

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro



Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online

Doutorado
PPgEnfBio

PPCENF

ISSN 2175-5361
DOI: 10.9789/2175-5361

REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

Assédio moral no trabalho e sua complexidade: revisando as produções científicas

Moral harassment at work and its complexity: reviewing the scientific productions

Acoso moral en el trabajo y su complejidad: revisión de las producciones científicas

Cristiane Batista Andrade ¹, Barbara Indaia Bueno ², Ana Laura Mistura Gardino ³, Balbina Francisca Almeida Tenório Freitas ⁴

ABSTRACT

Objective: To analyze the productions of literature on bullying in the past five years in Brazil. **Method:** integrative review articles in the national database Lilacs and Virtual Health Library were selected twelve articles in the areas of business, law, nursing, physiotherapy and psychology. **Results:** The bullying is complex, poorly researched; there is an absence of a Brazilian law and predominance of studies from psychology. Research has shown that the damage to workers' health aspects ranging from psychic, emotional and physical to social and economic. **Conclusion:** Workplace bullying can be present in any situation, one problem that must also be investigated by multidisciplinary teams. The health care worker should know the concept, characteristics and consequences of workplace violence, providing expert assistance, based on labor rights and health. **Descriptors:** Work, Occupational diseases, Health worker.

RESUMO

Objetivo: Analisar as produções bibliográficas sobre o assédio moral nos últimos cinco anos no Brasil. **Método:** Estudo de revisão integrativa em artigos nacionais na base de dados do LILACs e Biblioteca Virtual em Saúde. Foram selecionados doze artigos nas áreas de administração, direito, enfermagem, fisioterapia e psicologia. **Resultados:** O assédio moral é complexo, pouco investigado, há ausência de uma legislação brasileira e predominância de estudos oriundos da psicologia. A pesquisa mostrou que os prejuízos para a saúde do trabalhador vão desde os aspectos psíquicos, afetivos e físicos até sociais e econômicos. **Conclusão:** O assédio moral no trabalho pode estar presente em qualquer situação, sendo um problema que deve ser também investigado por equipes multidisciplinares. O profissional de saúde do trabalhador deverá conhecer o conceito, as características e as consequências dessa violência no trabalho, prestando assistência especializada, pautada nos direitos trabalhistas e de saúde. **Descritores:** Trabalho, Doenças profissionais, Saúde do trabalhador.

RESUMEN

Objetivo: Analizar las producciones de la literatura sobre la intimidación en los últimos cinco años en Brasil. **Método:** artículos de revisión de integración en las bases de datos nacionales y de lilas Biblioteca Virtual en Salud se seleccionaron doce artículos en las áreas de negocios, derecho, enfermería, fisioterapia y psicología. **Resultados:** El acoso escolar es compleja, poco investigado, hay una ausencia de una ley brasileña y el predominio de los estudios de psicología. La investigación ha demostrado que el daño a los aspectos de salud de los trabajadores que van desde psíquico, emocional y físico al desarrollo social y económico. **Conclusión:** El acoso laboral puede estar presente en cualquier situación, un problema que también debe ser investigado por los equipos multidisciplinares. El personal de salud debe conocer el concepto, características y consecuencias de la violencia en el trabajo, la asistencia de expertos, con base en los derechos laborales y de salud. **Descriptor:** trabajo, enfermedades profesionales, los trabajadores de la Salud.

¹Doutora em Educação e Pós Doutora em Enfermagem. Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio -Fiocruz. ²Enfermeira pela Faculdade de Jaguariúna/SP; ³Enfermeira pela Faculdade de Jaguariúna/SP; ⁴Enfermeira pela Faculdade de Jaguariúna/SP

INTRODUÇÃO

As mudanças que se tem sentido na área do trabalho advêm com a crise do capital da década de 1970. A reestruturação produtiva trouxe consigo o processo de terceirização, precarização das relações de trabalho e de vínculos sociais, avanço da tecnologia, aumento do desemprego e da exigência da escolaridade. Diante disso, a saúde dos trabalhadores é colocada em debate e, em algumas instâncias - sindicatos, trabalhadores, pesquisadores -, tentam desvendar e explicitar as facetas e as implicações do trabalho na vida e no cotidiano dos trabalhadores.¹

Dentre as causas que afetam a saúde do trabalhador, está o assédio moral. Este existe há muito tempo, desde a época de colonização do Brasil, na qual o trabalho era árduo, forçado, símbolo de obediência e da escravidão. Trabalhar era, e ainda é, fonte de sobrevivência, luta e sofrimento, e de competição. As disputas por espaço profissional e o medo de perder o posto fazem com que o trabalhador seja obrigado a se adaptar às novas regras, à dinâmica das novas exigências do mercado e da gestão.¹

O assédio moral tem sido estudado por Heinz Leyman desde 1980. Treze anos depois, discute-se o termo em inglês *mobbing*, traduzido por psicoterror no ambiente de trabalho no Brasil. Ao nível mundial, as propostas de prevenções começaram a ocorrer em empresas dos Estados Unidos. De início, a visibilidade esteve voltada para o assédio sexual, sendo considerado pela lei norte-americana crime que jamais prescreve. Em 1996, deu-se início às pesquisas, por parte da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre violência no trabalho, que mostraram um resultado assustador, considerando este um problema mundial. Nesta mesma época, 15 países que compunham a comunidade europeia realizaram uma pesquisa com 15.800 mil entrevistados. Os resultados eram compostos por: homicídios, estupros, roubos, agressões físicas, sequestros, assédio sexual e 12 milhões de pessoas vivenciando o assédio moral.²

Do ponto de vista conceitual, o assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva, incluindo comunicação verbal ou não verbal, atitudes que, com sua repetição, afetam a dignidade ou integridade psíquica e física de uma pessoa, ameaçando seu trabalho de forma degradante. Seu objetivo é excluir a vítima do ambiente de trabalho de forma hostil, dissimulada, arrogante e audaz, interpelando-a com preconceitos e criando dificuldades nas relações interpessoais.³

Esta violência pode durar de seis meses a três anos, repetitivamente. Portanto a vítima deve estar atenta para perceber esses fatos, pois, caso o assédio não seja diagnosticado ou percebido precocemente, pode repercutir na vida social e no trabalho, sendo que, uma vez instalado, torna-se difícil de ser controlado e prevenido.²

Com o passar do tempo, as consequências podem se tornar visíveis e aparentes, tanto no que diz respeito à saúde psicológica quanto em alterações físicas da pessoa: depressão, estresse, cansaço, insônia, diminuição da capacidade de concentração,

isolamento social, mudança de personalidade, aumento de peso, distúrbios digestivos, aumento da pressão arterial e tremores.³

Com relação aos aspectos juristas, somente a França possui uma legislação que proíbe o assédio moral (Lei de Modernização Social), datada de 2002, que prevê a prisão de até um ano, ou multa de 15 mil euros. O Brasil é um dos países que ainda não possuem uma lei federal que puna o ator desta violência. Existem projetos de leis em municípios e estados, mas isso não significa que a vítima ficará protegida.² Embora na realidade francesa, exista a lei que regulamenta a proibição do assédio moral, esta é bastante imprecisa e coloca em dúvidas as análises e decisões legais, mostrando a complexidade de visualizar os sofrimentos dos trabalhadores e a punição dos agressores.⁴

Mesmo que existam e se criem leis, ainda haverá necessidades de consciência do assédio moral como uma política que envolva as organizações. É cabível atenção para o fenômeno em nome de toda uma sociedade, sendo ela fator principal para evitar tal violência.^{5,6} A preocupação dos países europeus e norteamericanos com o assédio moral, deve-se principalmente pelo aumento no número de casos, os efeitos para a saúde do trabalhador e também para a organização do trabalho: o alto índice de absenteísmo, rotatividade e os afastamentos, que de certa forma, prejudica a produção.⁶

Chama à atenção os diferenciais de gênero e o assédio moral. Em pesquisa na população espanhola, verificou-se que ser mulher é um risco adicional para sofrer o assédio moral. Neste caso, constatou-se que as mulheres foram mais controladas e/ou vigiadas, ignoradas nas suas opiniões e receberam respostas mais hostis que os homens.⁶ Da mesma maneira na França, das 22 decisões judiciais analisadas sobre o assédio moral, 15 diziam respeito às mulheres.⁴

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo analisar as publicações e produções sobre o assédio moral entre 2005 e 2010, através de uma revisão integrativa, bem como buscar o entendimento sobre o assédio moral, com análise e levantamento das produções científicas já publicadas a saber: áreas profissionais dos estudiosos que investigam o tema, principais resultados, avanços e retrocessos nas pesquisas para futuras reflexões.

MÉTODO

Em primeira instância, a temática da violência no trabalho era a centralidade deste estudo. Entretanto a violência no trabalho é classificada de forma sistemática e abrangente como o uso de força física contra outra pessoa ou grupo, que possa gerar malefício físico, sexual ou psicológico. A violência psicológica, quando expressada pelo uso intencional do poder com ameaça de força física de outra pessoa ou grupo, pode, assim, resultar em malefício para o desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral ou social, e este é apresentado em quatro subtipos: agressão verbal, assédio moral, assédio sexual e discriminação racial.⁷

Sendo assim, devido à análise deste complexo e subjetivo conceito, optou-se por abordar e estudar o assédio moral. Sendo este pouco investigado e diagnosticado, salienta-se a importância da investigação desse fenômeno, muitas vezes oculto e praticado com atos perversos e pouco divulgados.

Este estudo é oriundo de uma revisão integrativa da literatura, método de pesquisa utilizado para a incorporação de evidências na saúde e na Enfermagem. Trata-se de um estudo realizado de forma criteriosa e concisa sobre o tema investigado, que inclui a análise sistemática de pesquisas importantes e relevantes, avaliação crítica e síntese dessas evidências, incluindo seleção justificada dos critérios de inclusão e exclusão explícitos.⁸

Com isso, a questão norteadora desta pesquisa é: “quais as produções científicas, no Brasil, sobre o assédio moral nos últimos cinco anos”? Após a delimitação da questão norteadora, utilizou-se da base de dados utilizada da Biblioteca Virtual em Saúde, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), no período de julho a setembro de 2011. Os descritores e as palavras-chave utilizados para a busca foram: assédio moral; assédio moral no trabalho; assédio moral e saúde. Com o descritor “assédio moral”, encontraram-se 52 estudos; com o descritor “assédio moral no trabalho”, 38; e, com o descritor “Assédio moral e saúde”, foram encontrados 19. Com base nesses resultados, optou-se por selecionar somente artigos e textos na íntegra. Ao analisar esses artigos, selecionamos 12 que estavam dentro dos requisitos de inclusão, possuindo de forma relevante a nossa questão norteadora. Foram critérios de inclusão: artigos originais, de métodos quantitativos e/ou qualitativos, empíricos e teóricos, artigos publicados em português, de 2005 a 2010. Foram critérios de exclusão as produções incompletas, monografias, teses, artigos que não estavam traduzidos para a língua portuguesa e artigos publicados anteriormente a 2005.

Para a análise dos dados, optou-se por dividir as análises nas áreas do conhecimento: administração, direito, enfermagem, fisioterapia e psicologia. Partindo do pressuposto de que o assédio moral é complexo⁴, multidisciplinar e envolve diversos campos do conhecimento buscou-se integrar e mostrar as contribuições de cada uma delas. Portanto essa divisão foi feita de acordo com a formação do primeiro autor e/ou a sua inserção nos grupos de pesquisa nas áreas acima relatadas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra selecionada contém 12 artigos. Segundo as áreas do conhecimento, tem-se que um é da administração, um do direito, dois da Enfermagem, um da Fisioterapia e sete da Psicologia (Tabela 1).

Tabela 1:

Título do artigo e autores.

Título	Pesquisadores
1- Assédio moral: a dignidade violada.	(Heloani, 2005)

2 - "Mobbing" (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional.	(Guimarães & Rimoli, 2006)
3 - Aspectos conceituais de assédio moral: um estudo exploratório.	(Pedroso et al., 2006)
4 - Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características.	(Xavier et al., 2008)
5 - Assédio moral no trabalho da enfermagem.	(Thoferhrn et al., 2008)
6 - Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento.	(Caniato & Lima, 2008)
7- Assédio moral e saúde mental do trabalhador.	(Freire, 2008)
8 - Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais.	(Elgenneni & Vercesi, 2009)
9 - Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial.	(Jaboby, Falcke, Lahm & Zanini, 2009)
10 - Assédio moral nas relações de trabalho na enfermagem: olhares possíveis a partir da complexidade.	(Costa, Hammerschmit & Erdmann, 2010)
11 - Da excelência ao lixo: humilhação, assédio moral e sofrimento de trabalhadores em fábricas de calçados do Ceará.	(Borsoi, Rigotto & Maciel, 2009)
12 - Assédio moral e retaliação organizacional: interfaces teórico-metodológicas.	(Mendonça, Torres & Zanini, 2008)

Nota. Campinas, 2012. Elaboração própria.

Salienta-se que dos doze artigos selecionados, sete correspondem aos estudos bibliográficos e/ou teóricos, quatro são de caráter qualitativo, com a realização de entrevistas e apenas um com análise quantitativa⁷ sobre um programa de prevenção de violência no trabalho na área de saúde.

Os artigos incluídos direcionaram a pesquisa para o entendimento do contexto e da complexidade que envolve o assédio moral. Cada artigo e seus respectivos autores revelam conceitos e perspectivas que contribuem para novas pesquisas. Dessa maneira, têm-se as contribuições pertinentes de cada área de pesquisa e nenhum artigo deixou de contribuir para que o estudo se tornasse possível. Sendo assim, optou-se por direcionar as análises, de acordo com as áreas, a saber: administração e direito, enfermagem, fisioterapia e psicologia (Tabela 2).

Tabela 2. Síntese dos artigos selecionados.

1. Através de uma revisão de literatura, os autores apontam que o assédio moral deve ser considerado um fenômeno decorrente de processo disciplinar, devido à globalização e com modernas formas de gestão. De acordo com as novas tecnologias implantadas no mundo do trabalho e a busca por um perfil competitivo, a ética e a solidariedade ficam comprometidas.
2. Descrever as várias denominações dadas ao fenômeno, suas definições e características, visando uma delimitação teórico-conceitual. Buscou-se um aprofundamento da relação de semelhança entre os conceitos etiológico e psicológico do *mobbing*. A princípio, pode-se dizer que a semelhança entre os conceitos é somente morfológica.
3. Busca rever os conceitos de assédio moral apresentados por diferentes autores e as representações de entrevistados (vítimas e gestores de recursos humanos). Utilizaram-se procedimentos de caráter exploratório, entrevistas e revisão bibliográfica. Os resultados apontam que os profissionais de diferentes organizações confirmam terem sido assediados moralmente.

4. Analisa as características do fenômeno do assédio moral no trabalho no setor saúde do Rio de Janeiro. Foram analisados dados do programa “Violência no Trabalho no Setor Saúde”. O grupo profissional que teve maior proporção de vítimas de assédio moral foi o de auxiliar de enfermagem (22,7%). Colegas, supervisores ou administradores compuseram o mais importante grupo de agressores (48,7 %).
5. Promove reflexão teórica sobre o assédio moral no trabalho da enfermagem, bem como impulsiona a valorização da dimensão da subjetividade do trabalhador. As principais formas de assédio moral identificadas na Enfermagem são: humilhações em público e a portas fechadas, com ameaças; depreciação da imagem profissional; boatos e rumores maldosos; cobranças absurdas por parte das chefias; delegação de tarefas que não podem ser realizadas, entre outras.
6. Pesquisa bibliográfica com o objetivo de proporcionar reflexões para o debate do assédio moral, abrangendo a subjetividade e o trabalho no contexto contemporâneo. Abordagem do trabalho em termos conceituais, considerando o contexto e a historicidade, caracterização dos modos de produção capitalistas e, posteriormente, uma apresentação do assédio moral, de acordo com a abordagem de Mary-France Hirigoyen e Christophe Dejourn. Buscou-se demonstrar as aproximações e os distanciamentos sob essas duas perspectivas quanto ao fenômeno assédio moral no trabalho.
7. Através de revisão bibliográfica, o autor mostra que o assédio moral é um fenômeno de violência psicológica contra o trabalhador, evidenciado a partir da reestruturação produtiva e toyotismo. As consequências são complexas: interferência na vida familiar e profissional; adoecimento do trabalhador; gastos previdenciários; perda de amizades; divórcio e diminuição de renda.
8. Analisa as implicações comportamentais do assédio moral para o indivíduo, para a organização e para a sociedade, sob o ponto de vista de um trabalhador, vítima de assédio moral (estudo de caso único - história de vida). Como resultado, confirmou-se a teoria analisada, que define as implicações do assédio moral no trabalho em consequências individuais, organizacionais e sociais.
9. Para os autores, a temática vem despertando maior interesse, principalmente das organizações e sindicatos, que recebem cada vez mais queixas de seus colaboradores em relação às chefias, devido ao aumento do número de casos. Pesquisa qualitativa que analisou a trajetória profissional de dois sujeitos, detalhando o episódio de assédio que consideraram ter sofrido. Na análise dos dados, utilizou-se o Método de Estudo de Casos Múltiplo, buscando semelhanças e diferenças entre os casos estudados. Os resultados revelaram que a experiência vivenciada como vítima de assédio moral trouxe consequências graves para a vida dos participantes, tanto emocionais como físicas.
10. Estudo bibliográfico sobre assédio moral nas relações de trabalho na Enfermagem, à luz das análises da Complexidade de Edgar Morin. As considerações refletidas trazem à tona a importância da formação profissional do enfermeiro nos componentes curriculares da administração e no gerenciamento de situações de conflitos e na prevenção do assédio moral.
11. Discute a vivência de humilhação e de sofrimentos de trabalhadores da indústria calçadista. A discussão fundamenta-se nos relatos de 3 trabalhadores de 2 fábricas de calçados de grande porte instaladas no Ceará. No caso desses trabalhadores, a competência e a dedicação ao trabalho, com ideal de excelência exigido, levaram a uma maior exposição aos riscos ao assédio moral.
12. Estudo de cunho bibliográfico que realiza análise teórica e metodológica entre o assédio moral e a retaliação no trabalho. Esses temas estão intimamente ligados às discussões sobre direitos humanos e justiça no ambiente de trabalho, que visam ao planejamento de investigações sobre medidas de intervenção para promover justiça social e níveis mais elevados de qualidade de vida do trabalhador.

Nota. Campinas, 2012. Elaboração própria.

Contribuições da Administração e do Direito

O único artigo na área de administração selecionado para o estudo investiga os motivos que levam uma pessoa a assediar a outra. Há relações com a inveja, o ciúme, o medo de “ser atacado” ou perder a posição no trabalho, situações ocultas e sem motivos aparentes. O assediador também possui algumas características que devem ser

consideradas, como seu histórico de vida, uso de álcool ou drogas, avaliação da sanidade e saúde mental, para que se possam identificar os fatores de risco.⁹

Já as vítimas, normalmente, são pessoas bem eficazes, questionadoras do que é considerado correto ou não dentro da empresa, possuem muitas qualidades e são extremamente eficientes em seu trabalho. A produção na área do direito também mostrou que existe dificuldade de entendimento da organização, dos gestores, dos recursos humanos e sindicatos sobre o conceito de assédio moral. Isso facilita o ato dentro das empresas, sem prevenir e visar à vida e à saúde do trabalhador. Nesse sentido, o papel da gestão de recursos humanos é garantir a visibilidade da conceituação do assédio, ouvir a vítima, romper o silêncio, investigar o caso, analisar as consequências psicológicas e físicas evidentes. Somam-se a isso as exigências de produção, cada vez mais expressas nas organizações empresariais, fazendo com que os trabalhadores se sintam cobrados e responsáveis pelas suas qualificações, tornando cada vez maior a competição devido ao medo de perderem seu espaço. Pode-se imaginar isto, quando, no trabalho, o foco principal são as vendas de produtos e, quanto maior as vendas, maior a cobrança.⁹

A produção na área do direito retrata que as novas formas de gestão e organização das empresas, com os sistemas taylorista, fordista e toyotista, visam à produtividade em massa, à perfeição e qualidade dos produtos sem estoque, com mão de obra rápida e incessante, podendo trazer muitas possibilidades para o desenvolvimento do assédio moral. Com relação aos direitos trabalhistas, mostra que estes não são excluídos por nenhuma razão, sendo direito absoluto, não devendo ser degradado ou ignorado. Com a falta de divulgação para estas particularidades, fica comprometido o ambiente de trabalho, que se torna bastante propício para o desenvolvimento desde ato tão hostil e, conseqüentemente, o adoecimento dos trabalhadores.¹⁰

As situações de assédio moral devem ser tratadas de modo que a organização do trabalho esteja articulada a um ambiente saudável, em que as “cobranças” e as exigências da produção não coloquem em risco a integridade dos trabalhadores. Como conseqüências à saúde dos trabalhadores, poderão ocorrer alterações psicopatológicas, psicossomáticas e comportamentais. As primeiras podem desencadear ansiedade, insônia, nervosismo, cansaço, crises de choro e depressão - quando não tratadas ou diagnosticadas, rapidamente podem levar a vítima ao suicídio. As alterações psicossomáticas apresentam conseqüências fulminantes, sobretudo no caso de uma pessoa com problemas de hipertensão arterial e asma brônquica. As alterações comportamentais são também destrutivas, mas de forma silenciosa, pois pessoas com tendências ao alcoolismo e/ou uso de drogas podem desencadear o vício, tornando assim possível o afastamento social.¹⁰

Foram encontradas pesquisas europeias e brasileiras relacionadas à depressão e aos pensamentos autodestrutivos. O afastamento do trabalho e o sentimento de injustiça e apatia podem ter efeitos devastadores, como o alcoolismo e a drogadição. A invisibilidade das situações de assédio moral está associada à dificuldade de penalização e à falta de comprovação do nexos causal, que nem sempre é documentado.¹⁰

Contribuições da Enfermagem

O texto produzido na área de enfermagem considera o assédio moral como aquele decorrente do trabalho, devido à sobrecarga de tarefas.¹¹ Para analisá-lo, utilizam os conceitos de trabalho prescrito e o real, na perspectiva dejouriana. O avanço desta pesquisa está em perceber que a negação dos superiores sobre os fatos que ocorrem no ambiente de trabalho é rotineira, o que permite inferir que a subjetividade do trabalhador não é interpretada e considerada, levando às implicações nos sentimentos, pensamentos e nos modos de organizar a sua vida no trabalho e fora dele.

Como medidas de controle e de comprovação dos episódios, existe a necessidade de anotar detalhadamente tudo o que envolve as humilhações e os constrangimentos, com data, hora, local e testemunhas. A vítima deverá manter distância do assediador, evitando com ele ficar sozinha e procurar o mais rápido possível ajuda sindical. Quanto maior o tempo convivendo com as humilhações, maiores os riscos à saúde da vítima e mais degradado o ambiente de trabalho. A Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) deverá imediatamente ser emitida com o histórico de agressão para a notificação e comprovação do nexo causal.²

O outro artigo na área de enfermagem, à luz de um estudo de Edgar Morin, analisa a complexidade do ser humano e tudo o que envolve suas ações, pois, ao mesmo tempo em que este se encontra bem, pode estar mal. É importante que o trabalhador seja compreendido de uma forma holística e profunda, para que, ao interpretá-lo, não se faça uso de implicações incoerentes, pois nem sempre a interpretação realizada é a mais correta.¹²

Nesse sentido, esses achados são corroborados pela pesquisa⁵, em que o assédio moral pode ser vivenciado e mascarado pelas políticas de organização que visam ao aumento da produtividade, diminuição de custos e disciplina dos trabalhadores. Este é um tipo de assédio organizacional com estratégia própria de gestão, que trata de uma prática hostil, sutil ou explícita contra uma pessoa ou determinado grupo. Quando a empresa atua de forma a mascarar a hostilidade, dificulta o processo de relações de trabalho e de visibilidade do problema.

As pessoas, quando permitem e tornam-se cúmplices dessas ações, tendem a fugir, internalizar as suas emoções e a sofrer no e pelo trabalho. O sofrimento não é reconhecido, as agressões são banalizadas, desumanizando as relações no trabalho: “a passividade dos colegas em relação à situação na qual está envolvida a pessoa isolada desempenha importante papel no desenvolvimento de processos de adoecimento. A falta de solidariedade traduz diversas atitudes das pessoas, como: entregar-se; ceder; negar a verdade; negar algum apoio; ou simplesmente não aceitar testemunhar”.^{5:260}

Contribuições da Fisioterapia

Na produção em fisioterapia, as autoras apontam que os episódios de assédio moral são cada vez mais crescentes, porém ocultos. Esse fato torna difícil o seu entendimento e a sua caracterização, de modo que não há a criação de medidas de controle, tanto para o

fenômeno, como a qualquer ato ou ação de violência dele decorrente. Na pesquisa entre profissionais de saúde, foi caracterizada com maior frequência a presença de assédio moral em auxiliares de enfermagem. Médicos e enfermeiros também sofrem este mal, mas é minoria e geralmente estão em posição de lideranças. Muitos desses trabalhadores deixam de relatar aos gestores os conflitos ocorridos por receio, medo ou insegurança, mantendo a convicção de que, ao verbalizar o problema, este não será resolvido.⁷

Contribuições da Psicologia

Num estudo em fábricas de calçados no Ceará, o trabalho é tido como sofrível, desumano e humilhante. O trabalhador é obrigado a sofrer uma adaptação excelente e rápida, para uma produção com mão de obra forçada, garantindo como resultado a quantidade e a qualidade, fazendo com que, com o passar do tempo, consequências físicas tornem-se visíveis. Nesse contexto, a humilhação vem por parte dos superiores e até mesmo por parte de colegas; a indiferença ocorre por parte da organização, com situações de assédio moral frequentes. Nessas empresas, o rendimento, a produção e a qualidade são princípios, e a contratação de pessoas com baixa escolaridade é comum. Estes trabalhadores possuem crenças de que o trabalho é fonte de vida e sobrevivência, ou seja, mobilizam-se para se manter na organização não obstante suas péssimas condições de trabalho. Não encontram, nas humilhações e agressões, motivos de abandono do emprego, muito menos possuem visão de que sofrem assédio moral, já que este, para ele, é desconhecido.¹³

Por isso, o assédio moral é a ocorrência de forma intencional, sem limites, com o objetivo de menosprezar a vítima de maneira disciplinar, deixando-a confusa psicologicamente e sem ações. O agressor é visto pela organização como um colaborador do lucro e da produtividade, de modo que suas atitudes de arrogância e domínio passam despercebidas, criando e fazendo deste cenário um local oculto. Esta invisibilidade demonstra o quanto a organização deixa a desejar para com a saúde do trabalhador, fazendo com que o lucro econômico o diminua de forma recorrente.²

Quanto mais a empresa desconhece esta situação ou se nega a conhecê-la, mais o trabalhador sente-se insatisfeito no exercício de seu posto. Compreende-se que assédio moral e retaliação (vingança) organizacional ocorrem de formas semelhantes, devido ao fato de, em ambas as situações, o trabalhador entender algum fato ocorrido no ambiente de trabalho como injusto a sua condição e pessoa. Este por si só inicia uma vingança, podendo atingir qualquer um da organização, colegas de trabalho, superiores ou a própria empresa. Se a retaliação se torna perversa com o objetivo de um alvo, ocorrendo de forma repetitiva, pode gerar um ciclo de assédio moral.¹⁴

Devido à desestruturação emocional que o assédio moral pode ocasionar, os acometimentos físicos podem ser: dor gástrica, úlcera, bulimia, palpitações, taquicardias, infartos e influências no sistema imunológico, deixando o organismo frágil, debilitado e propenso às infecções. O fenômeno investigado é bastante estudado pela área da psicologia, pois sua manifestação, quando ocorrida de forma descontrolada, constante e por longo período, causa um dano primário à parte psíquica do organismo. Ao se visualizar danos

psíquicos, conseqüentemente também ocorrerá transtorno devastador ao organismo de forma muitas vezes sistêmica, pois patologias ocorrem, muitas vezes, devido ao adoecimento psíquico.¹⁵

Existem várias formas de se praticar essa violência: ascendente, vertical descendente, horizontal ou mista. Na ascendente, é possível o subordinado agir contra seu superior. A mista ocorre quando o superior o assedia e os colegas também; na horizontal, o colega assedia seu próprio colega; e, no ato vertical descendente, o superior age contra o subordinado, sendo este o tipo com conseqüências bem mais negativas.¹⁵

O assédio moral, partindo do superior para o subordinado, é devastador. O assediado sente-se coagido e, por falta de conhecimentos específicos, não sabe a quem recorrer, já que a pessoa que produz o assédio seria sua solução. A vítima acaba por sofrer todas as situações de humilhação, descaso e sofrimento.

Uma pesquisa¹⁶ ao realizar uma comparação entre os conceitos etiológicos e psicológicos do *mobbing* (assédio moral), termo utilizado nos Estados Unidos, percebeu que existe uma semelhança entre os homens e os animais somente no aspecto morfológico. Os animais também possuem reações perversas entre si para sua própria sobrevivência e, normalmente, as agressões são de forma coletiva a um predador. Nesse caso, ao comparar o animal e o ser humano, desconsideram-se a mediação do trabalho enquanto ação social e todas as implicações da organização e das condições de trabalho na saúde dos trabalhadores.

Com relação ao gênero e trabalho, as mulheres são, de forma geral, mais assediadas e também as que mais investigam e procuram auxílio para o caso. Embora os homens também sofram essas humilhações, eles, na maioria das vezes, não procuram ajuda, por receio, vergonha e medo de expor suas vivências e os seus adoecimentos.¹ Quando o assédio moral é direcionado às mulheres, os comportamentos cruéis são relacionados à difamação e injúrias, ridicularização em público, relatos e rumores sobre enfermidades e vida privada da vítima. Quanto aos homens, é comum direcionar-lhes atribuições novas sem cessar, aumentando a possibilidade de erros, tarefas insignificantes e ameaças verbais ou silêncios insultuosos.^{2,6}

Relacionando escolaridade e assédio moral, este não acomete somente pessoas com baixo nível de escolaridade, mas também as consideradas intelectualmente eficientes e competentes. Até mesmo uma pessoa consciente de seus direitos pode ser assediada, não importando a empresa onde se trabalha, pois, muitas vezes, esta representa parte da organização.¹⁶

Para compreender este fato, as vítimas são pessoas disponíveis à mudança e à autocrítica, empáticas, éticas e com capacidade para a liderança. Elas possuem qualidades que fazem com que o agressor sinta desejo de vingança, medo de perder seu posto e sentimentos de inferioridade diante de colegas e da própria empresa. O agressor atua de forma dissimulada, com o objetivo de desestabilizar a vítima, tem a capacidade de denegrir a imagem do próximo, levando-o a desacreditar de suas qualidades, atua com desmesura, tentando fazer com que o outro queira a própria demissão. As ações mais incisivas do agressor são: recusa de comunicação, omissão de informações, corte de relações

interpessoais, negação de esclarecimentos, diminuição das qualificações, isolamento, persuasão e/ou indução ao erro, podendo, nos extremos, seguir para o assédio sexual.¹⁷

Em qualquer área de trabalho, a identificação profissional com o seu fazer proporciona afeto e esperança, embora contraditórios:

O mundo da fábrica é o universo das relações sociais. É espaço dos discursos e das promessas, das seduções e dos conflitos, da competição e das exigências. É uma relação que comporta sentimentos de identificação e adesão muito fortes, sustentados pela preleção colaboracionista. Como que enfeitiçados, grande parte dos trabalhadores vê as empresas como a mãe que os acolheu; com *status* internalizados de empresa-mãe, hospitaleira e aconchegante, eles tudo fazem pelo bem estar da genitora simbólica que habita o centro do seu imaginário. Vida pessoal e sonhos se confundirão com a vida da organização, sendo tênue a fronteira que os separa.^{2:72}

Sendo assim, não cabe à organização atuar para com os trabalhadores de forma recíproca? Pois o trabalho é fonte de vida de um ser humano, mas deveria ser um cenário no qual a subjetividade fosse vista de forma holística. Esta é argumentação central pois, no sentido aristotélico, é trabalhando que o homem transforma a natureza, impondo formas novas ao mundo, formas estas artificiais, criando um mundo para si humanizado. O homem observa seu valor como operário, fazendo do seu *savoir-faire* um espaço de criatividade e de saúde. Quando esse aspecto é degradado e desprezado, o adoecimento se torna presente, muitas vezes fatal.¹⁷

Na mesma abordagem das influências da violência no trabalho, que a maioria dos autores destacou, no estudo com trabalhadores bancários, observa-se o quanto estes sofrem o assédio, tendo consequências cruéis para a vida. Afeta silenciosamente, atua degradando também sua família e a sociedade. A empresa, quando mantém um trabalhador doente, também perde, de modo que seus lucros diminuem e começam a surgir prejuízos.¹⁸

Ao realizar a revisão integrativa com a temática do assédio moral, chama à atenção uma quantidade maior de pesquisas bibliográficas - neste caso, sete - em detrimento das pesquisas com pessoas que vivenciaram o assédio moral e a perspectiva de gestores sobre esse tema. Parte-se da hipótese de que os estudos bibliográficos apareceram para proporcionar a conceituação do assédio moral, indicando a necessidade de dar visibilidade ao sofrimento no trabalho. Por outro lado, infere-se a dificuldade que pesquisadores possuem de tratar e analisar *in loco* as verbalizações das vítimas devido ao acesso e às restrições nos locais de trabalho.

Acredita-se que o enfermeiro enquanto integrante de equipe multidisciplinar em organizações poderá no seu cotidiano contribuir para programas de prevenção, diálogo com os gestores, bem como enfatizar a ética nos ambientes de trabalho, quaisquer que sejam. Sendo o assédio moral uma doença relacionada ao trabalho, o enfermeiro deve contribuir para a qualidade de vida e para a visibilidade dos problemas relacionados ao assédio moral.¹⁹ No estudo realizado por enfermeiras, constatou-se o aumento considerável do interesse de pesquisadores sobre o tema, nos últimos anos: “Contudo, não bastam medidas individuais. Instituições de saúde podem e devem se empenhar na criação de medidas de prevenção, contenção e intervenção para este tipo de violência”.^{20:821} A perspectiva é o desenvolvimento do cuidado ético e humanizado no ambiente de trabalho.

CONCLUSÃO

Os dados apresentados mostram situações relevantes, propondo avanços no panorama da área laboral para que futuros pesquisadores adentrem ao campo de saúde do trabalhador. Saliencia-se que todos esses artigos pesquisados contribuíram de forma importante para o entendimento e conhecimento do objetivo proposto na pesquisa. Conclui-se que o fenômeno assédio moral é um campo de invisibilidade da violência no trabalho, mas que possui consequências devastadoras na vida do trabalhador: não escolhe empresa ou parte específica de uma organização, profissão ou nível de conhecimento.

Com relação à área de conhecimento que mais investiga e explora o tema, no resultado desta pesquisa, obteve-se a da psicologia. Os estudos, além de demonstrarem os efeitos e as contradições para a vida das vítimas dentro e fora do trabalho, salientam a necessidade de ser tratado no âmbito da gestão de empresas e de programas de qualidade de vida e saúde no trabalho.

Este problema deve ser também mais pesquisado por outros profissionais, pois o assédio moral é um estudo que envolve equipes multidisciplinares. A legislação é pouco exposta e difícil de ser interpretada nos estudos. Quanto maior o interesse pelo desenvolvimento de pesquisa com este tema, maior o reconhecimento de uma legislação coerente, de mais visibilidade e priorização da saúde do trabalhador, com condições dignas de trabalho.

Já a Enfermagem deve ter como campo de investigação o assédio moral. Quer seja na assistência ou na gestão de um serviço de saúde, este profissional, como muitos outros, deverá ser consciente do conceito, das características e consequências de assédio moral. Poderá, com isto, iniciar uma assistência especializada de forma holística e humana, prevenindo doenças e garantindo o direito ao trabalho em condições dignas.

REFERÊNCIAS

1. Heloani R. Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*. 2005; (22): 101-8.
2. Freitas ME, Heloani R, Barreto M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. 1ªed. São Paulo (SP): Cengage Learning, 2008.
3. Oliveira D, Agnello R, Neofiti RM. Assédio, violência e sofrimento no ambiente de trabalho; 2008. [citado 2 jun 2011]. Disponível em: URL: <http://www.saude.gov.br/>. 2008
4. Bonafons C, Jehel L, Coroller-Bequet A. Specificity of the links between workplace harassment and PTSD: primary results using court decisions, a pilot study in France. *Int Arch Occup Environ Health*. 2009; (82):662-8.

5. Soboll LA, Jost RCF. Assédio Moral no trabalho: uma patologia da solidão usada como estratégia de gestão organizacional. In: Szelwar LI, organizador. Saúde dos bancários. 1ª ed. São Paulo(SP): Atitude; 2011.
6. Jimenez BM, Muñoz AR, Hernández EG, Benadero MEM, Carvajal RR. Diferencias de género en el coso psicológico en el trabajo: um estudio em población española. *Psicologia em Estudo*. 2005; 10(1): 3-10.
7. Xavier ACH et al. Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características. *Rev bras saúde ocup*. 2008; 33 (117):15-22.
8. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão Integrativa: Método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Cont Enf*. 2008; 17 (4): 758-64.
9. Pedroso VG, Limongi AC, Martins FAZ, Hrdlicka H, Jorge SM, Cornetta VK. Aspectos conceituais de assédio moral: um estudo exploratório. *Rev Administração Saúde*. 2006; 8 (33):139-47.
10. Freire PA. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trabalho, Educação e Saúde*. 2008; 6 (2): 367-80.
11. Thofehrn MB, Amestoy SC, Carvalho KK, Andrade FP, Milbrath VM. Assédio moral no trabalho da enfermagem. *Cogitare Enfermagem*. 2008; 13 (4): 597-601.
12. Costa SS, Hammerschmidt KSA, Erdmann, AL. Assédio moral nas relações de trabalho na enfermagem: olhares possíveis a partir da complexidade. *Cogitare Enfermagem*. 2010; 15 (4): 749-52.
13. Borsoi ICF, Rigotto RM, Maciel RH. Da excelência ao lixo: humilhação, assédio moral e sofrimento de trabalhadores em fábricas de calçados no Ceará. *Caderno de Psicologia Social do Trabalho*. 2009; 12 (2): 1-16.
14. Mendonça H, Torres ARR, Zanini DS. Assédio moral e retaliação organizacional: interfaces teórico-metodológicas. *Rev Psicologia Organização Trabalho*. 2008; 8 (1): 1-9.
15. Jacoby AR, Falcke D, Lahm CR, Nunes GJ. Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*. 2009; 9 (2), 619-45.
16. Guimarães LAM, Rimoli AO. "Mobbing"(assédio psicológico) no trabalho: uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2006; 22 (2): 183-92.
17. Caniato AMP, Lima EC. Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. 2008; 11 (2): 177-92.
18. Elgenneni SMM, Vercesi C. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Rev Psicologia Organizações e Trabalho*. 2009; 9 (1): 68-85.
19. Azevedo AL, Araújo STC. The visibility of moral harassment in the work of nursing. *R. pesq:cuid.fundam*. 2012Jul/Set; 4(3):2578-84.
20. Fontes KB, Pelloso SM, Carvalho MDB. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de Enfermagem. *Rev Gaucha Enferm*. 2011; 32(4): 815-22.

Recebido em: 23/10/2012
Revisões requeridas: Não
Aprovado em: 01/04/2013
Publicado em: 01/07/2015

Endereço de contato dos autores:
Cristiane Batista Andrade
Avenida Brasil 4.365, Manginhos, Rio de Janeiro - RJ, CEP 21.040-900.
Email: cristiane.batista.andrade@gmail.com