

ESTRESSE NA COMUNICAÇÃO DO TELEMARKETING

THE STRESS IN TELEMARKETING COMMUNICATION

*Oswaldo Cestari Peixoto Montoro**

■ 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 propôr 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 a 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.

UNITERMOS: telemarketing, estresse, voz.

■ SUMMARY

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.

* Fonoaudiólogo Consultor na Área de Telemarketing e Especializando em Voz pelo CEFAC — Centro de Especialização em Fonoaudiologia.
Orientação: Profa. Dra. Mirian Goldenberg e à Dra. Sílvia Pinho.

■ EM BUSCA DE NOVOS CAMINHOS

A fonoaudiologia e o telemarketing têm em comum, além da sua existência recente, 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, cada vez mais, tem sido visto com bons olhos pelas empresas, pois sua intervenção contribui amenizando os efeitos de diversos fatores negativos sobre sua equipe – principalmente em relação à sua comunicação – prevenindo quedas de produção, trocas de funcionários, indenizações...

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. ROSCH (1996) destaca que a Organização Mundial de Saúde considera o estresse profissional como a maior fonte de estresse para os adultos, 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 só 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.

■ TELEMARKETING

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

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

- ❑ *Telemarketing ou Televendas* – venda de produtos ou serviços, direta ou indiretamente.

- ❑ *Atendimento ao Cliente* – receber, analisar e encaminhar dúvidas, sugestões e reclamações dos clientes, informar e esclarecer a respeito do produto ou serviço adquirido (prazos, funcionamento, cobrança...).
- ❑ *Pesquisa de Mercado* – buscar informações a respeito do comportamento, necessidades e opinião dos clientes ou futuros clientes de uma empresa; estabelecer graus de satisfação, de qualidade, e obter sugestões sobre um produto.

Modalidades de atendimento:

- ❑ *Ativo* – o operador faz a chamada telefônica para o cliente. É encontrado em centrais de televendas e de pesquisa de mercado. Algumas centrais de atendimento ao cliente possuem apenas uma parcela de seus operadores direcionados ao ativo.
- ❑ *Receptivo* – a empresa recebe a ligação do cliente, geralmente atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Em alguns casos, existem postos de atendimento dentro da central de vendas ativa especificamente destinados a 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.

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 et al. (1998a), que verificaram que cada central tem uma filosofia de trabalho distinta, com variações quanto ao mobiliário utilizado, estrutura organizacional (gerente, supervisor...), forma de avaliação dos operadores, carga horária de trabalho, nível de ruído ambiental, modalidades utilizadas.

Quando descreve as instalações necessárias para o sucesso e produtividade de uma operação de *telemarketing*, McHATTON (1988) oferece uma lista de exigências que está próxima do que normalmente 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.

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.

O perfil do operador de telemarketing é outro aspecto de análise 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 e em ambientes pequenos e confinados; gostar de competição e trabalho em equipe.

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.

Os aspectos gerais apresentados 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 necessidade de uma maior agressividade (depende de sua própria iniciativa para fazer a ligação buscando uma venda para um cliente "potencialmente" comprador), dinamismo, competitividade, ambição. Espera-se desses operadores uma maior tolerância à pressão (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) é outra habilidade desejada e esperada desse operador.

A operação de **atendimento** caracteriza-se pela exigência de paciência, equilíbrio, tolerância à repetitividade e monotonia. A maior pressão 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).

É possível observar que algumas características são gerais e comuns a todos os bons operadores, enquanto outras devem predominar em determinada função. A flexibilidade do operador no uso de determinada característica determina a qualidade do seu trabalho e o conseqüente sucesso na função exercida.

McHATTON (1988), analisando 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.

Grande parte das características valorizadas em um teleoperador referem-se ao seu perfil comunicativo, sendo assim, o fonoaudiólogo coloca-se como um profissional capacitado para o apoio, seleção, 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.

■ VOZ ESTRESSADA DO TELEMARKETING

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).

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.

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.

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.

Ainda sobre a relação entre voz e respiração, BOONE & 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 clara 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 fono-

audiólogos que trabalham junto a esses profissionais, principalmente nos processos de seleção e avaliação de equipes.

A variabilidade de estratégias comunicativas necessitaria às mais variadas situações vivenciadas pelos operadores depende, também em grande parte, de um bom uso da ressonância.

Como pudemos observar, todos os aspectos relacionados com a produção vocal estão envolvidos em um delicado e complexo processo em que estão também 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.

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

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.

BOONE (1996) destaca a importância no desenvolvimento da habilidade em demonstrar o que queremos apresentar ao invés do que realmente sentimos. Este processo é chamado pelo autor de controle de voz.

É essencial para o profissional de telemarketing 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 é 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.

Privilegiaremos os aspectos mais diretamente ligados ao objetivo dessa pesquisa em relação ao processo de estresse: sua definição, fases e principais sintomas; o estresse ocupacional; o conceito e influência dos estressores internos e externos.

"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 irrita, amedronta, excita ou confunde, 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, processo este 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).

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, serem avaliadas 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.

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). Os estressores podem ser de origem interna, determinados pelo próprio indivíduo (ansiedade, depressão, características de personalidade) ou de origem externa, normalmente relacionados a condições ou eventos que independem do estado do indivíduo (condições ambientais, mudança de chefia, acidentes). Devemos lembrar que tais fatos e suas possíveis tentativas de adaptação exigem do indivíduo envolvimento de dimensões física, psicológica e social (LIPP, 1996; 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 situacional (monotonia; criatividade; depressão ou tristeza; pobreza, racismo ou preconceito sexual, prazer ou vitória). Esses fatores exemplificam uma série de situações vivenciadas pelos teleoperadores.

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) pos-

sui 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 de natureza predominantemente 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* é consequência de 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 outros predominantemente psicossociais, 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, 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 relacionados ao estresse, já descritos anteriormente, outros 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 psicoemocionais importantes: hipersensibilidade emotiva, desânimo, depressão, insônia, dificuldades de relacionamento, além de cefaléia, obesidade e úlceras.

BEHLAU & PONTES (1990) definem que a disфония funcional desenvolve-se a partir de três principais causas: uso incorreto da voz, inaptações fônicas e alterações psicoemocionais.

As alterações psicoemocionais desempenham papel importante no desenvolvimento de algumas disfonias, apesar de a influência das emoções sobre a voz ainda ser 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, 1994).

Se observarmos atentamente as doenças mais comuns ligadas à atividade respiratória e relacionadas com o 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 presença de disfonias funcionais. 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 disфония.

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 disфония muitas vezes pode permanecer, apesar das resoluções dos problemas psicológicos. A autora ressalta ainda que a própria disфония favorece novos sintomas psicológicos, principalmente em profissionais da voz, que são afetados diretamente no uso do seu principal instrumento de trabalho.

BOONE (1996) 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, frequentemente como resposta a uma situação de estresse.

Também sobre o mesmo tema, BOONE & McFARLANE (1994) afirmam que existem alguns tipos de disfonias que têm 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 ligadas 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 explicam também pelo grau de maturidade da pessoa, pelo nível de ajustamento da sua personalidade e a partir de suas experiências de vida passada" (op. cit. p. 125).

Estímulos e situações que para algumas pessoas são interpretados como fatores de pressão, ansiedade e ameaça, 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 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 et al. (1996) "como gerador de forte estresse e ansiedade frente ao risco para sua carreira e para a sobrevivência do profissional" (op. cit. p. 702).

A afirmação de ROSCH (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* dentro do panorama das funções sujeitas ao estresse que pode estar representado, inclusive, pelos próprios clientes.

■ ANÁLISE DE DADOS

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

Ao fazerem uma análise diagnóstica sobre o ambiente físico de uma determinada central de *telemarketing*, JUNQUEIRA et al. (1998b) apresentam alguns problemas que caracterizam a realidade de muitas centrais: mobiliário e equipamentos 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.

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 do operador, bem como sobre as possíveis implicações e interferências na saúde do funcionário.

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 maior intensidade e esforço (PINHO, 1997).

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).

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 os tratos vocal e respiratório através do ressecamento das mucosas. Reconhecidamente, alergias e problemas de hidratação têm interferência direta na laringe, alterando a vibração das pregas vocais (BEHLAU & PONTES, 1995).

Além dos fatos citados serem considerados tanto estressores quanto contribuintes para o estabelecimento de disfonias, sendo um profissional da voz, o operador, mesmo que tenha uma perda parcial na sua capacidade comunicativa, tem uma significativa queda na sua capacidade profissional, criativa e produtiva, que já se caracteriza como novo estressor.

Em um trabalho de intervenção realizado com 44 operadores, JUNQUEIRA et al. (1998b) constataram, através de entrevistas com os supervisores, que entre as queixas mais freqüentes dos 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 et al., 1998b).

No estudo realizado por NASCIMENTO et al. (1995) com 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" (op. cit. p. 06). 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. 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%. O ambiente é considerado, por 40% dos entrevistados, como o aspecto que mais os incomoda em seu trabalho.

A autora aponta que das queixas relacionadas com a voz, a mais freqüente é o ressecamento da garganta (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%).

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. 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 com a 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.

■ 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 queixas.

Ressaltamos a presença de dores de cabeça como queixa muito comum apontada pelas pesquisas. Quando observamos os sintomas comuns à fase de alarme, constatamos que tensão muscular, boca seca, dor de cabeça e fadiga estão presentes como sintomas gerais dessa fase (LIPP, 1996; 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 nova perspectiva de pesquisa e análise à fonoaudiologia.

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 analisados, 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) 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 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. São muitos os indícios que apontam uma relação estreita entre os processos de disфонia e estresse, principalmente vistos do ponto de vista do operador de telemarketing. Concordamos com

COELHO (1994) quando afirma que na tentativa de adaptar-se a uma exposição contínua a estressores, o organismo termina 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 pode 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 direcionada pode oferecer dados concretos sobre essa hipótese.

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 da fonoaudiologia, 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 preocupe-se em usar o termo estresse como conceito científico para que, a partir disso, seja possível caracterizar a real influência do estresse sobre a voz.

BIBLIOGRAFIA

- 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, 1990.
- BEHLAU, M.S. & ZIEMER, R. — **Psicodinâmica da voz**. In: FERREIRA, L.P. (org) - **Trabalhando a voz**. São Paulo, Summus, 1988. p. 71-88.
- BLOCH, P. — **Problemas de voz e de fala**. Rio de Janeiro, 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]
- JUNQUEIRA, P.; ALLOZA, R.G.; SALZSTEIN, R.B.W.; MARQUES, R. — **Treinamento em uma central de telemarketing: uma ação conjunta do fonoaudiólogo e psicólogo**. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. (eds) — **Tópicos em fonoaudiologia**. São Paulo, Lovise, 1998a. vol. 3. pp. 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**. São Paulo, Lovise, 1998b. vol. 3. pp. 519-527.
- LADEIRA, M.B. — **O que é stress ocupacional?** *Vertentes*, 7: 123-137, jan./jun. 1996.
- LIPP, M. — **Stress: conceitos básicos**. In: LIPP, M. (org) — **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. São Paulo, Papyrus, 1996. pp. 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*, 7 (ed. Especial):03-10, 1995.
- 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**. São Paulo, Lovise, 1996. Vol. 3. pp. 665-672.
- PINHO, S.M.R. — **Manual de higiene vocal para profissionais da voz**. São Paulo, Pró-fono, 1997.
- PINHO, S.M.R. ; PONTES, P.A.L. — **Disfonias funcionais: avaliação ORL dirigida à fonoterapia**. *ACTA AWHO* 10 (1):34-7, 1991.
- RODRIGUES, S.; AZEVEDO, R.; BEHLAU, M. — **Considerações sobre voz profissional falada**. In: MARCHESAN, I.Q.; ZORZI, J.; GOMES, I.D. (eds) — **Tópicos em fonoaudiologia**. São Paulo, Lovise, 1996. Vol. 3. pp. 701-711.
- ROSCH, P.J. — **Prefácio**. In: LIPP, M. (org) — **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. São Paulo, Papyrus, 1996. pp. 13-16.
- SELYE, H. — **Stress: a tensão da vida**. São Paulo, Ibrasa, 1965.
- STONE, B. & WYMAN, J. — **Telemarketing**. São Paulo, Nobel, 1988.
- VASCONCELOS, E.G. — **O modelo psiconeuroimunológico de stress**. In: — **Psicologia e odontologia: uma abordagem integradora**. 2. ed. São Paulo, Santos, 1992. pp. 25-47.

Endereço:

Rua Princesa Isabel, 246, ap. 54
 Brooklin - São Paulo - SP
 04601-000
 Tel.: (11) 241-0623