

Data: 09/10/2007

TELEOPERADORAS ATIVAS, ESTRESSE A EXPRESSIVIDADE ORAL

Aline Tavares Pimentel

Marta Assumpção de Andrada e Silva (orientadora)

http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5690

Introdução: a voz profissional, a expressividade oral e o modo como a comunicação interpessoais pode definir as relações de trabalho. Relacionar a expressividade oral com estresse, de forma que se possa pensar em como esses aspectos interferem é algo recente na Fonoaudiologia. O teleatendimento e as condições de trabalho têm sido temas explorados nas pesquisas, no campo da voz profissional. Objetivo: investigar a relação entre os sintomas de estresse e as características de expressividade oral em teleoperadoras ativas de uma central de teleatendimento de Salvador. Método: foram selecionados 52 teleoperadoras do setor ativo, no período entre março e junho de 2007. Nesse grupo foram aplicados dois protocolos. O primeiro investigou aspectos da saúde geral e o segundo protocolo abordou aspectos relativos a questões ocupacionais. Também foi aplicado o questionário Job Stress Scale para a verificação do estresse no ambiente de trabalho. Foram selecionadas as gravações de duas teleoperadoras que apresentaram alto desgaste e baixo desgaste para análise da expressividade oral por uma fonoaudióloga especialista. Resultados: verificou-se alto desgaste em 50% das teleoperadoras, não teve significância estatística entre a percepção das teleoperadoras e estresse. A teleoperadora com alto desgaste referiu grande número de problemas de saúde. Quanto à expressividade oral esta foi positiva, uma vez que apresentou variações entonacionais, pausas e ênfases adequadas e inflexão contextualizada. A teleoperadora com baixo desgaste, referiu menos sintomas de problemas de saúde e quanto a expressividade oral pode ser considerada mais negativa, por apresentar menos ênfases e frases

mais curtas. Conclusão: O estresse afetou positivamente a expressividade oral da teleoperadora com alto desgaste e negativa a da teleoperadora com baixo desgaste. Sugere-se grupos de trabalho e discussão sobre o estresse na empresa, a fim de aumentar a percepção e auxiliar no desenvolvimento de gerenciamento para o estresse.