

5. Cuide de você

5.1. Construindo sua imagem

Cuidados com a voz

O que pode fazer mal

- **FUMO:** A fumaça quente do cigarro agride o aparelho respiratório, inclusive as pregas vocais, que ficam secas e irritadas. Isso faz com que a garganta produza secreções, provocando o pigarro.
- **BALAS, PASTILHAS E SPRAYS:** ao fazer uso da voz, eles possuem efeito anestésico, mascarando sintomas e permitindo o abuso vocal.
- **BEBIDA ALCOÓLICA:** O álcool causa irritação no aparelho fonador. Sua ingestão pode anestesiar a garganta, permitindo abusos sem que se perceba, como falar alto e gritar.
- **MUDANÇAS BRUSCAS DE TEMPERATURA:** seja do ambiente ou de alimentos / bebidas. Quando for ingerir líquidos ou comidas muito geladas, procure segurar na boca, por alguns segundos, os primeiros goles ou pedaços antes de engolir.
- **Ingestão de alimentos que possam aumentar as secreções gástricas.** Antes do trabalho, evite alimentos como derivados do leite, chocolate e mel, pois “engrossam” a saliva e dificultam tanto a dicção quanto a vibração das pregas vocais.

Cuidados básicos com a saúde

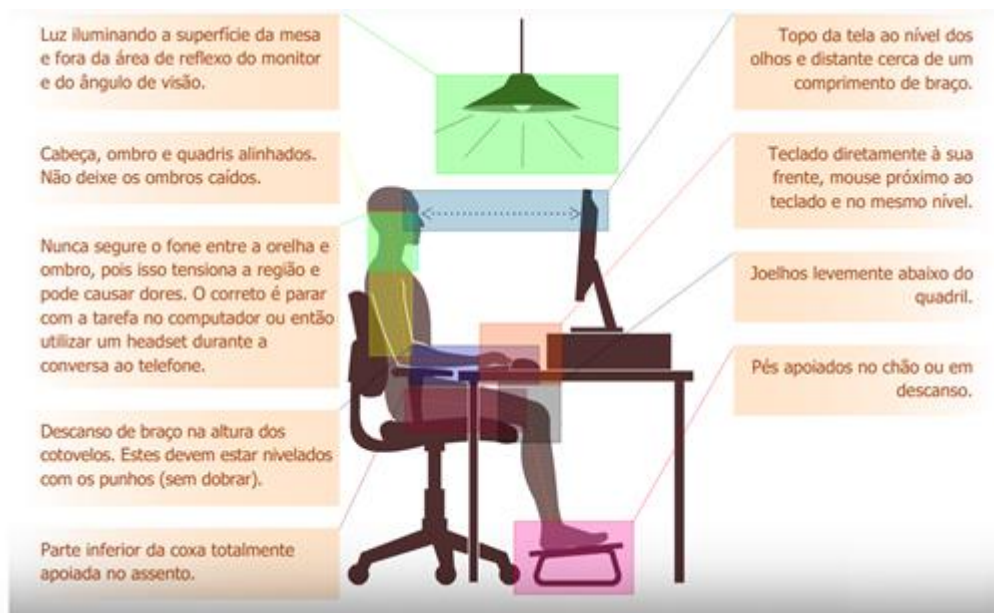


Cuidados com a audição

- Use a ponta de uma toalha para secar a orelha e nunca introduza o cotonete ou qualquer outro objeto. A orelha é protegida, naturalmente, pela cera e por pelos existentes no conduto auditivo externo, e esses objetos podem destruir essa proteção.
- Evite expor-se a ruídos de alta intensidade. Preste atenção, inclusive, ao volume do *headset*!
- Evite o uso frequente de aparelhos (iPod, mp3 player, etc) com volume de alta intensidade. O som muito alto pode lesar as células da orelha e gerar perdas auditivas por sobrecarregar nossa audição.
- O *headset* deve ser monoauricular para permitir a ventilação do conduto auditivo externo e o descanso da estimulação sonora. LEMBRE-SE DE TROCAR O *HEADSET* DE LADO A CADA 90 MINUTOS.
- A espuma ou protetor do receptor auditivo deve ser higienizada adequadamente com água e sabão. Lembre-se de secar bem antes de retornar ao uso.
- O *headset* deve ter seu microfone e seu receptor auditivo (espuma) de uso individual, para evitar contaminação por secreção auditiva ou saliva.
- Se você usa *headset*, deve ajustar o microfone a uma distância aproximada de 3 centímetros da boca. Preste atenção para não ajustá-lo próximo ao nariz.

Ergonomia

A **Ergonomia** (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.



Movimente-se!



Braços e costas

Entrelace os dedos das mãos e vire as palmas para fora, empurre o máximo que conseguir, primeiro à altura do rosto, em seguida faça o mesmo acima da cabeça.



PESCOÇO

Incline a cabeça para o lado, puxando-a com uma das mãos. Mantenha o outro braço esticado com a mão estendida. Repita para o outro lado.



Ombros

Puxe com uma das mãos o cotovelo até sentir alongar a região posterior do ombro. Repita para o outro ombro.



Punhos

Mantenha um dos braços estendidos. Dobre o punho para baixo com ao auxílio da outra mão. Repita o mesmo com o outro punho.



Rotação dos punhos

Com os braços retos e para os lados, girar lentamente as mãos em círculo, trabalhando os punhos.



Flexão das pontas dos dedos

Com a mão direita estendida, dedos juntos e palma voltada para baixo, puxe com a palma da mão esquerda os dedos da mão direita em sua direção, mantendo a posição por alguns segundos e solte-os suavemente. Repita a flexão nos dedos da outra mão.



Relaxe os ombros

Com os braços soltos e com as mãos apontadas para baixo, execute um movimento giratório nos ombros para a frente, por três vezes e para trás, por três vezes também.



Relaxe os músculos do pescoço

Incline a cabeça para a esquerda, para a direita, para a frente e para trás. Mantenha cada posição por alguns segundos.



Esticando a lombar

Apoie as mãos na lombar e jogue os ombros para trás e o quadril para frente. Segure por alguns segundos.



Rotação de tronco

Sentado(a), cruze as pernas e gire a parte superior do tronco para o lado oposto, apoiando-se no joelho que está por cima. Segure por uns segundos, em seguida faça o mesmo para o outro lado.



Soltando as mãos

Por último, deixe os braços relaxados para baixo e chacoalhe as mãos vigorosamente.

Muitas vezes, nos deparamos com profissionais que não se sentem motivados para o atendimento e a informação que prestam se baseiam na lei do menor esforço. Nossa primeira impressão é a de que a pessoa não tem vontade de trabalhar. E ela pode pensar que não tem vocação para o trabalho com o público quando, na verdade, tudo o que lhe falta são técnicas de gerenciamento do conhecimento.

A gestão do conhecimento pressupõe:

Aquisição – aprendizagem, entendimento.

Processamento – organização e armazenamento do conhecimento.

Aplicação – utilizar o conhecimento nas diversas situações do dia a dia.

Distribuição – compartilhamento da informação (processos e procedimentos).

6. Referência Bibliográfica

AULETE, Caldas, Dicionário Caldas Aulete da Língua Portuguesa – 2ª ed. Rio de Janeiro, Lexikon Editora Digital, 2008.

BEHALU, Mara. A voz do especialista. Rio de Janeiro: Revinter, 2001.

_____ e PONTES, Paulo. Higiene vocal: cuidando da voz. Rio de Janeiro: Revinter, 1999.

Decreto 6523/2008 – Casa Civil – Presidência da República. Disponível em

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm. Acesso em 18/05/2012.

Diário Oficial da União – Sessão 1. Disponível em

www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/portaria_2_014_08_sac.pdf. Acesso em 18/05/2012

FERREIRA, Léslie Piccolotto e COSTA, Henrique Olival. Voz ativa – falando sobre o profissional da voz. São Paulo: Roca, 2000.

_____ e SILVA, Marta A. de Andrade e. Saúde vocal – práticas fonoaudiológicas. São Paulo: Roca, 2002.

FARIAS, Carlos Alberto de; Construindo o Seu Sucesso, disponível em

http://www.merkatus.com.br/10_boletim/254.htm. Acesso em 23/02/2012.

GOLEMAN, Daniel, Ph.D.; Trabalhando com a Inteligência Emocional, Rio de Janeiro, Objetiva, 2001.

GONÇALVES, Neide. A importância do falar bem: a expressividade do corpo, da fala e da voz valorizando a comunicação verbal. São Paulo: Lovise, 2000.

JOLLAY, Laura; Use your emotional intelligence to connect your customer, disponível em

<http://blog.gcsagents.com/2012/01/20/use-your-emotional-intelligence-to-connect-to-your-customers/>.

Acesso em 27/04/2012.

MOREIRA, Isabel; A Excelência no Atendimento, Lidel, Lisboa, 2010.

MOUTELLA, Cristina.; Fidelização de Clientes como Diferencial Competitivo. Disponível em

<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Fidelizacao%20de%20clientes%20como%20diferencial%20competitivo.htm>. Acesso em 25/05/2012.

PINHO, Sílvia M. Rebelo. Manual de higiene vocal para profissionais da voz. Carapicuíba, S.P.: Pró-Fono, 2007 (4a. edição).

_____. Fundamentos em fonoaudiologia: tratando os distúrbios da voz. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1998.

_____. Tópicos em voz. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2001.

Portal Ergonomia no Trabalho. <http://www.ergonomianotrabalho.com.br/ergonomia.html>

Acesso em maio de 2012.

ROSENTHAL, Norman E.; The Emotional Revolution, Califórnia, Citatel Press, 2002.

SANTOS, Teresa M. Momensohn e RUSSO, Ieda C. Pacheco. A prática da audiologia clínica. São Paulo: Cortez, 2005 (5a. edição).

SALOVEY, Peter; MAYER, John; Emotional Intelligence, Baywood Publishing Co., Inc., 1990 disponível em http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf acesso em 20/04/2012.

SQUARISI, Dad; Manual de Redação e Estilo para Mídias Convergentes, Geração Editorial, São Paulo, 2011.

WARD, Susan, How You Answer the Phone Says a Great Deal About Your Business. Disponível em <http://sbinfoCanada.about.com/cs/management/qt/telephonetips.htm>. Acesso em 03/05/2012.

WIKI HOW, How to answer customer service questions. Disponível em <http://www.wikiHow.com/Answer-Customer-Service-Questions>. Acesso em 04/05/2012.

TV Cultura – Alô Escola – Nossa Língua Portuguesa - Recursos Educativos para Estudantes e Professores, disponível em <http://www2.tvcultura.com.br/aloescola/linguaportuguesa/> . Acesso em 26/04/2012.

ZEMPLIN, Willard R. Princípios de anatomia e fisiologia em fonoaudiologia. Ed. Artmed: Porto Alegre, 2000.