

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO

Mestrado  
Doutorado  
**PPgenf**  
Programa de  
Pós-graduação  
em Enfermagem  
UNIRIO

Revista de Pesquisa:  
**CUIDADO É FUNDAMENTAL Online**  
ISSN 2175-5361



## REVISÃO

## THE VISIBILITY OF MORAL HARASSMENT IN THE WORK OF NURSING

## A VISIBILIDADE DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DE ENFERMAGEM

## LA VISIBILIDAD DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO DE ENFERMERÍA

Albert Lengruber de Azevedo<sup>1</sup>, Sílvia Teresa Carvalho de Araújo<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Objectives:** To examine bullying (AM) in nursing work, propose strategies to address it. **Method:** A literature review in LILACS, and SCIELO BDNF, with the descriptors: social behavior, occupational health and working environment. **Results:** The concept, the most common symptoms, the precariousness of the environment, relationships, the production process and the role of the nurse educator was assigned to the humanistic values in labor relations in space. **Conclusion:** Values based on mutual respect and professional practice in work spaces, through constant dialogue and encourages the ongoing implementation of a code of ethics and conduct healthy for everyone. **Descriptors:** Social Behavior, Health Worker, Workplace.

## RESUMO

**Objetivos:** Analisar o assédio moral (AM) no trabalho de enfermagem; propor estratégias para enfrentá-lo. **Método:** Revisão bibliográfica nas bases LILACS, BDNF e SCIELO, com os descritores: comportamento social, saúde do trabalhador e ambiente de trabalho. **Resultados:** O conceito, os sintomas mais comuns, a precarização do ambiente, das relações, do processo produtivo e o papel educador do enfermeiro foram destacados junto aos valores humanísticos nas relações no espaço laboral. **Conclusão:** Os valores baseados no respeito mútuo e na prática profissional em espaços laborais, através do diálogo constante e permanente incentiva a implantação de um código de ética e de conduta saudável para todos. **Descritores:** Comportamento Social, Saúde do Trabalhador, Ambiente de Trabalho.

## RESUMEN

**Objetivos:** Analizar la intimidación (AM) en el trabajo de enfermería, proponer estrategias para hacerle frente. **Método:** revisión de la literatura en el LILACS y SCIELO, BDNF, con los descriptores: comportamiento social, salud ocupacional y medio ambiente de trabajo. **Resultados:** El concepto, los síntomas más comunes, la precariedad del medio ambiente, las relaciones, el proceso de producción y el papel de la enfermera educadora fue asignado a los valores humanistas en las relaciones laborales en el espacio. **Conclusión:** Los valores basada en el respeto mutuo y la práctica profesional en los espacios de trabajo, a través del diálogo constante y alienta a la aplicación en curso de un código de ética y conducta saludable para todos. **Descriptores:** Comportamiento Social, Trabajador de la Salud, El Lugar de Trabajo.

<sup>1</sup> Enfermeiro. Especialista em Enfermagem do Trabalho; Especialista em Saúde da Família. Membro do Grupo de Pesquisa Comunicação em Enfermagem Hospitalar - Cliente de Alta Complexidade - Núcleo de Pesquisa Enfermagem Hospitalar (CEHCAC/NUPEH) da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN/UFRJ). e-mail: albertkta@hotmail.com. <sup>2</sup> Doutora. Profª Adjunta IV. Associada ao Departamento de Enfermagem Médico Cirúrgica. Líder do Grupo de Pesquisa Comunicação em Enfermagem Hospitalar - Cliente de Alta Complexidade - Núcleo de Pesquisa Enfermagem Hospitalar (CEHCAC/NUPEH) da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN/UFRJ). e-mail: stcaraujo@gmail.com.

## INTRODUÇÃO

Este é um recorte do trabalho de conclusão de curso de especialização em enfermagem do trabalho intitulado: O assédio moral (AM) no trabalho de enfermagem: um risco invisível, porém existente.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) é expressivo o número de trabalhadores do setor saúde atingidos pela violência em diversos países. Essa alarmante panorâmica fez com que a OIT e outras instituições estabelecessem diretrizes para combater o medo, a humilhação, as agressões e os homicídios nos locais de trabalho<sup>1</sup>.

No contexto histórico da saúde o AM ainda é pouco discutido, especialmente na Enfermagem, pois em muitos casos o profissional por “medo” ou até mesmo “receio”, se cala frente à situação.

A problemática do AM no trabalho se tornou acessível para a população quando a mídia expôs que, em algumas organizações, o trabalhador vivenciava situações constrangedoras durante sua jornada laboral. Tal fato fez emergir futuras discussões e debates entre profissionais de diversas áreas inclusive na área da saúde, despertando no trabalhador a motivação da denúncia do sofrimento vivenciado no trabalho.

O Assédio Moral (AM) está ligado a qualquer conduta abusiva em relação a uma pessoa podendo acarretar dano à sua personalidade, à sua dignidade ou mesmo à sua integridade física ou psíquica.<sup>2</sup> Em alguns casos o AM é considerado a fonte geradora da perda, abandono ou degradação do ambiente de trabalho em que a vítima está inserida.

Os objetivos deste estudo foram: analisar, sob o ponto de vista das publicações científicas, o assédio moral (AM) no trabalho de enfermagem; propor estratégias para enfrentar AM no trabalho de enfermagem.

Consideramos que uma discussão sobre o AM no trabalho de enfermagem e a elaboração de propostas para revertê-lo seja de suma importância. Isto porque, o profissional de enfermagem durante sua jornada de trabalho pode sofrer agressões tanto físicas quanto psíquicas, que podem desestruturar sua autoestima, não somente no que se refere ao seu desempenho no trabalho, mas também em sua relação com o outro.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica, desenvolvida com análise de livros, artigos científicos, disponibilizados inclusive por meio magnético. A revisão bibliográfica é aquela elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet<sup>3</sup>.

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito sobre determinado assunto<sup>4</sup>.

A pesquisa foi realizada através de consulta de livros em biblioteca e de um computador utilizando a Base de Dados LILACS - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, acessada através do site [www.bireme.br](http://www.bireme.br), no período de 5 de junho de 2011 a 15 de agosto de 2011.

Para a coleta de dados foram utilizados os descritores: comportamento social, saúde do trabalhador e ambiente de trabalho. Destaca-se que, os descritores foram pesquisados isoladamente e em seguida foram associados entre si. Foram encontradas 137 referências, adotando como critérios de inclusão: publicações entre os

anos de 2004 e 2010; idioma português; disponíveis na íntegra; critérios de exclusão: publicações em língua estrangeira; anteriores a 2004; não estava disponível na íntegra; repetidos nas bases de dados; apenas o resumo; não possuíam relação com os objetivos desta pesquisa. Para a seleção da bibliografia potencial realizou-se a leitura exploratória, caracterizada por ser uma leitura corrida, com objetivo de evidenciar se o texto tinha convergência para o interesse temático da pesquisa, considerando as associações utilizadas. Em seguida, foi realizada a leitura seletiva, elegendo e avaliando a contribuição de cada texto nas discussões dos achados. Após refinamento foram selecionadas sete pesquisas. A partir desta seleção, realizou-se a leitura interpretativa para estabelecer relações, confrontar idéias, refutar ou confirmar opiniões.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

### O assédio moral

O AM é uma das facetas da violência no mundo do trabalho. Trata-se de um termo utilizado para designar toda conduta que cause constrangimento psicológico ou físico à pessoa<sup>5</sup>. Ou seja, é o uso intencional de poder contra pessoa ou um grupo que pode resultar em malefício para o seu desenvolvimento físico, mental, espiritual e moral.

O AM é mais comum em relações hierárquicas autoritárias que tentam forçar o empregado a desistir do emprego.<sup>6</sup> É caracterizado por comportamento antiético, entendido como uma reação do sujeito a uma ameaça potencial, segundo sua própria interpretação, ou seja, há uma degradação nas relações humanas por meio do estabelecimento de comunicações não éticas, abusivas, caracterizadas pela repetição ao longo do tempo.

Trata-se de um processo disciplinador em que se procura anular a vontade daquele que, para o agressor, se apresenta como ameaça. Ou seja, essa dose de perversão moral faz com que algumas pessoas sintam-se mais poderosas, seguras e até mesmo mais autoconfiantes à medida que menosprezam e dominam outras.

No mundo do trabalho o AM também é conhecido como hostilização ou assédio psicológico, sendo, possivelmente, um fenômeno tão antigo como a própria atividade laboral.<sup>7</sup>

Hierarquicamente o AM é mais evidente no setor privado, pois dura menos tempo e geralmente termina com a saída da vítima. No setor público pode durar alguns anos e, em sua grande maioria, as pessoas são protegidas pela organização<sup>5</sup>. Neste caso, os métodos de assédio são perniciosos e produzem resultados dramáticos sobre a saúde do trabalhador.

Os danos provocados à saúde pelo AM são descritos, como reações variadas: psicopatológicas - ansiedade; apatia, problemas de concentração, humor depressivo, vivências depressivas, pensamentos repetitivos e confusos, esquecimentos constantes, idéias suicidas, reações de medo, insegurança, insônia, ou sonolência excessiva, pesadelos, sonhos freqüentes com o ambiente de trabalho, falta de iniciativa, melancolia; psicossomática - hipertensão arterial, dispnéia, crise de asma, palpitações cardíacas, taquicardia, doenças do coração, inflamações na pele, perda de cabelo, dores generalizadas no corpo, perda de equilíbrio corporal, enxaquecas, distúrbios digestivos, diminuição da libido e disfunções sexuais e de comportamento - desordem alimentares - bulimia ou anorexia, atitudes agressivas, isolamento social, aumento de consumo de drogas, como álcool, cigarros, remédios e isolamento social<sup>5</sup>.

A situação de AM pode afetar também as

peças que, sem serem vítimas diretas, testemunham e observam episódios dessa natureza em seu local de trabalho. O fato de alguém testemunhar alguns casos é um preditor significativo do estresse geral e das reações ao mesmo<sup>5</sup>.

### O assédio moral no trabalho

Assim como a humanidade, o trabalho vem ao longo da história assumindo diversas formas e dimensões. No cenário atual pode ser compreendido como uma atividade em que o homem, orientado por uma finalidade, transforma um determinado objeto em um produto final.

O AM no ambiente de trabalho caracteriza-se como a exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, de caráter repetitivo e prolongado, durante a jornada de trabalho.<sup>8</sup> Caracteriza-se pela intencionalidade e pela constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua conseqüente fragilização, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder. Esse enfraquecimento psíquico pode levar o indivíduo vitimizado a uma paulatina despersonalização<sup>6</sup>.

O AM quando relacionado ao trabalho é um integrante expressivo das inúmeras vertentes da precarização da atividade laboral, constituindo-se em um tipo de violência; também, compõe o complexo quadro dos riscos ocupacionais, mais especificamente, dos riscos psicossociais<sup>5</sup>.

Por toda a importância do fenômeno e de suas repercussões aos trabalhadores, o AM tem sido considerado uma doença do trabalho. A Organização Internacional do Trabalho indica que 8,1% da população ativa da Europa são vítimas de AM<sup>9</sup>.

O AM é uma deterioração do meio ambiente no trabalho com diminuição de produtividade e incremento de acidentes, além de

fonte geradora de profundos danos a saúde física e psicossocial do trabalhador assediado<sup>10</sup>.

Por assédio em um local de trabalho entende-se toda e qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos verbais e não verbais capazes de gerar danos a personalidade, a dignidade e/ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocar em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho<sup>7</sup>.

O AM nas relações de trabalho perpassa a organização do trabalho e é caracterizado pela degradação crônica e deliberada das condições de trabalho, normalmente provocado por condutas e atitudes tiranas repetitivas dos chefes em relação aos seus subordinados. É um risco psico-organizacional, portanto, um fenômeno invisível, mas com efeitos nocivos concretos que vão desde a insônia até mesmo ao suicídio<sup>11</sup>.

O AM é uma experiência subjetiva que acarreta danos à saúde do trabalhador, principalmente a sua saúde mental, onde predomina a depressão, a angústias e outros danos psíquicos<sup>11</sup>.

Um estudo realizado no Brasil observou as repercussões do AM à saúde de 870 homens e mulheres vítimas de opressão no ambiente profissional. Evidenciaram-se reações clínicas que vão desde crises de choro até a tentativa de suicídio. O estudo ainda revelou que as mulheres e os homens eram acometidos de estado depressivo em 60% e 70%, respectivamente. Outro resultado interessante é que 100% dos homens tinham ideia de suicídio, já nas mulheres esse percentual era de 16,2%<sup>12</sup>.

A agressão psíquica no ambiente de trabalho, continuada e duradoura, leva o trabalhador de ambos os sexos a baixa da autoestima, preponderando estados depressivos e o surgimento de doenças somáticas da patogenia

psíquica. Dentre as doenças, as mais comuns são: a úlcera péptica, o infarto do miocárdio, a impotência sexual e o acidente vascular cerebral. Os acidentes de trabalho tornam-se amiúde e culminam com o agravamento da questão social<sup>11</sup>.

O psiquismo é um ingrediente da natureza humana, independente do gênero. O estudo apontou que, em sua grande magnitude, as trabalhadoras tendem a responder com momentos de choro, tristeza, ressentimento e magoa, além de rejeição do ambiente de trabalho. Já os homens manifestam indignação e raiva, o desejo de vingança é forte<sup>11</sup>.

Nesta perspectiva, o AM é caracterizado pela intencionalidade e repetitividade de longa duração de um fato ou determinada ação a uma pessoa que, de modo indissociável, encontra-se sujeito ao assédio propriamente dito.

Na esfera do trabalho em saúde, dentre os principais fatores que contribuem para a ocorrência do AM entre profissionais da saúde destacamos: o desenvolvimento do trabalho de forma isolada, a deficiência de recursos humanos e/ou materiais, a formação inadequada e/ou deficiente e a não identificação do AM por parte do profissional, isto porque muitos não sabem que atitudes tomar, acuados pelo medo de perder seu emprego ou medo de represálias.

A categoria de enfermagem, dentre as demais profissões da área da saúde, encontra-se em potencial risco para sofrer o AM, isto porque os enfermeiros trabalham sob *stress* constante, não somente por causa da relação com a equipe (relações interpessoais; gestão de conflitos), ou por causa do trabalho com doentes e diversas doenças contagiosas. A precariedade dos recursos humanos e/ou materiais, a rotina, o trabalho por turnos, o ritmo de trabalho, a pouca autonomia, entre outros, são alguns, dos fatores desencadeantes do AM.

### **Estratégias para enfrentar o assédio moral no trabalho de enfermagem**

O AM é real na saúde, mais ainda prevalece o desconhecimento, tanto acerca do fenômeno como da gravidade, dos danos à saúde dos trabalhadores e as conseqüências a curto, médio e longo prazo.

Para minimizar o AM no trabalho de enfermagem considera-se como pertinente desenvolver um código de conduta que, sobretudo, insira o AM nos regulamentos da empresa.

Dentre algumas medidas propõe-se: a) mais informação e comunicação para sensibilizar a alta gerência acerca do problema; b) revisão das práticas de gestão, do recrutamento, da avaliação, da promoção e da remuneração dos colaboradores; c) formação de pessoal especializado no diagnóstico e do enfrentamento do problema; d) desenvolver procedimentos que permitam a denúncia de qualquer abuso ou outra manifestação que explicita a ação do assediador.

Tais propostas emergem de uma reflexão: a de que o trabalhador vítima do AM poderá se defender contra as agressões através da anotação detalhada das humilhações sofridas.

Nestas anotações deverá estar incluído a data, a hora, o local e presença de testemunhas da ação sofrida. É importante ainda que o trabalhador evite conversar sozinho com o agressor, procure os sindicatos, não se demita do emprego e não se isole do grupo de trabalho e busque o apoio dos colegas, familiares e amigos.<sup>13</sup>

Quanto à ação, sugere cinco etapas, assim definidas: 1ª) escutar a vítima e/ou atender sinais de alerta; 2º) romper o silêncio por meio de uma investigação exhaustiva; 3º) identificado o agressor, aplicar sanção conforme a gravidade da agressão; 4º) apoiar a vítima e verificar os efeitos físicos ou psicológicos da agressão; 5º) a gestão de recursos

Azevedo AL, Araújo STC.

humanos deverá efetuar uma reengenharia reversa nas práticas organizacionais de forma a especificar falhas que permitam que o AM aconteça<sup>13</sup>.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciamos que o assédio moral é um fato comum nas relações de trabalho e deve ser considerado como uma doença adquirida em razão do ambiente em que se desenvolve a atividade, com direito a afastamento, de forma semelhante a como acontece no acidente de trabalho e com os benefícios pertinentes.

Ao refletirmos sobre o assédio moral, de forma sistemática, observamos que este fenômeno tem um enorme potencial para gerar danos, que muitas vezes, são irreversíveis na vida do trabalhador, e os estragos causados por ele não se limitam a lesionar apenas a saúde da vítima, se alastram por toda sua vida, afetando inclusive os campos afetivo, social e patrimonial.

O grande desafio para a área da saúde diante da violência, pela qual o assédio está inserido, exige medidas amplas, de curto, médio e longo prazo, para seu controle nos ambientes laborais. Portanto, avaliar os costumes e dizer quais ações são moralmente aceitáveis e quais não são, tende a estabelecer os princípios de valorização e condução da vida.

Acreditamos que o trabalho a ser feito pelo enfermeiro ocupacional nas organizações é de educador com ênfase nos valores de conduta que implicam, sobretudo na saúde dos envolvidos no espaço laboral. Baseado no respeito mútuo e no companheirismo ele deve incentivar à prática do diálogo constante e permanente e a implantação de código de ética e de conduta de todos os trabalhadores, inclusive das chefias.

É preciso ter clareza de que a ameaça à dignidade ou à integridade psíquica por atividades

hostis, de uma ou várias pessoas, só se caracteriza como AM se ocorrer regularmente e por longo período de tempo.

### REFERÊNCIAS

1. Silva EFS, Silva HAR, Toledo SRS, Oliveira TC, Carvalho VVLS, Brasileiro ME. Assédio Moral no trabalho: perfil das publicações científicas da Biblioteca Virtual em Saúde no Período de 1996 a junho de 2009. Revista Eletrônica de Enfermagem do Centro de Estudos de Enfermagem e Nutrição. Jan-jul, v. 1, n. 2, p. 1-16. 2009.
2. Heloani R. Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. RAE-eletrônica. v. 3, n. 1, Art. 10, jan./jun. 2004.
3. Gil AC. Como elaborar um projeto de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1991.
4. Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos de Metodologia Científica. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
5. Caran VCS, Sêcco IAO, Barbosa DA, Robazzi MLCC. Assédio moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil. Acta paul. enferm. v. 23, n. 6, p. 737-744. 2010.
6. Heloani R. Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. RAE-eletrônica. v. 3, n. 1, Art. 10, jan./jun. 2005.
7. Hirigoyen MF. Assédio Moral: A violência perversa do cotidiano. Tradução de Maria Helena Kuhner. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.
8. Lisboa MT. L. O assédio Moral no Trabalho de Enfermagem. Cogitare Enferm. Jan-Març. n.15, v. 1, p. 9-11. 2010.
9. Camata R. Projeto de reforma da Lei nº 8.112, sobre assédio moral [Internet]. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/spip.php?article83>.

Azevedo AL, Araújo STC.

10. Ferreira HDB. Assédio moral nas relações de trabalho. Campinas: Russell. 2004.
11. Peixoto OS, Pereira IV. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. Rev. Bras. Med. Trab., Belo Horizonte. v. 3, n. 2, p. 135-7, ago-dez. 2005.
12. Barreto M. Uma jornada de humilhações. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 26 de Janeiro de 2011.
13. M, Amestoy S, Carvalho K, Andrade F, Milbrath V. Assédio Moral no trabalho da Enfermagem. Cogitare Enfermagem. América do Sul, n 13, n. 17 p. 12. 2008.

Recebido em: 18/03/2011

Aprovado em: 07/08/2012