



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
CURSO DE PSICOLOGIA**

**MICAELLY DE SOUSA ROCHA**

**TELEMARKETING E ASSÉDIO MORAL: UMA ABORDAGEM  
LOGOTERAPÊUTICA**

**CAMPINA GRANDE  
2016**

**MICAELLY DE SOUSA ROCHA**

**TELEMARKETING E ASSÉDIO MORAL: UMA ABORDAGEM  
LOGOTERAPÊUTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito parcial à obtenção do título de Graduada em Psicologia pela Universidade Estadual da Paraíba.

Área de concentração: Clínica.

Orientador: Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior.

**CAMPINA GRANDE  
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

R672t Rocha, Micaelly de Sousa.  
Telemarketing e assédio moral [manuscrito] : uma abordagem logoterapêutica / Micaelly de Sousa Rocha. - 2016.  
48 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2016.

"Orientação: Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior, Departamento de Psicologia".

1. Assédio moral. 2. Logoterapia. 3. Sentido do trabalho. 4. Telemarketing. I. Título.

21. ed. CDD 158.26

MICAELLY DE SOUSA ROCHA

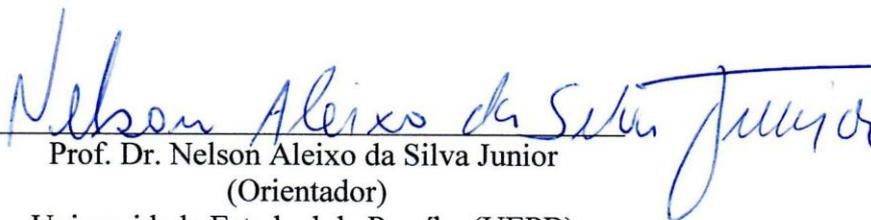
**TELEMARKETING E ASSÉDIO MORAL: UMA ABORDAGEM  
LOGOTERAPÊUTICA**

Artigo apresentado a Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito à obtenção do título de  
Graduada em Psicologia.

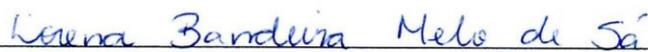
Área de concentração: Clínica.

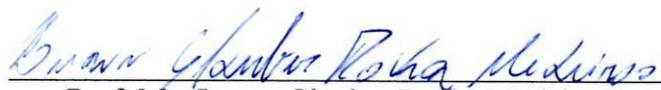
Aprovada em: 18/10/2016.

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior  
(Orientador)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Me. Lorena Bandeira Melo de Sá  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Me. Luann Glauber Rocha Medeiros  
Cesrei Faculdade

A Deus, por ter me dado o fôlego de vida e a cada dia ter renovado minhas forças e esperanças.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pela sua infinita bondade e amor, através do conhecimento das sagradas escrituras meu caráter foi formado e minha fé fortalecida a cada novo dia.

Aos meus pais, Raimundo Soares da Rocha e Josélia de Sousa Rocha, pelo amor recebido, pela educação que me deram, pelo incentivo durante toda a graduação, e pela confiança que sempre depositaram em mim.

Aos meus irmãos, Micael de Sousa Rocha e Midiã de Sousa Rocha, pelo carinho e apoio recebido, sei que torcem muito por mim.

Ao meu noivo Flávio José Rodrigues da Mota, pelo amor, pelo incentivo recebido nos momentos em que eu estava desanimada, pela compreensão durante todo o percurso do curso, e por ter sido o motivo pelo qual decidi estudar a temática desenvolvida nesse artigo.

Ao professor Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior, por ter aceitado me orientar, pelo tempo destinado as orientações e pela dedicação.

A professora Me. Lorena Bandeira, por ser uma professora espetacular que demonstra amor ao ensinar, que se dedica ao máximo aos alunos, e por ter me apresentando tão bem a Logoterapia que decidi ser Logoterapeuta. Obrigado!

As minhas colegas de classe, Jéssica Félix Maciel, Thafla Santiago Gomes, Sara Gomes dos Santos e Naiara Kale Limeira da Paz, pelos momentos de amizade e apoio.

“O trabalho deve ser um meio para o fim de  
uma vida plena de sentido”.

(Frankl, 1989, p. 168)

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>08</b>
<b>2</b>	<b>DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>09</b>
<b>2.1</b>	<b>O Trabalho do Operador de Telemarketing.....</b>	<b>09</b>
<b>2.2</b>	<b>Os Estudos sobre Assédio Moral.....</b>	<b>13</b>
2.2.1	Assédio Moral entre os Trabalhadores de Telemarketing.....	16
<b>2.3</b>	<b>Logoterapia e Sentido de Vida.....</b>	<b>18</b>
2.3.1	Sentido do Trabalho .....	20
<b>2.4</b>	<b>Metodologia .....</b>	<b>21</b>
2.4.1	População e Amostra.....	22
2.4.2	Instrumentos.....	22
2.4.3	Procedimento de Coleta de Dados.....	22
2.4.4	Procedimentos de Análise dos Dados.....	22
<b>2.5</b>	<b>Análise e Discussão dos Dados .....</b>	<b>23</b>
<b>2.6</b>	<b>O Assédio Moral no Trabalho de Telemarketing á Luz da Logoterapia.....</b>	<b>30</b>
<b>3</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>39</b>
	<b>ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....</b>	<b>43</b>

## TELEMARKETING E ASSÉDIO MORAL: UMA ABORDAGEM LOGOTERAPÊUTICA

Micaelly de Sousa Rocha\*

### RESUMO

Assédio moral é toda conduta abusiva, que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada durante a jornada de trabalho, transformando o ambiente de trabalho em um lugar de sofrimento. A pesquisa teve por objetivo identificar a incidência do assédio moral entre teleoperadores e analisar, este assédio, à luz da Logoterapia. O método utilizado foi um estudo de caráter quantitativo com objetivos exploratórios, constituída por uma amostra de 200 participantes. Para mensurar o assédio moral optou-se por um questionário tipo likert composto por 58 questões elaborado por Nery (2005) e validado por Aleixo Junior et.al (2009). A análise dos dados foi realizada por meio do pacote estatístico SPSS. Os resultados obtidos foram analisados a partir de três dimensões: Atos de Humilhação e Desprezo, Desqualificação e Desvalorização Profissional e Barreiras a Autonomia e a Participação. Na primeira dimensão, Atos de Humilhação e Desprezo, a variável que apresentou o maior índice de assédio moral foi: *sua vida particular é criticada* (5,6%); na segunda dimensão, Ações de Desqualificação e Desvalorização Profissional, a variável que apresentou maior ocorrência foi: *Seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada* (29,8%); e na terceira dimensão, Barreiras a Autonomia e a Participação a variável de maior índice foi *Sugestões não são aceitas facilmente* (64,1%). Confirmando a incidência do assédio moral no trabalho do teleoperador, propiciando um ambiente de trabalho hostil, desvalorização profissional e relações interpessoais conflituosas. Em seguida, esse quadro de assédio moral foi analisado à luz da logoterapia, onde a partir da qual pode-se afirmar que diante da falta de sentido na realização do trabalho, o teleoperador deve se posicionar e tomar uma atitude perante o sofrimento enfrentado.

**Palavras-Chave:** Assédio Moral; Telemarketing; Logoterapia.

---

\* Aluna de Graduação em Psicologia na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.  
Email: mica\_charis@hotmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o segmento de telemarketing vem se expandindo gradativamente e conseqüentemente o aumento no número de empresas que prestam esse serviço. Procedente dos serviços de Atendimento ao consumidor (SAC), tais empresas revelaram uma oportunidade promissora de negócios em vários setores econômicos (GALASSO, 2005); como também se tornou um dos setores de maior empregabilidade, oferecendo milhares de vagas de emprego, devido à alta rotatividade interna e muitas chances de ascensão profissional. A busca desenfreada por resultados positivos e lucros, propicia relações interpessoais conflituosas, favorece atitudes hostis do empregador para com o empregado, analogamente do empregado para com o empregador, provocando assim a conduta do assédio moral.

O assédio moral é uma forma de violência no trabalho que consiste na exposição prolongada e repetitiva dos trabalhadores a situações constrangedoras e vexatórias. Tem como objetivo desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo; pressioná-lo a pedir demissão; afetar o seu desempenho e o próprio ambiente de trabalho, colocando em risco a sua saúde física e psicológica (Cf: HIRIGOYEN, 2000).

Analisando a dinâmica laboral do operador de telemarketing, surgiu o interesse em realizar esta pesquisa, para buscar compreender quais as condições de trabalho, rotina, e os diversos outros fatores que os trabalhadores são expostos diariamente na realização do seu trabalho, pois reclamações recorrentes são feitas por teleoperadores, devido as pressões e o alto nível de estresse sofridos nesse ambiente laboral. Porém, este estudo se deterá ao assédio moral sofrido em tais empresas, este que é reclamação recorrente dos trabalhadores de telemarketing, e que causa danos à saúde psicológica do indivíduo. Nesse aspecto, será traçado um paralelo entre o trabalho de telemarketing e o assédio moral, e se buscará analisar a luz da logoterapia os possíveis impactos deste assédio na vida do teleoperador. Como também conhecer a partir de estudos bibliográficos como é realizado o trabalho do operador de telemarketing e identificar a incidência do assédio moral no trabalho dos teleoperadores em Call Center, através da realização de um estudo quantitativo.

Em essência a teoria da logoterapia, que tem como fundador Viktor Frankl, é uma das teorias que despontam como potenciais formas de conceber o homem no âmbito laboral etc., considerando as possibilidades de aplicação de seus conceitos e de valorização do ser humano enquanto livre e responsável para consigo e com seus pares, buscando sempre um sentido para

a vida, mesmo que seja nas piores adversidades (Guedes & Gaudêncio, 2012; Guevara & Dib, 2005).

A logoterapia e análise existencial trazem contribuições para a compreensão do sentido do trabalho, pois o ser humano é considerado um ser bio-psico-espiritual e através da realização de valores, da autotranscendência, ou seja, da abertura as pessoas, ao mundo, e do exercício profissional, ele desenvolverá a sua dimensão espiritual, onde surge as possibilidades do ser.

Por fim, é importante salientar que a realização deste estudo busca contribuir, de forma significativa, para o campo de estudos do assédio moral a partir de uma leitura da Logoterapia. Apresentar os resultados das observações e análises realizadas, em encontros científicos, para expansão do estudo dessa temática. Ademais, este estudo busca contribuir para a conscientização da existência do assédio moral no ambiente dos Call Centers, bem como para a importância da responsabilidade do indivíduo como da organização diante desse tipo de violência.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1. O TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING**

A expressão telemarketing é definida como toda atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de telemarketing (ABT). De acordo com Levy e Costa (2013, p.7), “o telemarketing é a transmissão de ideias, informações e habilidades. É o ato de emitir, receber e transmitir mensagens através da linguagem escrita, falada e de sinais, bem como por meio de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual”. A terminologia foi criada por Nadji Tehrani em 1982 e designa a promoção de vendas e serviços pelo telefone (BACCIN, 2012). Os operadores de telemarketing devem abarcar o conhecimento sobre informática e telefonia, sua atividade pode ser ativa, receptiva, ou ambas as formas. Na atividade ativa, os operadores ligam para os clientes previamente selecionados e oferecem seus serviços ou produtos mediante um script. Na atividade receptiva, os operadores recebem as ligações dos clientes, resolvendo problemas e realizando mediações.

A atividade de teleatendimento exige a todo instante dos teleoperadores, tomadas de decisões em tempo hábil, paciência para saber lidar de acordo com protocolo da empresa, experiência e competência para conduzir a conversa com os usuários dos serviços prestados e resolução dos problemas. Desse modo é perceptível observar, quanto o esforço mental,

cognitivo e afetivo desses trabalhadores, estão susceptíveis ao desgaste, fadiga, exaustão, comprometendo não somente a vida profissional dos mesmos, mas principalmente a vida pessoal e emocional (CASTRO ET. AL, 2006).

No seu cotidiano, o teleoperador é submetido a padrões elevados de produtividade, a um ritmo de trabalho acelerado, com pouco tempo para descanso, além de elevada pressão psicológica, constrangimentos e cobranças que, muitas vezes, repercutem na sua saúde geral (CAVAIGNAC, 2011). De acordo com Ricci (2013) o trabalho dos teleoperadores é caracterizado por regras e normas rígidas, que tem por objetivo uniformizar suas condutas, de modo que estes sejam sempre controlados em seu desempenho e possam atender o maior número de ligações no menor espaço de tempo, tendo em vista atingir as metas estipuladas, que por muitas vezes, são absurdas.

Em uma pesquisa realizada Cavaignac (2011), em um *call center* na cidade de fortaleza, envolvendo 100 teleoperadores e 20 ex-teleoperadores, observou-se a predominância feminina e juvenil nesse mundo do trabalho. Esta profissão tem sido uma das portas de entrada para o mercado de trabalho encontrada pelos jovens, devido a flexibilidade de horários e pelos salários, para ajudar a pagar os estudos ou ajudar em casa.

Destes operadores de telemarketing 57% declararam ter adquirido, pelo menos, um problema de saúde no trabalho. Entre os problemas de saúde mais frequentes foram citados: lesões por esforços repetitivos (LERs) ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORTs), como tendinite, bursite, entre outros (45,94%); estresse, alterações no sistema nervoso e problemas psicológicos, tais como ansiedade, depressão e até síndrome do pânico (28,39%); problemas com a audição, como perda auditiva, dores e/ ou inflamação nos ouvidos (10,81%); problemas com a voz, como afonia, dores e/ ou inflamação na garganta (7,43%); problemas de vista, como dor nos olhos (3,36%); e gastrite, inclusive nervosa (2,03%). (CAVAIGNAC, 2011, p.62)

Outra síndrome que pode ser desenvolvida por tais operadores de telemarketing que se dá em consequência do estresse juntamente com o assédio moral, é a síndrome de Burnout, que é característica do meio laboral, e que esta é um processo que se dá em resposta à cronificação do estresse ocupacional, trazendo consigo consequências negativas tanto em nível individual, como profissional, familiar e social. “Na esfera institucional, os efeitos do burnout se fazem sentir tanto na diminuição da produção como na qualidade do trabalho executado, no aumento do absenteísmo, na alta rotatividade, no incremento de acidentes ocupacionais e na visão negativa da instituição” (PEREIRA, 2002, p. 4).

A literatura aponta que nas centrais de teleatendimento o trabalho está organizado em estruturas hierárquicas, e se fundamenta em princípios Tayloristas, tais como: o parcelamento

das atividades, a divisão entre planejamento e execução, a prescrição do trabalho, e o controle dos tempos e movimentos (VENCO, 2006). As empresas de Call Center são voltadas para a efetivação dos resultados e, mais precisamente, para os lucros, em vez de contratar mais trabalhadores para garantir a tão propagada “qualidade no atendimento”, aumenta a cobrança e o controle sobre os atendentes, que têm de cumprir determinadas metas, para que o lucro seja de fato positivo.

“O teleatendimento é hoje uma das principais ferramentas utilizadas pelas empresas para captar clientes e expandir os negócios, uma vez que otimiza o tempo e reduz custos, pois o trabalho do operador de telemarketing é um dos mais desgastantes e de baixa remuneração”. (LEVY; COSTA, 2013).

Segundo Hirigoyen (2002), o teleatendimento se baseia em um modelo de gestão perverso que trata os trabalhadores como meros objetos. Extraem tudo o que é possível deles até esgotá-los. Quando não produzem mais o suficiente a empresa arruma uma forma de se livrar deles<sup>1</sup>.

O faturamento do Call Center se dá de duas formas End 2 End, ou P.A. Fixa<sup>2</sup> e, para cada um deles, os métodos de cobrança são diferentes.

Em ambos os casos existe pressão psicológica para que não ocorra imprevistos ou interrupções de sua jornada de trabalho, e ainda existem indicadores que são cobrados de forma paralela a jornada diária, como por exemplo: aderência às pausas, que é, os colaboradores devem utilizar suas pausas conforme planejado previamente para que não ocorra aumento no fluxo de chamadas, nem fila de atendimento.

As empresas por sua vez, criam regras comportamentais ou códigos de ética e conduta, assim são elaboradas normas de vivência para o ambiente que constituem as medidas disciplinares onde o princípio é corrigir o desvio de comportamento praticado por determinado colaborador.

---

<sup>1</sup>A transcrição a termo de sua palestra está disponível em <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article214>>. Acesso em 14/06/2016.

<sup>2</sup> **End 2 End:** (“end to end”), ou seja, a receita é gerada por chamada, cada vez que o terminal de atendimento fica livre é direcionado uma nova chamada para o atendente. Nesse caso, a pressão que será exercida sobre o colaborador é para que o mesmo fique a menor quantidade de tempo possível em cada chamada e assim atenda mais e mais chamadas por dia, e que o mesmo só se ausente de sua Posição de Atendimento P.A. em casos urgentes, ou pré determinados.

**P.A. Fixa:** Nessa modalidade o faturamento é dado por ocupação de terminal de atendimento, cada P.A. logada gera lucro por um tempo específico a cada dia. A pressão que é exercida nesse método é para que, o colaborador não deslogue ou desconecte do sistema de chamadas, e também para que o seu dia de trabalho não seja interrompido sem prévia notificação do setor responsável, ou permissão de seu gesto imediato.

Afim de conhecer o fluxo disciplinar com que se depara o teleoperador, foi realizado uma pesquisa com alguns gestores de determinados setores do *Call center*, sobre os processos administrativos e disciplinares da empresa. Com base nas informações obtidas, é possível perceber que existem dois métodos de instrução no meio empresarial como também no nosso contexto social, que são o Preventivo e Corretivo. O método Preventivo, como o nome nos sugere, é quando há a pró-atividade por parte da empresa, e se orienta os colaboradores sobre as normas internas e códigos de conduta utilizados no sistema de gerenciamento de operadores da empresa. Já o método Corretivo, se apresenta adiante do preventivo, o qual só acontece quando o colaborador se desvia do princípio orientado, e aplica-se alguns procedimentos na esperança que o colaborador retorne ao comportamento solicitado e esperado. As ferramentas utilizadas no método corretivo são as seguintes: Feedback Formal, Advertência Escrita, Suspensão, e Dispensa por Justa Causa. Vamos detalha-los para um melhor entendimento.

- **Feedback Formal:** É na realidade uma conversa esclarecedora com o colaborador, e a mesma é registrada e confirmada o seu entendimento de forma que é assinado tal termo afirmando que há um acordo entre o gestor imediato e o seu colaborador.
- **Advertência Escrita:** Necessariamente é aplicada após o Feedback formal, o seu conteúdo é explícito, uma vez que o colaborador chega a esse ponto em casos reincidentes, a advertência pode ser separada em 1ª e 2ª, e suas causas podem ser distintas, é importante frisar que em todos os passos da escala disciplinar o objetivo é sempre orientar o colaborador de forma que este não se perca, mas que retome o rumo do bom comportamento.
- **Suspensão:** Necessariamente é aplicada após a Advertência Escrita, e pode se expandir de 1 a 2 dias, que o colaborador será afastado de suas atividades.
- **Dispensa por Justa Causa:** Existe uma série de superstições e mitos quando se refere a Justa Causa, vamos utilizar as informações disponibilizadas pelo Art. 482 da CLT, para compreendermos esse assunto:

**Art. 482** – Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador:

- a) ato de improbidade;
- b) incontinência de conduta ou mau procedimento;

---

*\*\*Parágrafo único acrescentado pelo Decreto-lei n° 3, de 27 de janeiro de 1966.*

- c) negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- d) condenação criminal do empregado, passada em julgamento, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e) desídia no desempenho das respectivas funções;
- f) embriaguez habitual ou em serviço;
- g) violação de segredo da empresa;
- h) ato de indisciplina ou de insubordinação;
- i) abandono de emprego;
- j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem
- k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- l) prática constante de jogos de azar.

**Parágrafo único.** Constitui igualmente justa causa para dispensa de empregado a prática, devidamente comprovada em inquérito administrativo, de atos atentatórios contra a segurança nacional.

Geralmente o uso desses métodos assume feições de assédio moral quando os meios de abordagem utilizados para o fim corretivo são transmitidos de maneira errônea através de termos pejorativos ou que denigrem a imagem do funcionário perante a empresa ou colegas de trabalho.

Portanto é de grande relevância a análise do campo das investigações do sistema de telemarketing, na qual se configura a relação entre os operadores com o seu trabalho, principalmente em se tratando do assédio moral envolvendo os teleoperadores.

## **2.2. OS ESTUDOS SOBRE ASSÉDIO MORAL**

O Assédio moral se refere a conduta abusiva, que busca denegrir, humilhar, diminuir o trabalhador. Ocorre por diversas causas, como inveja do cargo que a vítima ocupa na empresa; pelo fato desta se destacar no ambiente de trabalho; por seu desempenho favorecer

suas promoções; por apresentar alguma dificuldade em realizar as tarefas; devido a orientação sexual da vítima; ou por estar passando por problemas de saúde que acabam prejudicando a produção; enfim, o assediador, que pode ser do mesmo nível hierárquico ou um superior, pode agir de diversas maneiras para tentar excluir o trabalhador e forçá-lo a pedir demissão.

Segundo Hirigoyen (2000), o assédio moral é “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho” (HIRIGOYEN, 2000, p.17).

O assédio ocasiona uma carga pesada de sentimentos e causa sofrimento a vítima. O assediado perde a motivação e, como consequência, trabalhar se transforma em um fardo, devido ao trabalhador sentir-se “mal tratado” e não reconhecido no ambiente laboral. Esse sofrimento pode ocasionar malefícios para a saúde mental dos indivíduos.

O assédio moral pode assumir diversos significados: Mobbing, Bullying etc. O Mobbing (Atacar, Maltratar, Assediar) é o termo que melhor se refere ao assédio moral no âmbito do trabalho.

No mundo do trabalho, mobbing significa todos aqueles atos comissivos ou omissivos, atitudes, gestos e comportamentos do patrão, da direção da empresa, de gerente, chefe, superior hierárquico ou dos colegas, que traduzem uma atitude de contínua e ostensiva perseguição que possa acarretar danos relevantes às condições físicas, psíquicas, morais e existências da vítima. (Guedes 2004, p. 32)

Fonseca (2009, p. 54) afirma que “No mobbing, o sequestro psíquico rouba à vítima a sua escritura de pessoa, o seu estatuto original. O objetivo do agressor é aniquilar a vítima para expulsá-la do caminho”. O estresse da competitividade, a exigência em cumprir um grande volume de tarefas solicitadas em tempo exíguo e as relações de favorecimento de chefes para com alguns empregados, são fatores que corroboram a prática do assédio moral.

A vitimologia do mobbing mostra um quadro de falência de valores e de desprezo pela individualidade, ou pela diferença, onde predominam o terror psicológico, a perseguição sistemática, a segregação compulsória e coisificação da pessoa (FONSECA, 2009).

O assédio moral caracteriza-se por cinco elementos principais: repetição sistemática, intencionalidade (forçar o outro a abrir mão do emprego), direcionalidade (quando uma pessoa do grupo, apenas, é o alvo das humilhações), temporalidade (durante a jornada, por dias e meses) e degradação deliberada das condições de trabalho (SILVA, 2006). Ou seja, o assédio pode ser realizado por mais de uma pessoa, sucessivas vezes, através de

comportamentos vexatórios, pressão emocional e psicológica, difamações e isolamento da vítima; atitudes estas que podem ser movidas por inveja pela ascensão de cargo ou por status na empresa, ou com o intuito de forçar a vítima a pedir demissão.

Hirigoyen (2002), classifica as atitudes hostis em quatro categorias gerais que, respeitando o critério de repetição e intencionalidade caracterizam o assédio moral no âmbito do trabalho: 1) deterioração proposital das condições de trabalho; 2) isolamento e recusa de comunicação; 3) atentado contra a dignidade e 4) violência verbal, física e sexual.

Segundo Silva (2006), o assédio moral pode provir do comando hierárquico (vertical), de colegas da mesma hierarquia funcional (horizontal), da omissão do superior hierárquico diante de uma agressão (descendente), ou caso raro, quando o poder, por alguma razão, não está com o comando superior e sim nas mãos do subalterno (ascendente). Assim, não necessariamente, o assédio pode partir do chefe, mas sim, de qualquer indivíduo que detenha o “poder” ou esteja no comando. Portanto o assediado pode ser o chefe ou o empregado, como o assediador pode ser o empregado ou o chefe. O assédio moral se manifesta, ainda, quando o trabalhador se recusa a submissão ou reage a qualquer manifestação de autoritarismo, seja ela por parte de seus superiores ou de qualquer nível hierárquico dentro da empresa, passando ao ato subjetivo de ressentir-se contra as chefias e os colegas (SCHLINDWEIN, 2013).

Um recurso utilizado pelos assediadores é a comunicação ou a falta dela. A comunicação perversa, como menciona Hirigoyen (2002), “objetiva impedir o outro de pensar, de compreender, de reagir”. A recusa em dialogar com a vítima é uma forma de dizer sem palavras o quanto ela não interessa mais à empresa. Havendo assim, privação de informações, não comunicando reuniões, não instruindo o empregado a desenvolver seu trabalho, o deixando ocioso; Tais práticas só certificam o assédio moral, desqualificando e desmotivando o trabalhador, tornando o ambiente de trabalho hostil e insuportável, forçando a vítima a desistir do emprego.

Segundo Oliveira (2010, p.115), cada ato de assédio moral afronta diversos direitos e garantias constitucionais – como o direito à liberdade, à intimidade, à honra e à imagem, entre outros insculpidos no art. 5º da Constituição de 1988. Na mesma pegada, viola também os previstos no art. 7º, direitos constitucionais trabalhistas, e, mais importante, atenta contra a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, fundamentos da República Brasileira, preconizados no art. 1º da Constituição de 1988.

Como uma atitude extremada, o assédio moral, pode chegar à violência verbal, física ou sexual. A violência física geralmente é a última conduta do agressor, quando o assédio

moral já é visivelmente percebido por todos. Destaca-se como violência direta as ameaças de violência física, agressões físicas mesmo que de leve, empurrões, portas que são fechadas na cara, falar com a vítima aos gritos, invasão da vida privada com ligações telefônicas ou cartas, seguir pela rua, espionar diante do domicílio, promover estragos no automóvel, assediar ou agredir sexualmente com gestos ou proposta, como também, problemas de saúde que não são considerados (FERREIRA, 2004).

De acordo com Margarida Barreto (2007), as consequências dessa violência invisível podem ir além da demissão. Dados revelados por estudos mostram que problemas como estresse, hipertensão, perda de memória, obesidade e depressão são distúrbios comuns entre as vítimas. Há mais um agravante, com a saúde física e psicológica abaladas, o trabalhador muda seu comportamento social e familiar.

Portanto o assédio moral pode ser entendido como um produto derivado da postura agressiva de algumas empresas que aplicam um método de trabalho baseado em regras muito rígidas e metas inalcançáveis. Assim, os empregadores, subordinados, chefes e trabalhadores no geral, na busca por seus respectivos resultados acabam esquecendo o respeito, os sentimentos, entendendo o outro, muitas vezes, como apenas um número em uma tabela de resultados.

### **2.2.1. ASSÉDIO MORAL ENTRE OS TRABALHADORES DE TELEMARKETING**

A partir do conhecimento das definições e práticas do assédio moral e das empresas *Call Center*, é importante analisar como o assédio moral se manifesta no cotidiano de trabalho de tais empresas de telemarketing. Como observamos além das cobranças de resultados, das pressões psicológicas, da rigorosidade do tempo tanto de atendimento quanto de pausas, o assédio moral também se manifesta através das relações interpessoais, advertências grosseiras realizadas pelos supervisores na frente de todo o grupo; às vezes com gritos e xingamentos, com vistas a não apenas humilhar o funcionário, mas também querer intimidar. Como também tais supervisores agem com esse comportamento por serem cobrados a obterem resultados significativos.

Muitas das práticas ocorrentes dentro das empresas de telemarketing são reflexos de posturas comportamentais de gestores e que estão diretamente ligados ao comportamento praticados por seus respectivos subordinados que em muitos casos são “mal tratados” no contexto corporativo. Hirigoyen (2006), afirma que na maioria das vezes, o trabalhador passa a ser humilhado e rejeitado pelo simples fato de ser diferente ou por “incomodar” o outro, na

realidade não existem claras explicações; as agressões partem sempre de um pressuposto discriminatório.

Utilizam-se insinuações desdenhosas para desqualificá-la. Fazem gestos de desprezo diante dela (suspiros, olhares desdenhosos, levantar de ombros ...). É desacreditada diante de colegas, superiores e subordinados, rumores são espalhados a seu respeito, problemas psicológicos são atribuídos a pessoa, zombaria de deficiências físicas ou de seu aspecto, críticas de sua vida privada, zombaria de origem ou nacionalidade, implicância com religião ou convicção política, tarefas humilhantes são atribuídas, e injúrias com termos obscenos e degradantes (HIRIGOYEN, 2002, P.66).

De acordo com Soboll (2008), o que determina que a pessoa represente ora o papel de vítima e ora de agressor não são suas características individuais, mas é a forma de organização do trabalho e como se dá a inserção desse “personagem” na trama organizacional. Em muitos casos, as atitudes abusivas gerenciais são produtos, não de uma descompensação mental grave, mas de uma organização que estimula a competitividade, que envolve exigências desmedidas e está estruturada sobre uma dose significativa de perversidade. A doença pode ser da organização e não propriamente do indivíduo que apresenta os comportamentos “inadequados”. Por vezes, a agressividade do assediador aparece como uma estratégia de defesa psíquica diante das múltiplas exigências, pressões e seduições organizacionais

O clima organizacional, o desgaste, a pressão constante e o controle excessivo de horários são os principais fatores que contribuem para o desenvolvimento do assédio moral nesta área de trabalho, na medida em que esta prática se torna uma das formas mais eficazes para eliminar os funcionários que rendem abaixo do esperado e que interferem negativamente no faturamento. Como coloca Lucca e Campos (2010), a competitividade exagerada por prêmios de produção causa um empobrecimento no trabalho, transformando as pessoas em “robôs”, uma vez que o trabalho se torna automatizado, sendo esses alguns componentes de sofrimento mental entre os trabalhadores envolvidos nas atividades de teleatendimento. Segundo Lechat e Delaunay (2003, p. 36): "humilhados e desvalorizados, os operadores não encontram saída que não a demissão". Resultam daí os altos índices de rotatividade e absenteísmo.

Nesta perspectiva, Santos e Galery (2011) apontam que o controle sobre o trabalho está, de certa forma, relacionado ao adoecimento e/ou ao sofrimento no trabalho, seja direta ou indiretamente. Tais autores apontam que Le Guillant e Dejours, em seus estudos, concordam que, à medida que as organizações aumentam seu controle sobre os processos de

trabalho e sobre o corpo dos trabalhadores, aumentam também os números de transtornos mentais ligados ao trabalho.

O trabalho nas centrais de atendimento é penoso física e mentalmente. Passar várias horas do dia ao telefone, com clientes exigentes e diferentes, demanda muita atenção e energia. A pressão resulta em um grande número de problemas, mesmo mínimos. Em tempo real — isto é, imediatamente — exerce uma pressão psicológica importante sobre os operadores. (CAIAZZO, 2000, p. 126)

### **2.3. LOGOTERAPIA E SENTIDO DE VIDA**

A logoterapia foi criada pelo psiquiatra Viktor Emil Frankl, que nasceu em Viena, na Áustria, e viveu de 1905 a 1997. Era judeu e viveu os horrores da segunda Guerra Mundial, passou por cinco campos de concentração e tal vivência fez com que ele reafirmasse sua Logoteoria, com foco no sentido existencial do indivíduo e na dimensão espiritual da existência. Antes mesmo dessa experiência, Frankl na década de 1930, fundou a Terceira Escola Vienense de Psicoterapia, a Logoterapia.

A análise existencial proposta por Frankl parte da experiência do homem comum, daquele ser humano que sabe da arte de viver e de morrer por seus valores e princípios. Constitui-se como principal método a fenomenologia, que descreve a experiência tal qual ela é vivenciada pela pessoa humana (Aquino, 2015).

Na construção da ontologia dimensional do homem, Frankl (1973) se questiona, a saber, pela unidade do homem, chegando a conclusão de que o homem é uma “unidade apesar da pluralidade, uma unidade antropológica apesar das diferenças ontológicas”; significa dizer que o homem em meio à diversidade da sua natureza somática, psíquica e noética, sendo esta, a dimensão espiritual e humana por excelência (SANTOS et. al. 2013). Segundo Xausa (2011), o espiritual refere-se ao *noos* ou *logos* (nous) e pode ser chamado no noético. É nessa dimensão que surge a tomada de atitude, diante de situações e condições corporais e de existência psíquica, além das decisões pessoais, compreensão e prática de valores (Lukas, 1989).

A logoterapia visa conscientizar e oportunizar o paciente para que ele tome atitudes diante dos seus problemas ou queixas. Como análise existencial, ela esforça-se especialmente por trazer ao homem a consciência do seu ser-responsável, enquanto fundamento essencial da existência humana (FRANKL, 1989). De acordo com a logoterapia e análise existencial, a

dimensão espiritual na pessoa é aquela que se pode confrontar com o todo social, corporal e psíquico. Portanto, ela é por definição, espaço de liberdade (SANTOS; OLIVEIRA, 2016).

Frankl (2011, p. 67), coloca que a existência não só é intencional, como também é transcendente; e que a autotranscedência constitui a essência da existência, ou seja, ser humano é ser direcionado a algo que não si mesmo. A capacidade de abertura do homem o direciona à autotranscedência, movimento de se abrir ao mundo - pessoas, atividades, experiências -, de se transformar e transformar algo, o que conseqüentemente, dá sentido seja ao momento, à vida, à existência. Sentido de vida que é único, intrasferível, que só o indivíduo pode sentir, realizar, encontrar.

No dizer de Frankl, a logoterapia, é um sistema que está baseado em três pilares, como um templo grego. O primeiro é a liberdade de escolha, o segundo é a vontade de sentido e o terceiro é o sentido da vida; a busca de sentido na vida é a principal força motivadora no ser humano (Frankl apud Xausa, 1986, p. 144). Para a logoterapia, existe a dialética destino versus liberdade. O destino diz respeito às condições biológicas, psicológicas e sociais, às predisposições. Enquanto a liberdade está na área da terceira dimensão, a noética, que se refere aos atos de escolhas diante dos condicionamentos, cabendo assim a responsabilidade (GUEDES; GAUDÊNCIO, 2012). De acordo com Santos e Oliveira (2016, p. 51), na logoterapia é ressaltada a importância da responsabilidade, aqui entendida como capacidade para responder ao mundo ou a existência, pois o ser humano não é livre de suas limitações, mas é livre para fazer escolhas, é livre para algo, e não de algo, sendo assim capaz de responder diante das situações da vida. Se caso, o homem não se colocar frente as circunstâncias da vida, subtraindo-se da sua responsabilidade, apresenta uma atitude fatalista, que se configura como uma postura de vítima para não tomar determinadas atitudes, não se responsabilizar (FRANKL, 1990).

Para Frankl, os caminhos que levam à descoberta do sentido na vida, podem ser experiências em que se é capaz de criar, executar ou doar algo ao mundo (valor de criação ou criativo); descobertas de que, além de dar, também pode receber ou experienciar algo (valor de experiência ou experiencial); ou também podem ser a postura que se assume frente a alguma situação, quando, por circunstâncias diversas (de ordem biológica, psicológica ou sociológica), há impossibilidade de realizar os valores criativos e experienciais. Nesse caso, a postura adotada revela o valor de atitude ou atitudinal (Xausa, 1988).

Segundo Frankl (2011), ser humano significa ser em face de um sentido a ser preenchido e de valores a concretizar. Isto é, trata-se de viver nesse campo de tensão estabelecido na relação existente entre a realidade e os ideais a serem materializados.

### 2.3.1. SENTIDO DO TRABALHO

Enquanto os valores criadores ou a sua realização ocupam o primeiro plano da missão da vida, a esfera da sua consumação concreta costuma coincidir com o trabalho profissional. O trabalho pode representar o campo em que o caráter de algo único do indivíduo se relaciona com a comunidade, recebendo assim o seu sentido e o seu valor (Frankl, 1989). O trabalho constitui um grande referencial para o autodesenvolvimento do homem, propiciando oportunidades para o desenvolvimento de habilidades, manifestação das motivações pessoais, expressão da capacidade criativa, transformando não só seu ambiente de trabalho, mas se autoconhecendo e encontrando sentidos na vida. Elizabeth Lukas (1992), fala do trabalho como realização de valores criativos, dizendo que o trabalho, seja ele profissional ou particular, anda lado a lado com a realização dos valores criativos e possui quase sempre uma relação com a comunidade, agindo com sentido para o bem dos outros.

Portanto o trabalho é um canal de criação que assume a unicidade do sujeito na realização de algo; não é o que se cria na profissão que traz o sentido, mas o modo como criamos, como realizamos o nosso trabalho, de maneira única, que se confere sentido a nossa existência. Segundo Santos e Oliveira (2016, p. 53), “o trabalho é um espaço privilegiado para a realização de valores criativos. Sendo a mudança um processo inevitável e constante nas organizações, a criatividade do trabalho é essencial”.

De acordo com Frankl (1989), o trabalho dá ao homem uma possibilidade de construir um sentido, sendo a auto realização o efeito da concretização do mesmo. Apenas na medida em que o homem preenche um sentido lá fora, no mundo, é que ele realizará a si mesmo. O trabalho profissional é uma oportunidade para dar sentido à vida, como qualquer outra profissão a dá, desde que o trabalho respectivo seja retamente compreendido. Quer dizer: aquele caráter insubstituível da vida humana, aquela impossibilidade de o homem ser representado por outrem no que só ele pode e deve fazer, o seu caráter de algo único e irrepitível, sempre depende do homem, não do que ele faz, mas de quem o faz e do modo como o faz; (Frankl, 1989, p. 160).

O ser humano é alvo de várias tensões em seu cotidiano, seja na família, no trabalho, onde esteja, ele deve através dos seus valores atribuir significados as diversas circunstâncias que se apresentam em sua vida. O trabalho como é o foco dessa discussão, é uma das fontes de tensões do nosso cotidiano e precisa ser significado, o indivíduo deve encontrar, saber, qual o sentido do seu trabalho, da sua ocupação; se o tempo e a energia gastos no trabalho estão gerando consequências positivas ou negativas. Segundo Frankl (1990), o homem cada

vez mais está perdendo os seus valores, se transformando em um ser apático, apresentando atitudes inautênticas: conformismo e totalitarismo. O primeiro consiste em fazer o que os outros fazem ou pensar o que os outros pensam, nutre sentimentos de incapacidade para modificar situações, intolerância às mudanças e mantém relações interpessoais frágeis. Enquanto que o segundo refere-se a fazer o que os outros desejam que faça.

Segundo Aquino (2015), a pessoa humana está inserida em uma constante tensão existencial, aquela que representa por um lado o “ser” e, por outro, o seu “dever-ser”. Quando se perde essa tensão, o ser humano é acometido por uma sensação de tédio e de vazio existencial, o sentimento de falta de objetivo e de conteúdo da existência (FRANKL, 1990). Assim, as reflexões apontam para a importância em se ter uma direção na vida, uma meta digna de ser atingida e que se constitua como um fim em si mesmo.

Portanto não é determinada profissão que traz a felicidade, o sentido, a motivação para o trabalho, mas como o indivíduo desenvolve tal trabalho, como ele se coloca na realização deste, qual a sua implicação diante das circunstâncias apresentadas diariamente na realização do seu trabalho. De acordo com Santos e Oliveira (2016, p. 62), “O sentido do trabalho acontece quando, ao realizar as tarefas de trabalho, a pessoa empenha-se além do que lhe é exigido, dando um significado pessoal aquilo, deixando a sua marca”.

O trabalho ocupa um espaço significativo na vida do ser humano e por isso as relações que nele se desenvolvem merecem atenção. (SANTOS; OLIVEIRA, 2016). Assim, considera-se pertinente resgatar as contribuições de Viktor Frankl e sua Logoterapia para o contexto organizacional, uma vez que tem como principal premissa a busca de sentido da vida, não importando a circunstância nem o espaço físico ou de tempo (Aquino; Cagol, 2013).

## **2.4. METODOLOGIA**

O presente estudo é de caráter quantitativo com objetivos exploratórios. O procedimento de coleta de dados desta pesquisa pode ser caracterizado como um levantamento de campo. Segundo Santos (1998) pretende-se com a pesquisa exploratória uma maior familiaridade em relação a um fato ou fenômeno, no intuito de identificar a importância do problema, assim como o conjunto de fontes de informações disponíveis a respeito do assunto.

### **2.4.1 População e Amostra**

A população deste estudo é constituída por seis mil trabalhadores em serviço de telemarketing nos *Call Centers* localizados na cidade de Campina Grande-PB. Relativo à amostra, foi proposto trabalhar com um público de 300 participantes. Porém só foram obtidos 217 participantes, destes, 200 foram utilizados. Os outros questionários foram invalidados por apresentarem respostas automáticas.

### **2.4.2 Instrumentos**

Para efeito de coleta de dados foi utilizado um questionário voltado para a identificação do assédio moral. Na primeira parte do instrumento constam as questões relativas aos dados sociodemográficos dos respondentes como: sexo, estado civil, idade, número de filhos, local de trabalho e renda. Para mensurar o assédio moral optou-se pelo instrumento elaborado por Nery (2005), como parte de seu trabalho de mestrado pela Universidade Católica de Goiás, e validado por Aleixo Junior et.al (2009). Este é um questionário tipo likert, composto por 58 questões, as quais os trabalhadores respondem fazendo uma única opção para cada item, de acordo com a seguinte escala: 0 – não vivenciou a conduta; 1 – vivenciou raramente; 2 – vivenciou moderadamente; 3 – vivenciou muito; 4 – vivenciou exageradamente.

### **2.4.3 Procedimento de Coleta de Dados**

Em relação ao procedimento de coleta dos dados, inicialmente foi mantido contato com o sindicato dos operadores de telemarketing da Paraíba, no sentido de adotar estratégias que permitissem a abordagem dos trabalhadores e a consequente aplicação do instrumento. A aplicação dos questionários ocorreu de forma aleatória sendo que, inicialmente, foram explicadas aos respondentes os objetivos da pesquisa deixando claro que os mesmos não seriam obrigados a participarem. Porém é assegurado a impessoalidade e o sigilo de todas as informações prestadas. Os trabalhadores que se dispuseram a responder os questionários tiveram que assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE).

### **2.4.4 Procedimentos de Análise dos Dados**

Para o Procedimento de Análise dos Dados, foi construído um banco de dados no programa estatístico SPSS a partir do qual foram efetivados procedimentos da estatística

descritiva e análise de algumas correlações, de acordo com as necessidades identificadas na presente análise.

Para análise dos dados desta pesquisa, no que se refere ao assédio moral, foi considerado o resultado do estudo realizado por Aleixo Junior et.al (2009) mostrando evidências de adequação psicométrica do instrumento ora utilizado para a compreensão do assédio moral a partir de três dimensões: atos de humilhação e desprezo, desqualificação e desvalorização profissional e barreiras a autonomia e a participação.

## 2.5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

### Dimensão I - Atos de Humilhação e Desprezo

A dimensão I, Atos de Humilhação e Desprezo, abrange 24 variáveis e tem uma escala de avaliação progressiva em direção ao assédio. Ou seja, o “nada em absoluto” significa a ausência dos atos de humilhação enquanto “exageradamente”, indica sua presença máxima. No entanto, para efeito desta análise, os conceitos positivos (nada em absoluto e raramente), foram agrupados no conceito “não acontece” enquanto que os conceitos negativos (muito e exageradamente) foram agrupados no conceito “acontece”, indicando assim a presença do assédio moral.

A análise desta dimensão demonstra que as pessoas vivenciaram pelo menos uma vez uma situação de assédio moral. As variáveis que foram analisadas negativamente, demonstrando indicativos de assédio moral, e que apresentaram mais de 4% do conceito “acontece”, foram: *sua vida particular é criticada* (5,6%); *é caluniado pelas costas* (5,5%); *seu acesso a instrumentos de trabalho é negado* (fax, telefone, computador, mesa) (5,0%); *comentários degradantes são feitos diretamente a você* (4,1%);

A análise das respostas indicativas dos “Atos de Humilhação e Desprezo”, revelam condições de trabalho precárias, no que se refere a questão, *seu acesso a instrumentos de trabalho é negado*, pois, a ausência de tais instrumentos que são ferramentas fundamentais para o desenvolvimento do trabalho dos teleoperadores, inviabiliza o exercício da função, demonstrando assim tal precariedade e desrespeito ao trabalhador. Segundo Ziliotto e Oliveira (2014), isso implica em uma experiência afetiva difícil, uma vez que envolve sentimentos de fracasso e impotência, pois o sujeito convive com discurso organizacional que não é consonante com o cotidiano de seu trabalho, parecendo-lhe incapacidade sua não conseguir a efetividade da realidade apresentada pela corporação.

Em relação as variáveis, *sou caluniado pelas costas; comentários degradantes são feitos diretamente a você; sua vida particular é criticada*; percebe-se que as respostas corroboram para avaliação dos efeitos nocivos do assédio moral, o que por consequência pode desmotivar o trabalhador a criar vínculos com os colegas, gerando dificuldades para relações interpessoais, como também impactos psicológicos. Essas atitudes hostis podem trazer inúmeras consequências para a vítima do assédio, no campo profissional e pessoal. De acordo com Ziliotto e Oliveira (2014), para evitar o sofrimento psíquico no ambiente de trabalho, os teleoperadores podem desenvolver o sentimento pela hostilidade alheia (tomando todas para si); postura individualista e relação de esquiva quanto aos colegas de trabalho e/ou chefe. Desta forma, diante dessa situação de desconforto o trabalhador tende a se fechar para as relações sociais, o que pode implicar em problemas psíquicos e relacionais. Segundo Soboll (2008), O trabalho perde o sentido na construção da identidade, num contexto de vida em que predominam vínculos afetivos também superficiais e temporários.

Observa-se, ainda, que o fenômeno do assédio moral no trabalho, tem surgido como consequência da elevação dos níveis de competição, do individualismo exacerbado, do confronto cotidiano entre empregados, os quais atingem uns aos outros para a obtenção ou manutenção de uma vaga no concorrido mercado profissional (TEIXEIRA, 2009). Inveja, ciúme e rivalidade são apontados como os motivos que geralmente levam uma pessoa a assediar outra.

Portanto, mesmo sendo minoritárias as variáveis negativas, a que apresentou o maior indicativo de assédio moral foi: *sua vida particular é criticada* (5,6%), constatando que tais assediadores não se limitam apenas ao ambiente laboral. Como uma atitude extremada, o assédio moral, pode chegar à violência verbal, física ou sexual, afetando o equilíbrio emocional da vítima. Conforme a agressão se repete e se prolonga, a estrutura psicológica do profissional é progressivamente afetada. Sua estabilidade emocional se altera, assim como sua autoconfiança e funções psíquicas superiores (como atenção, raciocínio e memória) igualmente são abaladas, diminuindo seu desempenho no trabalho (Campos, 2006, p. 44). Já a variável que apresentou o maior resultado positivo em relação a ausência do assédio moral foi: *mexem ou danificam seus instrumentos de trabalho com a intenção de prejudicar-lhe* (97%), indicando que os teleoperadores não se sentem desrespeitados nesse quesito, pois como estão sempre alternando de P.A. esse comportamento não é tão ocorrente na rotina de trabalho.

## Dimensão II - Ações de Desqualificação e desvalorização profissional

A escala de avaliação para essa dimensão, assim como a anterior, é progressiva em direção ao assédio. Dessa forma, o quesito “nada em absoluto” é a negação da existência de *desqualificação e desvalorização profissional*, assim como o conceito “exageradamente”, indica sua presença máxima. Para efeito desta análise, os conceitos positivos (nada em absoluto e raramente), foram agrupados no conceito “não acontece” enquanto que os conceitos negativos (muito e exageradamente) foram agrupados no conceito “acontece”, indicando assim a presença do assédio moral.

Dessa forma, das variáveis referentes à Dimensão II (Ações de Desqualificação e Desvalorização Profissional), em todas as variáveis ocorreram, pelo menos, mais de um caso alusivo ao assédio moral. Destas, nove apresentaram considerável percentual indicativo da presença de aspectos negativos no cotidiano dos teleoperadores, são elas: *seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada (29,8%); sempre é interrompido quando fala (14,1%); suas falhas e erros são extremamente valorizados (13,0%); suas habilidades e competências são desvalorizadas (12,7%); as pessoas põem dificuldades para que expresse o que tem a dizer (12,6%); meu trabalho é criticado destrutivamente (12,3%); sua autonomia foi retirada (12,1%); é prejudicado nas promoções (10,6%); seus esforços e acertos são desprezados (10,0%)*.

Na análise do item *seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada*, percebe-se a existência do maior percentual indicativo de desqualificação profissional (29,8%) entre os teleoperadores. Isto demonstra que uma parte significativa dentre os respondentes são submetidos a constantes fiscalizações de maneira exacerbada o que gera um desconforto com a pressão exercida e a perseguição, repercutindo no trabalho de forma negativa, a reforçar o sentimento de desqualificação e desvalorização profissional.

Para Oliveira (2010) o clima de constante estresse, desgaste e pressão ao qual estão submetidos os trabalhadores nos *call centers*, somado ao rigor do controle de horário estipulado pelos seus superiores hierárquicos, é um dos fatores principais que contribuem para o desenvolvimento do assédio moral neste campo, na medida em que a prática se torna uma das formas mais eficazes de eliminar os funcionários que rendem abaixo do esperado interferindo, por conseguinte, negativamente no faturamento.

Neste contexto também está inserido as exigências em relação ao controle do tempo reservado a repouso, alimentação e higiene, controle este que muitas vezes ultrapassa os limites, permeando ao absurdo, levando a situações extremamente vexatórias. Essa variedade

de fatores adversos, juntamente com as condições de trabalho ali encontradas incentivam a prática do assédio moral, sendo este usado como ferramenta de isolamento daquela “célula” improdutiva ou indesejada, com vistas à sua posterior exclusão e substituição. (OLIVEIRA, 2010)

A análise das variáveis, *suas habilidades e competências são desvalorizadas (12,7%) e seus esforços e acertos são desprezados (10,0%)*; demonstra um dado muito relevante, pois muitos profissionais capacitados adentram nessas empresas com qualificação profissional para exercer tal cargo, apresentam um bom desempenho no desenvolvimento da sua função, mas se deparam com um ambiente adverso e desmotivador, e esses fatores acabam interferindo no estímulo e motivação para a continuidade do trabalho. Por isso tais trabalhadores acabam optando em não realizar o seu trabalho de modo eficiente, pois tais habilidades e esforços são ignorados e desvalorizados pelos seus superiores, ocasionando prejuízos tanto emocionais quanto profissionais para o trabalhador. Segundo Freitas (2007), muitas empresas negligenciam os efeitos práticos da inveja e do desdém por parte dos colegas, e não raro perdem em pouco tempo um profissional altamente capacitado em virtude do ambiente desestimulante e hostil.

Em relação a variável, *sua autonomia foi retirada (12,1%)*, demonstra o quanto os operadores se sentem sujeitos a realizarem o seu trabalho de forma submissa, sem poderem expressar suas indignações, questionar, se colocar diante das questões que circundam seu ambiente de trabalho e as pressões sofridas diariamente.

Suttile (2010) comenta que os teleoperadores sofrem muito, devido à falta de autonomia, pois estes, nunca estão no controle da situação, apenas são obrigados a escutar todo tipo de desrespeito sem sair do protocolo. Dessa forma, este trabalhador além de passar por intensas pressões e humilhações advindas de seus superiores hierárquicos pelo cumprimento das metas, ainda se encontram submetidos às agressões por parte dos clientes.

Em uma pesquisa qualitativa realizada por Zillioto e Oliveira (2014), em um *call center* na cidade de Fortaleza, constataram que os supervisores também engendram estratégias, como colocar no mesmo corredor os funcionários mais questionadores para que possa acompanhá-los de maneira mais próxima, e lhes atribuem denominações jocosas, mantidos em sigilo entre o grupo. Percebe-se, nos próprios gestores, descrédito nos trabalhadores de sua equipe, desprezando-os e, muitas vezes, colocando-os diante de situações constrangedoras.

Referente ao item *sempre é interrompido quando fala*, para 14,1% da amostra, demonstra a presença desse aspecto na realidade do trabalho, como também no item, *as*

*peçoas põem dificuldades para que expresse o que tem a dizer (12,6%)*. Essas posturas dificultam o desenvolvimento profissional em decorrência da falta de comunicação, da liberdade de expressão, o que inibe a capacidade e criatividade do teleoperador, essenciais para o bom desempenho no trabalho.

Neste sentido, Vilela e Assunção (2004), argumentam que as formas de organização do trabalho estabelecem uma íntima relação com o indivíduo. Se essa organização afasta o trabalhador do poder de decisão, prejudica ou impede que ele desenvolva estratégias para adaptar o trabalho à sua realidade, são gerados sentimentos de insatisfação e inutilidade, interferindo com a motivação e desejos, reduzindo o desempenho do indivíduo.

A rigidez das organizações pode gerar perturbações na relação do trabalhador com a sua tarefa, bloquear o uso pleno de suas capacidades e “automatizar” o pensamento. O diálogo entre as partes envolvidas é o primeiro passo para um bom relacionamento. Em uma pesquisa realizada com 115 operadores por Santos e Marques (2006), os operadores afirmaram que apesar de existir uma forte automatização, predominam tarefas com um elevado grau de rotina e com reduzido nível de complexidade, estando circunscritas as funções à mera execução e feedback.

Relativo à variável, *suas falhas e erros são extremamente valorizados* observa-se, da mesma forma, um percentual significativo de respostas (13,0%), indicando dificuldades para uma boa convivência no local de trabalho e a ocorrência de situações constrangedoras. Pois pôr em destaque os erros em detrimento dos acertos é uma postura humilhante para o trabalhador que se sente desmotivado. É essencial antes de atribuir tarefas, estas serem explícitas, esclarecidas e a gestão está disponível para a resolução de dúvidas.

É importante ressaltar que no âmbito individual, é a vida psicossocial do sujeito que é acometida pelo assédio moral, que têm atingidas a sua personalidade, a sua identidade e a sua autoestima. Essas desordens reduzem a capacidade de concentração do indivíduo, induzindo-o ao erro. Colocando dessa forma, em risco tanto o seu emprego como a sua vida. (FREITAS, 2007).

Em relação as variáveis, *é prejudicado nas promoções (10,6%) e meu trabalho é criticado destrutivamente (12,3%)*, observa-se relações conflituosas entre teleoperadores, como também destes com seus superiores, facilitando assim comportamentos agressivos, calúnias, difamações, como também, em alguns casos, a falta de transparência em processos seletivos internos. Segundo Freitas (2007), Ambientes em que vigoram uma cultura e um clima organizacional permissivos tornam o relacionamento entre os indivíduos desrespeitoso e estimulam a complacência e a convivência com o erro, o insulto e o abuso intencionais. Um

ambiente em que existe uma competição exacerbada, onde tudo é justificado em nome da guerra para sobreviver, gera um alibi permanente para que exceções sejam transformadas em regras gerais e comportamentos degradantes sejam considerados normais. Reestruturações feitas sem planejamento em relação às pessoas e cargos afetados, sem transparência e sem critérios claros de avaliação e negociação de demissões, geram rancores, revanches, ressentimentos e lutos.

Diante do exposto, percebe-se que as variáveis descritas, assim como as citadas, indicam o quanto estes trabalhadores estão presos a um trabalho baseado na subserviência, desqualificação e desvalorização profissional. Nestes aspectos, a falta de diálogo, a vigilância ferrenha, assim como a supervalorização dos erros, são artifícios para contribuir com o desgaste físico e emocional dos teleoperadores, acentuando cada vez mais a prevalência do assédio moral neste ambiente profissional.

### **Dimensão III - Barreiras à autonomia e à participação**

Esta é composta por sete variáveis, inicialmente percebeu-se que, em cinco variáveis, a escala média é regressiva em direção ao assédio. Ou seja, quanto menor a indicação na escala maior é a presença do assédio. Assim, fez-se a junção dos conceitos “nada em absoluto” e “raramente” para indicar que acontece o assédio moral, e dos conceitos “muito” e “exageradamente” para indicar que não acontece o assédio.

Desta forma, os indicativos de atos relativos à imposição de Barreiras à Autonomia e à Participação dos trabalhadores estão expostos nas seguintes variáveis: segundo 64,1% da amostra, as *sugestões não são aceitas facilmente*, dificultando as relações e refletindo de forma negativa para o trabalho; para 60,4% dos trabalhadores *não existem estímulos a ter iniciativa própria*, ou seja, as oportunidades para que se desenvolvam são mínimas, demonstrando assim que, para estes, o trabalho passa a ser executado de forma automática de acordo com o que é deliberado; 54,4% dos trabalhadores afirmaram *não terem seus direitos trabalhistas respeitados (férias, horários, prêmios, etc.)*; de acordo com 44,7% dos participantes *seus superiores não proporcionam a oportunidade para que expressem suas opiniões*; 39,6% dos pesquisados asseguram *não receberem todas as informações necessárias para a realização do trabalho*, ficando o teleoperador desapropriado de suas funções pela falta de informação e de esclarecimento, o que certamente tem consequência no produto final; e 10,0% dos respondentes afirmam *serem designados a executarem tarefas novas o tempo todo*.

Existe uma contradição quando se fala em autonomia nas organizações, pois, espera-se que a autonomia seja alcançada e que com isso se aperfeiçoe cada vez mais, no entanto, não é fornecido condições para tal. Seligmann (2003) discute que no cenário contemporâneo, o discurso empresarial, em consonância com os meios de comunicação, é vinculado ao ideal e à meta de excelência, a imagem de um colaborador autônomo, extremamente responsável e perfeito. O ideal de perfeição é o novo modelo e traz em si a visão de uma saúde e uma disposição inesgotáveis. A imagem é impregnada de onipotência. O trabalhador nesse discurso empresarial recebe a imposição “sutilmente” de uma imagem que extrapola os limites humanos e a identidade pessoal que constituiu ao longo da vida. Há uma fabricação e projeção do exterior, a imagem ideal é interiorizada e vira autoimagem. Nessa perspectiva, as organizações têm um modo de funcionamento dominante que solicita maneira específica de funcionamento psíquico particular e busca produzir indivíduos moldados à sua imagem e adaptados às suas exigências. (MEURER & STREY, 2012).

Zillioto e Oliveira (2014) em sua pesquisa com teleoperadores, em um Call Center na cidade de Fortaleza, observa que o medo de ser demitido serve para controlar o comportamento dos operadores e os leva a entrar em uma busca frenética para estar à altura das exigências do mercado, que inclui o ritmo de trabalho, dinamismo, qualificação e busca de informações. Muitos não se identificam com a tarefa, ou sentem-se incomodados pelo extremo controle, porém não querem ficar desempregados, o que os obriga à submissão ao regramento imposto.

O que se constata no mundo real do trabalho é um distanciamento crescente entre práticas organizacionais e direitos sociais conquistados. É o paradoxo que encerra o trabalho contemporâneo: sua combinação com precarização social, com adoecimento dos indivíduos e destruição ambiental. (FRANCO ET. AL. 2010).

De modo geral as variáveis avaliadas nesta dimensão em relação as Barreiras à Autonomia e à Participação, tais como: *a falta de estímulos a ter iniciativa própria, sugestões não aceitas; a falta de informação; a falta de oportunidade para que os trabalhadores expressem suas opiniões e a designação a executarem tarefas novas o tempo todo*, demonstram como é exercida a gestão dentro das empresas. Para Franco et. al. (2010) essas se expressam em formas de organização pautadas no *just in time*, na gestão pelo medo, nas práticas participativas forçadas, na imposição sutil de autoaceleração, na multifuncionalidade, dentre outros métodos voltados ao controle maximizado.

Em uma pesquisa realizada por Soboll (2008), através de análise de caso sobre o assédio moral no trabalho bancário, ela afirma que a forma de organização do trabalho é que

estimula a competição, as circunstâncias organizacionais que promovem o conflito de todos contra todos, para a perseguição até a exclusão, característica do assédio moral, é apenas uma intensificação e um agravamento da violência que está infiltrada na organização do trabalho.

Tais processos de dominação mesclam insegurança, incerteza, sujeição, competição, proliferação da desconfiança e do individualismo, sequestro do tempo e da subjetividade. Neste, são afetadas as demais dimensões da vida social, laços familiares e intergeracionais. A desestabilização e a vulnerabilidade sociais conduzem à desvalorização simbólica, com a corrosão do sistema de valores, da autoimagem e das representações da inserção de cada um na estrutura social. (FRANCO ET. AL. 2010).

Assim sendo, através dos resultados obtidos, é possível perceber que o sofrimento causado pelo assédio moral aos operadores de *call center* se expande além da sua atmosfera profissional, afetando também a saúde mental do indivíduo nesse contexto. Uma vez que esses teleoperadores estão demandando serem escutados sem cobranças absurdas, terem autonomia diante do seu trabalho e de modo geral se faz necessário serem respeitados.

## **2.6. O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DE TELEMARKETING Á LUZ DA LOGOTERAPIA**

No ambiente de trabalho hoje, marcado pelo mecanicismo, individualismo e pela competição exacerbada, a logoterapia de Viktor Frankl, aparece como um farol que lança luz na estrada escura. (SANTOS; OLIVEIRA, 2016). Segundo Frankl (1989), a relação natural do homem com o seu trabalho profissional, considerado como campo de possível realização criadora de valores e da realização única e plena de si mesmo, sofre muitas vezes um desvio em virtude das circunstâncias dominantes do trabalho. É o que observamos atualmente nas formas de trabalho nos *Call Center*, trabalhos submissos e sem sentido, com pouca qualidade, algumas condições e direitos precários e temporários; bem como indivíduos que não contam com o apoio dos seus superiores, e são isolados, desprezados, humilhados, transformados em alvos de assédio. Estes sentem-se exaustos, sem perspectivas, sem motivação, não realizam o seu trabalho de maneira criativa e no final do expediente não encontram sentido para o trabalho realizado. Segundo Pareja Herrera (2007), quando o trabalho deixa de ser a fonte de valores criativos, é preciso encarar uma busca de respostas diante da desumanização do trabalho.

O ritmo acelerado do trabalho, com pouco tempo de descanso; as pressões psicológicas sofridas nas cobranças por resultados, na falta de instrução adequada, e principalmente provocada pelo assédio moral vão de encontro aos valores e a liberdade dos

operadores de telemarketing. Pois, o valor do trabalho não se reduz a seguir exatamente e de modo frio às regras, mas a descobrir que, através dele, se pode colocar um toque pessoal e único (Pareja Herrera, 2007).

Analisando a luz da Logoterapia as variáveis favoráveis ao assédio moral da I Dimensão - Atos de Humilhação e Desprezo: *é caluniado pelas costas (5,5%); seu acesso a instrumentos de trabalho é negado (5,0%); comentários degradantes são feitos diretamente a você (4,1%); e sua vida particular é criticada (5,6%)*. Compreende-se que tais trabalhadores apresentam altos níveis de sentimento de fracasso, incapacidade e problemas relacionais, pois enfrentam dificuldade até na obtenção das ferramentas básicas para o desenvolvimento do seu trabalho, ocasionando o sofrimento psíquico e assim a perda de sentido. O trabalhador ao observar a ausência de sentido na realização do seu trabalho, acaba perdendo a percepção de possibilidades e de ter uma atitude resiliente perante as dificuldades, ou seja, não desenvolve uma capacidade adaptativa que o faça suportar a dor e o sofrimento imposto.

Diante dessas situações o Teleoperador deve se posicionar e tomar uma atitude. Segundo Aquino e Cagol (2013), o valor atitudinal, se faz presente quando as circunstâncias independem da ação e decisão do homem. Dessa forma, ele é impelido a buscar sentido no sofrimento oriundo das adversidades. Frankl ressalta que, apesar da possibilidade da busca de sentido mesmo a despeito do sofrimento, este deve ser inevitável, pois, se fosse evitável, seria mais sensato eliminar sua causa. “Sofrer desnecessariamente é masoquista, e não heroico”. (Frankl, 2008, p.138). Frankl reconhece que “sem o sofrimento, o crescimento que atingi teria sido impossível” (2008, p. 170). Todavia, esclarece que “o sofrimento não é de modo algum necessário para encontrar sentido. Insisto apenas que o sentido é possível mesmo a despeito do sofrimento (...)” (Frankl, 2008, p. 138).

O sofrimento é inerente à vida, e sobreviver é encontrar um significado na dor. A logoterapia, enquanto psicoterapia centrada no sentido, busca soerguer o indivíduo não somente para produzir trabalho e, conseqüentemente, experimentar prazer, mas, fundamentalmente, superar o sofrimento desnecessário e dar um sentido ao sofrimento inevitável (Santos et. Al. 2013, p.24). Quando o trabalho não oferece oportunidade para realizar valores, por ser um ambiente hostil e exigente, o trabalhador deve aproveitar as horas livres do dia para que possa ter momentos sadios, realizar atividades onde possa encontrar sentido. Conforme Frankl (1989), quando um profissional consegue ir além das suas obrigações regulares e realizar algo de pessoal no exercício das tarefas cotidianas, ele manifesta a unicidade e irrepetibilidade que lhe é própria.

Por isso o homem tem a liberdade de escolher, de se colocar diante do assédio moral sofrido no ambiente laboral, tem a possibilidade de tomar uma decisão, pois em algumas circunstâncias há a possibilidade de escolha, mas o indivíduo deve ser responsável pela escolha feita tenha um resultado positivo ou negativo. De acordo com Santos e Oliveira (2016, p.54), “Há a necessidade de revisar a motivação pela qual se realiza o trabalho diário e cotidiano. O trabalho, quando é executado apenas como um dever torna-se uma tarefa que despersonaliza a pessoa, configurando-se mais como uma escravidão”. Portanto o homem é livre para escolher um trabalho em que possa desenvolver suas potencialidades, realizar de maneira criativa, proporcionando assim sentido para a sua atividade laboral e para a sua existência. A responsabilidade assumida diante do trabalho, além de ser uma atitude criativa, é o que dignifica o homem e o faz dono e senhor do próprio trabalho, e conseqüentemente atribui sentido à vida do empregado (SANTOS; OLIVEIRA, 2016).

Toda possibilidade de escolha orienta-se para a realização de um valor, e esta realização sempre tem um preço a ser pago (Lukas, 1992); e muitos trabalhadores não tomam uma atitude por medo de represálias, medo de perderem o emprego e assim escolhem continuar a serem submetidos a tais práticas. O trabalho ao invés de ser um meio de criação, de formação de vínculos afetivos, de contribuição para a sociedade passa a ser um meio opressor, altamente mecanizado e alienante. Evidentemente que, em tais circunstâncias só se pode conceber o trabalho como simples meio para um fim, o fim de ganhar a vida, de ganhar meios necessários para viver a vida propriamente dita (Frankl, 1989). Porém alguns trabalhadores optam por não se colocarem, por continuar com uma postura neutra perante a situação de assédio, Segundo Lukas (1992), o não decidir também é uma decisão, aliás, na maioria das vezes, é a decisão de manter a atual situação indefinida, o que nos permite levantar a suspeita de que em todo ato de não decisão está presente uma boa parcela de medo: o medo de uma decisão errada e o medo da própria responsabilidade, tendo assim uma atitude fatalista.

Na Dimensão II - Ações de Desqualificação e Desvalorização Profissional, as variáveis indicativas da presença de aspectos negativos no cotidiano dos teleoperadores são: *seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada (29,8%); sempre é interrompido quando fala (14,1%); suas falhas e erros são extremamente valorizados (13,0%); suas habilidades e competências são desvalorizadas (12,7%); as pessoas põem dificuldades para que expresse o que tem a dizer (12,6%); meu trabalho é criticado destrutivamente (12,3%); sua autonomia foi retirada (12,1%); é prejudicado nas promoções (10,6%); seus esforços e acertos são desprezados (10,0%)*.

Tais indicativos demonstram a pressão e o estresse que os teleoperadores sofrem no seu cotidiano de trabalho, acabam sendo alvos de perseguições, pois o ambiente de trabalho muitas vezes possui uma exacerbada competição por promoções que acabam afetando as relações entre os teleoperadores, como também com seus supervisores, havendo como consequência a deficiência ou ausência de comunicação e respeito entre os trabalhadores. Segundo Santos e Oliveira (2016, p. 33), “quando as condições de trabalho são restritivas há um perigoso efeito negativo sobre a identidade, a saúde psíquica ou mental e a qualidade de vida geral dos sujeitos”. Principalmente quando existe uma competição acirrada entre os trabalhadores, como consequência, há insatisfação e infelicidade na realização do trabalho.

O assédio moral além de ferir os valores do indivíduo, causa a desmotivação do trabalhador em desenvolver suas atividades, tornando o ambiente de trabalho hostil, e forçando a vítima a desistir do emprego. Como afirma Santos e Oliveira (2016, p.54), “A própria estrutura da organização pode muitas vezes “sufocar” o trabalhador, tirando a sua motivação e bloqueando o desenvolvimento da criatividade”. Não havendo realização e criação, o homem não vai se percebendo como um ser único e importante no desenvolvimento de seu trabalho. Segundo Pareja Herrera (2007), “a Relação entre o trabalho e o caráter de missão, é que criar é assumir a unicidade do sujeito na realização de algo”. Não existindo essa relação o trabalhador não encontrará o sentido para aquele trabalho e como consequência de tais práticas abusivas, a falta de sentido de vida, podendo chegar a um vazio existencial, o chamado vazio interior. Esse vazio interior pode produzir desorientação e apatia e há, tanto sem trabalho quanto com trabalho, ou seja, apesar do trabalho, sim, por vezes até mesmo por intermédio do trabalho (Frankl, 2012, Pp. 274).

Segundo Frankl (2012, Pp. 282), esse vácuo existencial manifesta-se principalmente sob a forma do tédio e da indiferença. Neste contexto, enquanto o tédio significa uma perda de interesse – interesse pelo mundo-, a indiferença designa uma falta de iniciativa, a falta de iniciativa de transformar algo no mundo, de melhorar algo. Quando o ser humano perde a sua capacidade de autotranscender, ou seja, sua capacidade de se voltar para os valores criativos, vivenciais e atitudinais, perde-se o encantamento pela vida e com isso vêm o tédio e o vácuo existencial (Aquino, 2015, p. 30). Mas o ser humano é sempre um ser de possibilidade e pode reencontrar um sentido apesar de tê-lo perdido em algum momento de sua existência, posto que “qualquer forma de autorrealização pressupõe uma realização de valores” (Lukas, 1992, p.28).

Quando o trabalho não oferece a realização de valores, não é um local de criatividade, e boas relações, mas é visto pelo teleoperador como um local de castigo, abusos e assédio. Os

dias de folga e finais de semana, configuram-se como um subterfugio para o lazer. O trabalhador sente-se livre naqueles momentos e em alguns casos o repouso passa a ser a única atividade possível. Segundo Santos e Oliveira (2016, p. 69), “Num caso ou em outro, o vazio existencial configura-se como uma sombra ameaçadora que se esconde por detrás do prazer ou da apatia, presentes, comumente, nos finais de semana”.

Como prevenção desse vazio existencial Frankl coloca que podemos lidar com esse fenômeno, devemos aderir a algum tipo de filosofia de vida saudável no intuito de mostrar que a vida guarda, sim, um sentido para todo e qualquer ser humano (2011, p. 106). Esta ideia se baseia no conceito de valores de atitude, o qual já abordamos, mesmo o trabalhador sendo vítima do assédio moral, em frente a um dilema, uma situação difícil de lidar, ele deve ponderar sua escolha, decidir e assim assumir uma postura frente ao assédio moral. Como afirma Santos e Oliveira (2016, p. 33), “Na medida em que a pessoa aceita sua limitação, nessa mesma medida está a possibilidade de superá-la”.

Na dimensão III: Barreiras à Autonomia e à Participação as variáveis indicativas de Assédio Moral foram: *sugestões não são aceitas facilmente (64,1)*; *não existem estímulos a ter iniciativa própria (60,4%)*; *não terem seus direitos trabalhistas respeitados (férias, horários, prêmios, etc.) (54,4%)*; *meus superiores não proporcionam a oportunidade para que expressem suas opiniões (44,7%)*; *não receberem todas as informações necessárias para a realização do trabalho (39,6%)*. Tais variáveis demonstram a falta de autonomia que os teleoperadores enfrentam diariamente no exercício laboral, privando o trabalhador de exercer sua função de maneira satisfatória, negando a liberdade de tomar decisões, de ser criativo, como também a negação á direitos básicos do trabalhador. Segundo Aquino e Cagol, (2013), O valor de criação no âmbito laboral é uma possibilidade na busca de sentido para o trabalhador considerando que é um caminho pelo qual a pessoa assume a possibilidade de deixar algo ao mundo.

Atualmente, são poucos os empregos que permitem ao trabalhador desenvolver atividades significativas, não lhes apresenta desafios, mas apenas lhe proporcionam uma oportunidade de funcionar como parte de uma máquina (Fabry, 1984, p.65). De acordo com Santos e Oliveira (2016, p. 73) “Há um empobrecimento da noção de valores, o meio social condiciona o indivíduo e o desencoraja a desenvolver suas habilidades criadoras”. Porém, ainda se pode encontrar sentido no trabalho, mesmo em uma jornada rotineira, em meio as pressões e estresse, o ser humano pode encontrar sentido em sua função, seja nos seus esforços para a mudança, na sua motivação, na maneira em que lida com as situações cotidianas e resolve os conflitos. Segundo Fabry (1984), podemos também realizar atividades

significativas durante os momentos de lazer; contudo é preciso que se tenha certeza de que estas atividades cumprem o propósito de preencher o vazio existencial que se sente, e não representem simplesmente um meio de fuga.

Para a logoterapia, ser homem significa ir além dos condicionamentos, pois o essencial e mais valioso da existência humana encontra-se em seu próprio poder de decisão. O homem pode decidir se será livre das determinações externas e internas, ou se, logo, cairá nas garras do conformismo e do totalitarismo (Frankl, 1990), ou seja, atitude de fazer o que os outros querem ou o que a sociedade prescreve como padrão de comportamento e fazer aquilo que todos fazem. Em geral, não há uma reflexão sobre o que deveria ser feito ou o que se quer fazer, pois não há uma visão clara do seu para quê viver (Aquino, 2015).

Portanto, segundo Xausa, o homem que é vítima dos poderes autoritários acaba se refugiando e camuflando sua liberdade e responsabilidade, mas não sua liberdade espiritual (Xausa, 1986 apud Frankl 1990). A liberdade pode ser compreendida na logoterapia em duas perspectivas: “liberdade de” e “liberdade para”. O ser humano não está “livre de” condições que o determinem, mas seria “livre para” se posicionar perante os condicionamentos (Aquino, 2015, p. 34).

O ser humano não apenas se relaciona com um “tu”, mas também consigo mesmo, posicionando-se perante aquilo que não pode modificar. Ele é sempre o ser que se vai superando e se posicionando perante aquilo que o condiciona e, dessa forma constitui-se também em uma realização humana: as posturas que elege perante si mesmo (Aquino, 2015, p. 32). Portanto o ser humano é um ser de possibilidades que mesmo diante de situações difíceis ele pode elege ações significativas que possam dar sentido a sua vida. Não aderir a este espaço de liberdade significa, muitas vezes, perder sua autenticidade e, conseqüentemente, o seu sentido de vida (Rodrigues, 1991).

É possível o teleoperador fazer uso da liberdade em meio aos condicionantes do seu ambiente de trabalho, a cada dia buscar novas possibilidades para a realização de valores criativos, atitudinais e assim ter a possibilidade de novas vivências.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando-se os dados aqui estudados, a problemática exposta nesse artigo se confirma na prática do assédio moral nas empresas de telemarketing, a partir dos inúmeros fatores que fomentam essa prática, seja por questões individuais, ou por condicionantes organizacionais.

O resultado obtido pela análise dos dados coletados identificou a ocorrência do assédio moral entre operadores de telemarketing. Este assédio está presente nas três dimensões estudadas. No que se refere a dimensão I - Atos de Humilhação e Desprezo, percebeu-se que o assédio tem as seguintes características: *vida particular é criticada; é caluniado pelas costas; o acesso a instrumentos de trabalho é negado* (fax, telefone, computador, mesa); e *comentários degradantes são feitos diretamente a pessoa*. Na análise da dimensão II – Ações de Desqualificação e Desvalorização Profissional - destacaram-se como indicadores do assédio moral as seguintes variáveis: *seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada; sempre é interrompido quando fala; suas falhas e erros são extremamente valorizados; suas habilidades e competências são desvalorizadas; as pessoas põem dificuldades para que expresse o que tem a dizer; meu trabalho é criticado destrutivamente; sua autonomia foi retirada; é prejudicado nas promoções; seus esforços e acertos são desprezados*. Na análise da dimensão III - Barreiras à Autonomia e à Participação dos trabalhadores, as variáveis indicativas de Assédio Moral foram: *sugestões não são aceitas facilmente; não existem estímulos a ter iniciativa própria; não terem seus direitos trabalhistas respeitados (férias, horários, prêmios, etc.); meus superiores não proporcionam a oportunidade para que expressem suas opiniões; não receberem todas as informações necessárias para a realização do trabalho*. Assim, os resultados obtidos indicam a ocorrência do assédio moral no trabalho do operador de telemarketing. Na primeira dimensão, a variável que apresentou o maior índice de assédio moral foi: *sua vida particular é criticada* (5,6%); na segunda dimensão foi a variável: *Seu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada* (29,8%); e na terceira dimensão o maior índice de assédio foi para a variável: *Sugestões não são aceitas facilmente* (64,1%). Com base nesta realidade, percebeu-se a necessidade de ações de prevenção contra o assédio moral, como também de iniciativas e estratégias de orientação para os indivíduos assediadores.

A pesquisa bibliográfica demonstrou que existem poucos estudos no Brasil que façam relação entre Logoterapia, assédio moral e Call Center. Sob o olhar da logoterapia, o trabalho é um campo de realização de valores criativos, e deveria ser um ambiente onde o indivíduo

fosse livre e responsável para desempenhar o seu trabalho, tendo os seus direitos respeitados. Porém, a partir da análise da pesquisa realizada, observou-se que o assédio moral sofrido pelos teleoperadores, ocasiona falta de sentido na realização do trabalho e falta de vivência de valores. Causando impactos na saúde psíquica e na qualidade de vida do teleoperador.

Portanto, é importante resgatar o entendimento do teleoperador sobre o valor do trabalho, motiva-lo a conhecer suas potencialidades, para que assim ele possa eleger objetivos e alcançar metas, facilitando seu processo de autotranscendência. Conforme Santos e Oliveira (2016, p. 55), “Sendo uma oportunidade de realizar valores de criação e assim alcançar o sentido da vida, o trabalho como atividade deve ser resgatado de sua rotina desestimulante. Trabalho e oportunidade de criação devem estar entrelaçados para que este tenha sentido e significado”.

O trabalho contemplará um retorno positivo tanto para o indivíduo como para a organização, quando este é pautado no respeito, tolerância, alteridade, compreensão da individualidade e subjetividade de todos os colaboradores. Com essas características o trabalho se configura como um caminho para o crescimento, a criatividade, o desenvolvimento de potencialidades e, por conseguinte, assume sentido na vida do indivíduo trabalhador, contribuindo desta forma para o alcance dos objetivos organizacionais.

Se pensarmos na estrutura de vida do homem é claro que perceberemos a existência de diferentes etapas, contudo cada uma tem um papel extremamente importante e significativo na vida do indivíduo. Se o trabalho for encarado como uma oportunidade de realizar valores e exercido como missão, certamente promoverá o desenvolvimento da pessoa espiritual, onde habitam a capacidade criadora e outras possibilidades do espírito humano. (SANTOS; OLIVEIRA, 2016).

## TELEMARKETING AND BULLYNG: AN APPROACH TO LOGOTHERAPY

**ABSTRACT**

Moral Harassment is any abusive behavior, which exposes workers to humiliating and embarrassing situations, to the repetitive and prolonged form during the working day, transforming the workplace in a place of suffering. The research aimed to identify the incidence of harassment between telemarketing workers and analyze this event, the light of Logotherapy. The method used was a quantitative study with exploratory objectives that consisted of a sample of 200 participants. To measure the existence of moral harassment was chosen a Likert questionnaire composed of 58 questions prepared by Nery (2005) and validated by Aleixo Junior et.al (2009). Data analysis was conducted using the statistical package SPSS. The results obtained were analyzed from three dimensions: Acts of Humiliation and contempt, Devaluation and professional disqualification, and Barriers to Autonomy and participation. In the first dimension, Acts of Humiliation, and Contempt, the variable of greatest value was: *his private life is criticized* (5.6%); In the second dimension, Actions of Devaluation and professional disqualification, the variable of greatest value was: *Your work schedule is controlled and monitored in an exaggerated way* (29.8%); And in the third dimension, Barriers to Autonomy and Participation, the variable of greatest value was: *suggestions are not easily accepted* (64.1%). Confirming the incidence of bullying at work the telemarketer, creating a hostile work environment, professional devaluation and conflictual interpersonal relationships. Then, this moral harassment frame is analyzed in the light of logotherapy, where from which we can say that, given the lack of meaning in carrying out the work, the telemarketer must stand and take action on the suffering faced.

**Keywords:** Moral Harassment; Telemarketing; Logotherapy.

#### 4. REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Telemarketing (ABT) <[www.abt.org.br](http://www.abt.org.br)> Acesso em 28 de Outubro de 2014.

AQUINO, Pablo Lincoln Sherlock de; CAGOL, Fernanda. **O Sentido de Vida no Trabalho: Contribuições da Logoterapia para a Qualidade de Vida do Trabalhador**. Revista Logos & Existência, 2013.

AQUINO, Thiago A. Avellar. **Sentido da vida e valores no contexto da educação: Uma proposta de intervenção á luz do pensamento de Viktor Frankl**. 1º edição, São Paulo, Paulinas, 2015.

Revista da Associação Brasileira de Logoterapia e Análise Existencial. Logos & Existência. 114-124, 2013.

BACCIN, Silvana. Marketing. 2012. Disponível em: [http://www.notasonline.com.br/spwebnotas/spontenetinfo/1216/Download/Marketing\\_CAIXA\\_aula2.pdf](http://www.notasonline.com.br/spwebnotas/spontenetinfo/1216/Download/Marketing_CAIXA_aula2.pdf) acessado em 24 de maio de 2014.

BARRETO, Margarida. **O lado perverso do Trabalho**. Revista Diálogos: Ciência e Profissão. N. 5, P. 12 -15, 2007. CLT- Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <http://www.artclt.com.br/2008/06/13/artigo-482/> acesso em 19 de Junho de 2016.

CAÏAZZO, B. *Les centres d'appels: les nouveaux outils de la relation client*. Paris: DUNOD, 2000.

CAMPOS, Rose. **Assédio moral e constante**. *Psique: Ciência e Vida*, ano I, n. 4. São Paulo: Escala, p. 40-47, 2006.

CASTRO, Iara Sousa, et. al. **Diferenças interindividuais em teleatendimento de emergências: explicitação por meio da entrevista de autoconfrontação**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 31, n.114, p. 83-96, 2006.

CAVAIGNAC, M. D. **Precarização do trabalho e operadores de telemarketing**. Perspectivas, São Paulo, v. 39, p. 47-74, 2011.

FABRY, Joseph B. **A Busca do Significado : Logoterapia e vida, Prefácio de Viktor Frankl**. 4º edição, São Paulo: ECE, 1984.

FERREIRA, Hádassa Dolores Bonilha. **Assédio Moral nas Relações de Trabalho**. 1. ed. Campinas: Russell Editores, 2004.

FONSECA, José Geraldo da. **Dano Moral da Pessoa Jurídica**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho - TST, Porto Alegre, RS. vol. 75, nº4. P.43-64, Out./ Dez. 2009.

FRANCO, et. al. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado.** Revista brasileira. Saúde ocupacional. São Paulo, v. 35 n.122, p. 229-248, 2010.

FRANKL, V. E. **Psicoterapia e sentido de vida.** São Paulo: Quadrante, 1989.

\_\_\_\_\_. **Psicoterapia para todos.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1990.

\_\_\_\_\_. **Em Busca de Sentido: um psicólogo no campo de concentração. 25 Edição** – São Leopoldo: Sinodal; Petrópolis: Vozes, 2008.

\_\_\_\_\_. **A vontade de sentido: fundamentos e aplicações da Logoterapia.** São Paulo: Paulus, 2011.

\_\_\_\_\_. **Logoterapia e Análise Existencial: Textos de seis décadas.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012.

FREITAS, M. E. **Quem paga a conta do assédio moral no trabalho?.** RAE-eletrônica, v. 6, n. 1, Art. 5, 2007. Disponível em:

<http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=4544&Secao=PENSATA&Volume=6&Numero=1&Ano=2007>. Acesso em 20 de setembro de 2015.

GALASSO, Leonilde Mendes Ribeiro. **Humor e Estresse no Trabalho: Fatores psicossociais estressores e benéficos no trabalho dos operadores de telemarketing.** Tese de Doutorado apresentada a Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo em Março de 2005.

GUEDES, K. C.; GAUDÊNCIO, E. O. (2012). **Trabalho e Logoteoria: análise existencial da situação de desemprego.** *Revista Logos & Existência*, 1, 26-37.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho.** 2º ed., São Paulo: LTr, 2004, p.32.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: A violência perverso no cotidiano.** Tradução de Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p. 17.

\_\_\_\_\_. (2002). **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** São Paulo: Bertrand Brasil.

\_\_\_\_\_. (2004). **Mal-estar no trabalho: Redefinindo o assédio moral.** Tradução por Rejane Janowitz, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. In: Ferreira, Hádassa Dolores Bonilha. **Assédio Moral nas Relações de Trabalho.** 1ª ed. Campinas: Russell Editores.

\_\_\_\_\_. (2006). **Mal-Estar no Trabalho: redefinindo o Assédio Moral.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

HOEKSTRA E et. Al. **Evaluation of work-related musculoskeletal disorders and job stress among teleservice center representatives.** *Appl. Occup. Environ. Hyg.* 1995 10 (10): 812:817.

LECHAT, N.; DELAUNAY, J.-C. **Les centres d'appels: un secteur en clair-obscur.** Paris: L'Harmattan, 2003.

LEVY, Roberto de Oliveira; COSTA, Lenine Fenelon. **Assédio Moral em Operadores de Teletendimento.** Campinas, 2013.

LUCCA, Sergio Roberto de ; CAMPOS, Carlos Roberto. **Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de teletendimento.** Revista Bras. Med. Trab. São Paulo, 2010.

LUKAS. E. **Logoterapia: a força desafiadora do espírito.** São Paulo: Edições Loyola, 1989.

\_\_\_\_\_ (1992). **Prevenção psicológica.** Petrópolis, RJ; Ed Vozes.

MEURER, B.; STREY, M. N. **Problematizando as Práticas Psicológicas no Modo de Compreender o Fenômeno Assédio Moral.** Psicologia: ciência e profissão, v. 32, n. 2, p. 452-471, 2012.

OLIVEIRA, D. A. J. M. **Os descaminhos do assédio moral nas atividades de telemarketing.** Revista do Tribunal do Trabalho da 1ª Região, v. 21, n. 48, p. 111-118, 2010.

PAREJA HERRERA, L. G. **Viktor Frankl: comunicación y resistencia.** Buenos Aires: San Pablo, 2007.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **O Estado da Arte do Burnout no Brasil.** Revista Eletrônica InterAção Psy – Ano 1, nº 1- Ago 2003 – p. 4-11.

RICCI, M. G; RACHID, A. **A organização do trabalho em serviços – um estudo sobre o teletendimento.** Revista Eletrônica Produção & Engenharia, v. 3, n. 1, p. 224-235, Jan./Jun. 2013.

RODRIGUES, R. **Fundamentos da Logoterapia: na clínica psiquiátrica e psicoterapêutica.** Volume I. Petrópolis: vozes, 1991.

SANTOS, Ana Paula Lopes dos; GALERY, Augusto Dutra. **Controle sobre o trabalho e saúde mental: resgatando conceitos, pesquisas e possíveis relações.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2011.

SANTOS, Gilvan de Melo; BARBOSA, Gutenberg Germano; AQUINO, Thiago A. Avellar; (Organizadores). **Logoterapia na Prática: intervenções clínicas sob a perspectiva da análise existencial de Viktor Emil Frankl.** Campina Grande, EDUEPB, 2013.

SANTOS, Gilvan de Melo. OLIVEIRA, Neide Rebouças. **TRABALHO E SENTIDO PARA A VIDA: Contribuições da logoterapia para encontrar o sentido da vida no exercício da profissão.** Editora Sarau das letras, Mossoró-RN, 2016.

SANTOS, J. A.; PARRA FILHO, D. **Metodologia científica.** 1. ed. Porto Alegre: Futura, 1998.

SCHLINDWEIN, V. L. D. C. **Histórias de vida marcadas por humilhação, assédio moral e adoecimento no trabalho.** Psicologia & Sociedade, 25(2), 430-439, 2013.

SANTOS, Maria João; Marques, Ana Paula. **O CASO DOS CALL CENTERS: Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego.** Scielo: SOCIOLOGIA, PROBLEMAS E PRÁTICAS, n.º 52, 2006, pp. 67-86.

SELIGMAN-SILVA Edith. **Psicologia e saúde mental no trabalho.** In: MENDES, Renê. Patologia do trabalho. São Paulo: Ateneu; 2003.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SUTTILE, D. P. **Meio ambiente de trabalho dos operadores de telemarketing: uma análise a partir da obra de Christophe Dejours “A Loucura do Trabalho”.** Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2010.

TEIXEIRA, C.C. S. **Assédio moral no trabalho.** 2009. Disponível em: <[http://www.apmeducacao.com.br/arquivos/artigo\\_cientifico/glioche/cristiane\\_coutinho.pdf](http://www.apmeducacao.com.br/arquivos/artigo_cientifico/glioche/cristiane_coutinho.pdf)> Acesso em 25 de Setembro de 2015.

VENCO, Selma. **Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 31, n.114, p. 7-18, 2006.

VILELA, L. V. O.; ASSUNÇÃO, A. Á. **Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores.** Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, 2004.

XAUZA, I.A.M. **A Psicologia do Sentido da Vida.** Petrópolis – RJ. Ed: Vozes, 1986.  
\_\_\_\_\_. **Psicoterapia do Sentido da Vida.** 2ª Ed. Petrópolis: Vozes, 1988. 255p.  
\_\_\_\_\_. **A Psicologia do Sentido da Vida.** Campinas, SP: Vide Editorial, 2011.

ZILLOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. **A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, p. 169-179, 2014. Disponível em: < <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/article/viewFile/8075/405>> Acesso em 26 de março de 2015.

## **ANEXO**

**ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA****Repercussões do assédio moral na saúde mental dos teleoperadores de call center****Parte I - Informações sociodemográficas****Empresa onde trabalha -****Função –****1 – Sexo**

1 – ( ) Masculino

2 – ( ) Feminino

**2 – Estado Civil**

1 – ( ) Solteiro

2 – ( ) Casado

3 – ( ) União Estável

4 – ( ) Separado/Divorciado

5 – ( ) Outros \_\_\_\_\_

**3 - Idade**

1 – ( ) Menos de 20 anos

2 – ( ) De 20 a menos de 25 anos

3 – ( ) De 25 a menos de 30 anos

4 – ( ) De 30 a menos de 35 anos

5 – ( ) A partir de 35 anos

**4- Quantidade de filhos**

1 – ( ) Não tem filhos

2 – ( ) 1 filho

3 – ( ) 2 filhos

4 – ( ) 3 filhos

5 – ( ) Acima de 3 filhos

**5- Qual sua renda mensal?**

1 – ( ) Abaixo de R\$ 1.000,00

2 – ( ) Entre R\$ 1.001,00 e R\$ 1.500,00

3 – ( ) Entre R\$ 1.501,00 e R\$ 2.000,00

4 – ( ) Entre R\$ 2.001,00 e R\$ 2.500,00

5 – ( ) Entre R\$ 2.501,00 e R\$ 3.000,00

6 – ( ) Acima de R\$ 3.000,00

**6 – Qual é o seu nível de instrução?**

1 – ( ) Fundamental completo

2 – ( ) Médio incompleto

3 – ( ) Médio completo

4 – ( ) Superior incompleto

5 – ( ) Superior completo

6 – ( ) Pós-graduação

## PARTE II- ENQUETE SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO

Abaixo há uma lista de diferentes situações que você pode ter sofrido em seu ambiente de trabalho. Marque em cada uma delas o quanto você as vivenciou.

Assinale com um X no número: (0) se não vivenciou essa conduta;

(1) se vivenciou raramente;

(2) se vivenciou moderadamente;

(3) se vivenciou muito;

(4) se vivenciou exageradamente.

	Nada em absoluto	Raramente	Moderadamente	Muito	Exageradamente
1. Meus superiores proporcionam a oportunidade para que eu expresse minha opinião.	0	1	2	3	4
2. Recebo todas as informações necessárias para a realização do meu trabalho.	0	1	2	3	4
3. Minha autonomia foi retirada.	0	1	2	3	4
4. Eu sempre sou interrompido quando falo.	0	1	2	3	4
5. As pessoas põem dificuldades para eu expressar o que tenho a dizer.	0	1	2	3	4
6. As pessoas gritam comigo e me repreendem em voz alta.	0	1	2	3	4
7. Meu trabalho é criticado destrutivamente.	0	1	2	3	4
8. Minha vida particular é criticada.	0	1	2	3	4
9. Recebo telefonemas ameaçadores ou acusadores.	0	1	2	3	4
10. Meus superiores comunicam-se comigo somente por escrito.	0	1	2	3	4
11. As pessoas olham para mim com desprezo.	0	1	2	3	4
12. Minha presença é ignorada, as pessoas agem como se não tivessem me visto.	0	1	2	3	4
13. As pessoas estão deixando de falar comigo.	0	1	2	3	4
14. Não consigo falar com ninguém, todos me evitam.	0	1	2	3	4
15. Meu posto de trabalho foi colocado em local isolado dos meus colegas.	0	1	2	3	4
16. Meus colegas foram proibidos de falar comigo.	0	1	2	3	4
17. Eu sou desvalorizado frente a meus colegas de trabalho.	0	1	2	3	4
18. De maneira geral, eu sou tratado como se fosse invisível.	0	1	2	3	4
19. Sou caluniado pelas minhas costas.	0	1	2	3	4
20. Fazem circular boatos falsos e infundados a meu respeito.	0	1	2	3	4

21. Sou prejudicado nas promoções.	0	1	2	3	4
22. Sou exposto ao ridículo, as pessoas zombam de mim.	0	1	2	3	4
23. Insinuem ou fazem correr o boato que tenho um problema psicológico.	0	1	2	3	4
24. Planejam me obrigar a fazer um exame psiquiátrico ou uma avaliação psicológica.	0	1	2	3	4
25. Zombam de minhas dificuldades pessoais.	0	1	2	3	4
26. Imitam minha forma de andar, minha voz, meus gestos, para me expor ao ridículo.	0	1	2	3	4
27. Hostilizam ou zombam de minhas convicções políticas.	0	1	2	3	4
28. Hostilizam ou zombam de minhas convicções religiosas.	0	1	2	3	4
29. Ridicularizam ou zombam de minha vida particular.	0	1	2	3	4
30. Ridicularizam ou zombam de minhas origens.	0	1	2	3	4
31. Sou obrigado a fazer trabalhos humilhantes para o cargo que ocupo.	0	1	2	3	4
32. Avaliam meu trabalho de maneira injusta.	0	1	2	3	4
33. Minhas decisões são sempre contestadas.	0	1	2	3	4
34. Comentários degradantes são feitos diretamente a mim.	0	1	2	3	4
35. Fazem insinuações sexuais através de gestos obscenos ou palavras.	0	1	2	3	4
36. Sou estimulado a ter iniciativa própria.	0	1	2	3	4
37. Minhas sugestões são aceitas facilmente.	0	1	2	3	4
38. Sou obrigado a fazer tarefas absurdas ou inúteis.	0	1	2	3	4
39. Atribuem a mim, propositalmente, tarefas inferiores à minha competência profissional.	0	1	2	3	4
40. Sou designado a fazer tarefas novas e diferentes o tempo todo.	0	1	2	3	4
41. Sou designado a fazer tarefas que exigem uma experiência muito acima de minha competência profissional, impossibilitando meu êxito.	0	1	2	3	4
42. Sou obrigado a fazer tarefas perigosas ou nocivas à saúde.	0	1	2	3	4
43. Sou ameaçado verbalmente.	0	1	2	3	4
44. Sofro agressões físicas leves (sou empurrado, as pessoas fecham portas na minha cara).	0	1	2	3	4
45. Eu sou assediado sexualmente através de gestos ou palavras.	0	1	2	3	4
46. Mexem ou danificam meus instrumentos de trabalho com a intenção de prejudicar-me.	0	1	2	3	4
47. Furtam alguns de meus pertences, documentos ou ferramentas de trabalho.	0	1	2	3	4
48. Meu acesso a instrumentos de trabalho é negado (fax, telefone, computador, mesa).	0	1	2	3	4
49. Comentários negativos são feitos a meu respeito, e eu não tenho oportunidade de defesa.	0	1	2	3	4
50. As pessoas que me apoiam são pressionadas para se afastarem de mim.	0	1	2	3	4
51. Devolvem, abrem ou interceptam minha correspondência.	0	1	2	3	4
52. Não passam minhas chamadas telefônicas, ou dizem que não estou.	0	1	2	3	4

53. Meus esforços e acertos são desprezados.	0	1	2	3	4
54. Minhas habilidades e competências são desvalorizadas.	0	1	2	3	4
55. Minhas falhas e erros são extremamente valorizados.	0	1	2	3	4
56. Meu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada.	0	1	2	3	4
57. Todos os direitos que tenho na empresa são respeitados (férias, horários, prêmios)	0	1	2	3	4
58. Eu sou provocado até reagir de maneira agressiva.	0	1	2	3	4