexto profissional, ou mesmo familiar, podendo concorrer ou não com problemas vocais.” (p. 6). As autoras relacionam a queixa de nuca pesada aos mesmos fatores da dor de cabeça, e afirmam que a tensão gerada pode prejudicar diretamente o aparelho fonador, acarretando um distúrbio vocal. A última análise relativa a esse estudo, diz respeito à sensação de garganta amarrada ou seca que é relacionada ao uso abusivo do aparelho fonador sem os cuidados devidos gerando irritação e ressecamento das pregas vocais.

Em sua análise sobre o perfil do operador de telemarketing ALGODOAL (1995) apresentou dados de 120 funcionários. Podemos observar que mais de

50% dos operadores consideram o conforto do mobiliário e ambiente (cadeira, mesa e sala) entre regular e péssimo. Quando perguntados sobre o ruído ambiental, essa porcentagem sobe para 68,33%. Ainda a esse respeito, 40% dos entrevistados consideram o ambiente como o aspecto que mais os incomoda em seu trabalho.

A autora aponta que das queixas relacionadas à voz, a mais freqüente é ressecamento da garganta (presente em 45% dos operadores), seguida por cansaço ao falar, com 25% de incidência. Entre os 31,66% de profissionais que já procuraram um otorrinolaringologista, a maior queixa apresentada foi dor de garganta (39,5%).

BOONE & McFARLANE (1994) sugerem que uma voz soprosa, cansada, pode advir, principalmente, se uma vocalização requereu uma grande quantidade de esforço e força ou se o ambiente é considerado estressante ou apresenta um elevado nível de ruído de fundo.

As porcentagens das pesquisas citadas, sugerem a insatisfação parcial ou total em relação ao ambiente de trabalho de grande parte dos operadores, o que torna a situação potencializadora de estresse. Além disso, o ruído é considerado como estressor por muitos autores e está presente na maioria das queixas das diferentes pesquisas.

BOONE (1996) faz uma lista dos 20 sintomas mais comuns relacionados à presença do estresse na voz. Entre eles, destacamos: afonia, boca e garganta secas, dor no pescoço ou garganta, falta de ar, pigarros, rouquidão, voz forte, voz fraca, voz soprosa e voz tensa.

5. Conclusões

A partir dos dados das pesquisas apresentadas, podemos concluir que em todas, observamos sintomas ligados à lista proposta por BOONE (1996), sendo dor ou tensão no pescoço e garganta, e cansaço ao falar as principais dessas queixas. É importante ainda salientar a presença de dores de cabeça como queixa muito comum apontada pelas pesquisas.

Quando observamos os sintomas comuns à fase de alarme, ou seja, o início do processo de estresse, constatamos que tensão muscular, boca seca, dor de cabeça e fadiga estão presentes como sintomas gerais dessa fase (LIPP, 1996 e COELHO, 1994). Esse dado isolado, não nos oferece a possibilidade de afirmar a relação direta entre estresse e sintomas vocais em operadores de telemarketing, mas abre uma perspectiva interessante de pesquisa e de análise ao fonoaudiólogo que pretende intervir na área em questão.

Mudanças na coordenação, ritmo e tipo respiratórios ficaram evidenciados em manifestações patológicas ou iniciais do processo de estresse (LIPP, 1996; SELYE, 1965; COELHO, 1994), da mesma forma que esses fatores são comprovadamente interferentes para o uso adequado da voz (COELHO, 1994; BOONE & McFARLANE, 1994; BEHLAU & PONTES, 1995; PINHO, 1996). Os dados das pesquisas analisadas, oferecem-nos indícios de que alterações respiratórias (rinites, alergias) e cansaço para falar (podendo ser consequência de: alterações respiratórias, tensão excessiva ou condições ambientais e operacionais), sendo fatores presentes nas queixas dos

operadores, merecem uma análise mais minuciosa nas suas possíveis relações com o processo de estresse.

Como aspecto final gostaríamos de retomar o objetivo principal da nossa pesquisa. Procuramos, através da revisão bibliográfica, apresentar indícios descritivos da função e modalidade usada pelo teleoperador (perfil de cada uma delas, relações como os clientes, monotonia, pressão de metas, trabalho repetitivo), o ambiente ocupacional (ar condicionado X qualidade do ar, umidade, temperatura; mobiliário X postura, ergonomia, tensão) e suas possíveis relações com o estresse (estressores internos, externos e ocupacionais) e a voz dos teleoperadores (queixas, necessidade do uso, psicodinâmica vocal).

É importante ainda ressaltar que estresse e voz, bem como suas manifestações negativas e patológicas, aproximam-se muito em diversas características (físicas, psicológicas, ambientais, sociais e profissionais). São muitos os indícios que indicam uma relação estreita entre os processo de disfonia e estresse, principalmente vistos do ponto de vista do operador de telemarketing. Concordamos com COELHO (1994) que na tentativa de adaptar-se a uma exposição contínua a estressores o organismo termine por concentrar sua reação de estresse em um só órgão. No caso dos disfônicos, a laringe talvez seja seu órgão mais vulnerável. A nossa hipótese, é de que a laringe também possa ser esse ponto vulnerável para muitos teleoperadores e esse fato talvez explique grande parte dos sintomas e queixas apresentadas por esses profissionais, porém apenas uma pesquisa de campo detalhada e minuciosa pode oferecer dados concretos sobre essas hipóteses.

Do nosso ponto de vista a pesquisa da influência e da relação direta ou indireta entre estresse e sintomas vocais deve seguir um maior rigor por parte dos fonoaudiólogos, pois é comum observarmos em muitos trabalhos científicos a presença da variável estresse como interferente ou potencializador dos sintomas vocais. Porém, dificilmente são caracterizados, nessas pesquisas, os tipos de estressores presentes ou mesmo a fase ou grau de estresse em que o indivíduo encontra-se. É fundamental que a fonoaudiologia deixe de utilizar o termo estresse no seu sentido de senso comum e preocupe-se em usá-lo como conceito científico para que a partir disso seja possível caracterizar a real influência do estresse sobre a voz.

6. Referências Bibliográficas

- ALGODOAL, M. J. A. O. - **Voz Profissional: O Operador de Telemarketing.** São Paulo, 1995. (Tese de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)
- BEHLAU, M. S. & PONTES, P. - **Avaliação e Tratamento das Disfonias.** - São Paulo, Lovise, 1995
- BEHLAU, M. S. & PONTES, P. - **Avaliação Global da Voz.** - São Paulo - Ed. Paulista de Publicações Médicas Ltda. - 1990
- BEHLAU, M. S. & ZIEMER, R. - Psicodinâmica da Voz - in FERREIRA, L. P. (org.) - **Trabalhando a Voz.** - São Paulo - Summus Editorial – 1988 p. 71-88
- BLOCH, P. – **Problemas de Voz e de Fala.** Rio de Janeiro, Ed. Letras e Artes, 1963
- BOONE, D. R. - **Sua Voz Está Traindo Você? Como Encontrar e Usar Sua Voz Natural.** Porto Alegre, Artes Médicas, 1996.
- BOONE, D. R. & McFARLANE, S. C. - **A Voz e a Terapia Vocal.** Porto Alegre, Artes Médicas, 1994.
- COELHO, M. A. B. C. - **Da Relação Entre Stress e Distúrbios da Voz.** São Paulo, 1994. (Tese de Mestrado - Universidade de São Paulo).
- FUJITA, R. R. – **Nódulo Vocal: estudo de fatores constitucionais e ambientais.** São Paulo, 1991. (Tese de Mestrado – Escola Paulista de Medicina)

- JUNQUEIRA, P. S.; GARCIA, R. A. S.; WAITMAN, R. B. – Ação no Telemarketing. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. eds. **Tópicos em Fonoaudiologia Vol. 3**. Ed. Lovise. São Paulo, 1996 p. 629-635
- JUNQUEIRA, P.; ALLOZA, R. G.; SALZSTEIN, R. B. W.; MARQUES, R. – Treinamento em uma Central de Telemarketing: uma ação conjunta do fonoaudiólogo & psicólogo. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. eds. **Tópicos em Fonoaudiologia Vol. 3** Ed. Lovise. São Paulo, 1998a p. 463-469
- JUNQUEIRA, P.; ALLOZA, R.G.; SALZSTEIN, R. B. W. - Atuação Fonoaudiológica em Centrais de Telemarketing: enfoque no diagnóstico operacional e ambiental. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. eds. **Tópicos em Fonoaudiologia Vol. 3**. Ed. Lovise. São Paulo, 1998b p. 519-527
- LADEIRA, M. B. – O que é Stress Ocupacional? In: **VERTENTES - Revista da Fundação de Ensino Superior de São João Del Rei**, N.º 7, São João Del Rei jan./jun. 1996 p. 123-137
- LIPP, M. – Stress: Conceitos Básicos In: LIPP, M.(Org.) - **Pesquisas Sobre Stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco**. Papirus Editora São Paulo, 1996 p. 17-31
- McHATTON, R. J. - **Telemarketing Total** - São Paulo, McGraw-Hill, 1990.
- NASCIMENTO, M. A.; INÁCIO, V.; FERREIRA, L. P. - Voz no Telefone: A Percepção Sensorial, Auditiva e Qualidade Vocal em Telefonistas - **Pró-Fono Revista de Atualização Científica Vol. 7** Ed. Especial 1995 p. 03-10

- PINHO, S. M. R. - As "Fendas Glóticas" e a Terapia Fonoaudiológica. In: FERREIRA, L. P. - **Um Pouco de Nós Sobre a Voz (Org)**. São Paulo: Pró-fono, 1993.
- PINHO, S. M. R. - Comportamento da Musculatura Respiratória no Paciente com Disfonia Hipercinética. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. eds. **Tópicos em Fonoaudiologia Vol. 3** Ed. Lovise. São Paulo, 1996 p. 665-672
- PINHO, S. M. R. - **Manual de Higiene Vocal para Profissionais da Voz**. São Paulo, Pró-fono, 1997.
- PINHO, S. M. R. - **Tratando os Distúrbios da Voz**. São Paulo, Guanabara Koogan, 1998.
- PINHO, S. M. R. & PONTES, P. A. L. - Disfonias Funcionais: Avaliação ORL Dirigida à Fonoterapia. **ACTA AWHO. 10(1)**: 34-7, 1991.
- QUINTEIRO, E. A. - **O Poder da Voz e da Fala no Telemarketing - Treinamento Vocal para Teleoperadores**. São Paulo, Summus Editorial, 1995.
- REINHOLD, H. H. - Stress Ocupacional do Professor. In: LIPP, M.(Org.) - **Pesquisas Sobre Stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco**. Papyrus Editora São Paulo, 1996 p. 169-194
- RODRIGUES, S.; AZEVEDO, R.; BEHLAU, M. – Considerações sobre Voz Profissional Falada. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. eds. **Tópicos em Fonoaudiologia Vol. 3**. Ed. Lovise. São Paulo, 1996 p. 701-711

ROSCH, P. J. - Prefácio. In: LIPP, M. (Org.) - **Pesquisas Sobre Stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco.** Papirus Editora São Paulo, 1996 p. 13-16

SATALOFF, R. T. - Stress, Anxiety, and Phychogenic Dysphonia. In: SATALOFF, R. T. - **Professional Voice: The Science and Art of Clinical Care.** New York - 1991 p. 195-200

SELYE, H. – **Stress A Tensão da Vida** - São Paulo, Ibrasa ,1965

STONE, B. & WYMAN, J. - **Telemarketing** - São Paulo, Nobel, 1988.

SOUZA, E. A. P. – Incidência do Stress no Período Pré-Menstrual em Mulheres Epiléticas . In: LIPP, M.(Org.) - **Pesquisas Sobre Stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco.** Papirus Editora São Paulo, 1996 p. 109-128

VASCONCELOS, E. G. – O Modelo Psiconeuroimunológico de Stress. In: **Psicologia e Odontologia – uma abordagem integradora . 2.^a ed.** São Paulo, Ed. Santos, 1992 p. 25-47