

Defesa: 29/07/2008

A EXPRESSIVIDADE ORAL NO CALL CENTER NA PERSPECTIVA DO FONOAUDIÓLOGO, DO SUPERVISOR E DO TELEOPERADOR

Ana Carolina Barros de Almeida

Marta Assumpção de Andrada e Silva (orientadora)

http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=7484

Introdução: o teleoperador tem o telefone como único meio de contato com o outro, por isso possui apenas a comunicação verbal para representar a empresa em que trabalha e dessa forma garantir a satisfação do cliente. Dessa forma, faz-se necessário uma comunicação clara que ao mesmo tempo aproxime e sensibilize o cliente, assim como, transmita credibilidade e naturalidade. Aspectos estes que podem ser obtidos e aprimorados por meio do trabalho com expressividade oral. Dada a relevância do assunto atualmente o foco de interesse dessa pesquisa é investigar a expressividade oral na visão de diferentes profissionais que atuam em um mesmo segmento, o de teleserviços. Objetivo: caracterizar a expressividade oral na perspectiva do próprio fonoaudiólogo, do supervisor e do teleoperador. Método: foram realizadas entrevistas semi-dirigidas com três fonoaudiólogos (F1, F2, F3) sobre a prática realizada por eles mesmos com teleoperadores, assim como a sua visão e forma de trabalho com expressividade oral. Cada fonoaudiólogo indicou um supervisor e um teleoperador da mesma empresa em que trabalha para participar da presente pesquisa. A entrevista com os supervisores (S1, S2, S3) abrangeu as suas expectativas em relação ao treinamento fonoaudiológico com teleoperadores, a sua visão sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente. Os teleoperadores (T1, T2, T3) responderam à entrevista que investigou a prática fonoaudiológica para a realização do seu trabalho, a sua perspectiva sobre o tema expressividade oral e o impacto desta na relação com o cliente. Posteriormente, todo o material foi transcrito, submetido a várias

leituras e realizada a análise temática segundo Minayo (2004), a partir da qual os pontos de sentidos foram denominados eixos temáticos de acordo com aspectos comuns do discurso que se destacaram no contexto. Resultados e discussão: para F1 e F2 a expressividade foi relacionada com a interação com o outro, com comunicação e os recursos expressivos apareceram como determinantes para uma fala mais expressiva, embora os aspectos relacionados a voz como instrumento ainda estejam presentes em seus discursos. F3 pouco mencionou a relação com o outro e demonstrou dissociar a linguagem, fala e voz. Os supervisores, especialmente S1 e S2, apresentaram dificuldade na definição do termo expressividade oral e fizeram uma forte associação entre expressividade e voz, de modo que o termo voz foi citado como único meio pelo qual a expressividade se efetua. Porém, S3 pouco utilizou o termo e fez menção à comunicação e relação com o outro. Quanto aos teleoperadores, para T1 e T2, os sentimentos e emoções tem uma forte ligação com a expressividade que é relacionada por T3 a características positivas na comunicação. Quanto à prática efetuada pelas fonoaudiólogas, percebeu-se que, embora o trabalho com o aprimoramento da comunicação faça parte do discurso de F1 e F2, os cuidados com a voz ainda permeiam o seu trabalho. A forma de trabalhar expressividade oral mostra que a atuação fonoaudiológica ainda tem fortes ligações com a clínica, na medida que a voz tem um destaque nas ações seja por meio de exercícios de aquecimento e desaquecimento vocal ou pelo trabalho com pitch, loudness, articulação ou pelas questões de saúde vocal, em detrimento a uma prática voltada para a comunicação verbal. Com relação ao impacto da expressividade sobre o cliente, supervisores e teleoperadores reconhecem que os diferentes recursos utilizados na fala conferem variados sentidos tanto para teleoperadores como para clientes. Considerações finais: observou-se que a expressividade oral foi um termo difícil de ser definido tanto para as fonoaudiólogas, quanto para supervisores e teleoperadores. O tema teve como elo comum a interação com o outro e a expressividade por meio da voz mais citadas por fonoaudiólogos e supervisores e os sentimentos e emoções, principalmente na perspectiva dos teleoperadores.