

Situações de assédio moral vivenciadas por enfermeiros no ambiente de trabalho

Moral harassment experienced by nurses in their workplace

Graziela Ribeiro Pontes Cahú¹
Solange Fátima Geraldo da Costa¹
Isabelle Cristinne Pinto Costa¹
Patrícia Serpa de Souza Batista¹
Jaqueline Brito Vidal Batista¹

Descritores

Comportamento social; Ética em enfermagem; Enfermagem do trabalho; Condições de trabalho; Saúde do trabalhador

Keywords

Social behavior; Ethics, nursing; Occupational health nursing; Working conditions; Occupational health

Submetido

7 de Fevereiro de 2014

Aceito

26 de Março de 2014

Resumo

Objetivos: Investigar situações de assédio moral vivenciadas por enfermeiros em seu ambiente de trabalho.

Métodos: Pesquisa transversal realizada com 259 enfermeiros que trabalham em unidades básicas de saúde e hospitais da rede pública. O instrumento de pesquisa foi um questionário disponibilizado em um site do conselho de classe e os enfermeiros receberam por email o convite para participar.

Resultados: Os resultados mostraram que a situação de assédio moral mais frequente diz respeito ao agressor manipular pessoas para assumir posicionamentos contrários aos interesses da vítima, seguida da constatação de que o assediador impede o crescimento profissional do assediado.

Conclusão: O estudo revelou que situações de assédio moral vivenciadas pelo enfermeiro no ambiente de trabalho influenciam diretamente em o desempenho laboral, saúde e estado emocional.

Abstract

Objectives: Investigate moral harassment experienced by nurses in their workplace.

Methods: Cross-sectional study performed with 259 nurses working in primary healthcare units and public hospitals. The tool employed in the research was composed of a questionnaire available in the union council's website, and the nurses were emailed the invitation to participate.

Results: Results showed that the moral harassment phenomenon is more frequently regarded to the manipulation perpetrated by the aggressor toward opposed interests of the victim, followed by the acknowledgement that the harasser seeks to hinder the professional development of the harassed worker.

Conclusion: The study revealed that the moral harassment experienced by the nurse in the workplace directly impacts his/her labor performance, as well as health and emotional statuses.

Autor correspondente

Graziela Ribeiro Pontes Cahú
Cidade Universitária, João Pessoa, PB,
Brasil. CEP: 58051-900
grazielacahu@hotmail.com

DOI

<http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400027>

¹Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil.

Conflitos de interesse: não há conflitos de interesse a declarar.

Introdução

O assédio moral é compreendido como sendo uma violência psicológica, sutil, dissimulada, intencional, de caráter repetitivo e prolongado, com a intenção de humilhar e excluir socialmente uma pessoa no contexto da atividade laboral, provocando-lhe estresse psicossocial e prejuízos à sociedade e à organização.⁽¹⁾

Para caracterizar o assédio, deve-se levar em consideração a repercussão da conduta abusiva na saúde da vítima, a periodicidade e duração do ato faltoso e a intencionalidade dos agressores.⁽²⁾ Trata-se de condutas abusivas, àquelas que atentam contra a dignidade humana e podem levar os que não as suportam a adoecerem ou a tomarem decisões não esperadas quanto à vida profissional, como pedir demissão ou mudar de cargo/setor.⁽³⁾

Este fenômeno não se constitui em uma situação nova nas relações laborais. Entretanto, é nos últimos anos que alcança dimensões globais, atingindo diferentes contextos de trabalho e categorias profissionais.⁽³⁾

Assinala-se que o assédio moral vem sendo objeto de crescente preocupação mundial, por parte de trabalhadores, empregadores e também da comunidade científica. O estudo desse fenômeno é notável no âmbito da saúde, sobretudo em áreas como psicologia e medicina do trabalho, devido aos danos físicos e psíquicos causados por esse tipo de violência. Pesquisadores afirmam que a violência no trabalho é um problema observado em hospitais, onde os trabalhadores da equipe de saúde ora são autores, ora são vítimas de atos de violência ocupacional, e onde se reproduzem e perpetuam situações de agressividade e humilhação.⁽⁴⁾

Dentre esses trabalhadores da equipe de saúde, o estudo identifica que os enfermeiros são as principais vítimas do assédio moral. Por essa razão, pesquisadores manifestam sua preocupação e alertam que devem ser tomadas medidas que salvaguardem a integridade física e psicológica dos profissionais de saúde, em particular, dos enfermeiros.⁽⁴⁾

É oportuno acrescentar que o profissional da área de Enfermagem é vítima potencial do assé-

dio moral e que tal prática pode partir da chefia do serviço, do próprio colega de trabalho, dos seus subordinados, dos outros profissionais da equipe de saúde, como o médico, por exemplo, assim como dos clientes e dos familiares.⁽⁵⁾ Dessa forma, pode-se supor que, no cenário brasileiro, o assédio moral, no trabalho dos profissionais de Enfermagem, seja elevado. Não obstante, na atualidade, inexistem dados sobre o quântico da referida prática no trabalho dessa categoria profissional e são incipientes os estudos relacionados ao tema no cotidiano dos enfermeiros.

O objetivo deste estudo é investigar situações de assédio moral vivenciadas por enfermeiros em seu ambiente de trabalho.

Métodos

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem quantitativa. Participaram do estudo 259 enfermeiros que trabalham em unidades básicas de saúde e hospitais da rede pública do município de João Pessoa, estado da Paraíba. Os critérios de inclusão no estudo foram: que o enfermeiro exercesse atividades de enfermagem no momento da coleta de dados; e que tivesse, no mínimo, seis meses de atuação profissional.

É oportuno destacar que o processo de amostragem adotado foi não probabilístico.

O instrumento de pesquisa foi construído com base nas variáveis de estudo e, considerando o caráter sigiloso do objeto de estudo, o instrumento foi veiculado por meio eletrônico do site oficial do Conselho Regional de Enfermagem da Paraíba, no período de junho a agosto de 2011. Os enfermeiros foram convidados para participar do estudo proposto através de e-mails cadastrados no banco de dados do referido Conselho.

Depois de responder ao questionário, o participante do estudo clicava no botão *concluído*, gerando, automaticamente, o documento, que pode ser visualizado pela pesquisadora na extensão PDF, XLS, CSV e RTF. No citado local, a pesquisadora responsável pelo estudo tinha acesso para gerenciar as informações contidas na

página. Para obter o acesso exclusivo às informações contidas nos questionários respondidos, seria necessário ter login e senha, o que garantia o sigilo das informações.

Os dados foram analisados com o Programa Estatística Editor de Dados (SPSS) para *Windows* versão 19 e foram comparados através de frequências e percentuais.

O desenvolvimento do estudo atendeu as normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos.

Resultados

Os assediadores são capazes de promover ataques repetitivos, como atitudes inicialmente sutis, que vão sendo intensificados com o passar do tempo. Para agredir a vítima, o assediador humilha, castiga, constrange, isola, entre outras situações constrangedoras, que levam o trabalhador ao sofrimento físico e mental. O assédio moral tem características que se apresentam sob diversas situações. Portanto, para compreender bem mais as situações de assédio moral vivenciadas pelos enfermeiros inseridos no estudo, seguem, abaixo, tabelas que apresentam condutas realizadas pelo agressor, segundo informação dos participantes da pesquisa.

Convém enfatizar que as citadas condutas foram agrupadas e correlacionadas às quatro categorias, quais sejam: deterioração proposital das condições de trabalho; atentado contra a dignidade; isolamento e recusa de comunicação e violência verbal, física e sexual.

A tabela 1 destaca as respostas dos participantes do estudo acerca das situações de agressão sofridas no trabalho na categoria deterioração proposital das condições de trabalho. Nesta pode-se observar que a situação de agressão sofrida que ocorre com maior frequência diz respeito a “manipula pessoas para assumir posicionamentos contrários aos seus interesses”, seguida da constatação de que “impede seu crescimento profissional”.

No que concerne à categoria atentado contra a dignidade, observou-se que as principais respostas dos participantes do estudo foram: critica seu tra-

balho de forma injusta e exagerada (47,41%); faz circular maldades e calúnias sobre você (40,52%); fala mal de você em público (31,03%); insinua e faz correr boato de que você está com problema de saúde (6,03%).

Tabela 1. Situações de agressão sofridas no trabalho na categoria deterioração proposital das condições de trabalho

Deterioração proposital das condições de trabalho	%
Manipula pessoas para assumir posicionamentos contrários aos seus interesses	47,41
Impede seu crescimento profissional	40,52
Contesta sistematicamente todas as suas decisões	27,59
Restringe os seus direitos só para prejudicar (férias, prêmios, horários)	31,90
Delega atividades em excesso	22,41
Fornece informações confusas e imprecisas	22,41
Não transmite mais as informações úteis para a realização de tarefas	22,41
Pede trabalho urgente sem nenhuma necessidade	22,41
Força você pedir demissão	22,41
Bloqueia o andamento dos seus trabalhos	21,55
Não considera seus problemas de saúde	19,83
Dá instruções impossíveis de executar	18,97
Retira o trabalho que normalmente compete a você	18,97
Priva você de acesso de instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa, entre outros	17,24
Manda você executar tarefas sem interesse	16,38
Manda cartas de advertência protocoladas	16,38
Induz você ao erro	13,79
Atribui tarefas incompatíveis com sua saúde	12,07
Atribui proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências	11,21
Atribui proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências	10,34
Impõe horários injustificáveis	10,34
Não lhe dá qualquer ocupação	2,59

Fonte: Material empírico da pesquisa, João Pessoa, PB, Brasil. 2011

A tabela 2 expõe as situações de agressões sofridas no trabalho na categoria violência verbal, física e sexual. A violência verbal foi a mais apontada pela amostra estudada, com 32,76%.

Tabela 2. Situações de agressão sofridas no trabalho na categoria violência verbal, física e sexual

Violência verbal, física e sexual	%
Fala com você aos gritos	32,76
Agride você somente quando estão a sós	12,57
Invade a sua vida privada com ligações telefônicas, e-mails, cartas	5,17
Agride você fisicamente, mesmo de leve, você é empurrada e fecha a porta em sua cara	4,32
Ameaça agredir você fisicamente	2,59
Assedia ou agride você sexualmente (gestos ou propostas)	1,72
Faz estragos no seu automóvel	0,86

Fonte: Material empírico da pesquisa, João Pessoa, PB, Brasil, 2011

A tabela 3 demonstra situações de agressões no trabalho entre o assediador e a vítima no tocante ao isolamento e à recusa de comunicação. Nesta pode-se observar que a resposta que ocorre com maior frequência diz respeito a “*ignora sua presença na frente dos outros*”, seguida da constatação de que “*interrompe quando você fala*”.

Tabela 3. Situações de isolamento e recusa de comunicação

Isolamento e recusa de comunicação	%
Ignora sua presença na frente dos outros	55,17
Interrompe quando você fala	37,07
Ameaça transferir você para outro setor para isolá-lo	13,79
Não fala mais com você	12,07
Coloca você separado dos outros	11,21
Transfere você do setor para lhe isolar	10,34
Comunica-se com você apenas por escrito	9,48
Proíbe seus colegas de falar com você	8,62

Fonte: Material empírico da pesquisa, João Pessoa, 2011.

Discussão

As atitudes relacionadas à deterioração proposital das condições de trabalho são mais difíceis de perceber. Nesse estudo observou-se que a situação de agressão sofrida que ocorre com maior frequência diz respeito ao agressor manipular pessoas para assumir posicionamentos contrários aos interesses da vítima, seguida da constatação de que o assediador impede o crescimento profissional do assediado.

Um estudo aponta que o agressor pode se defender justificando que agiu para melhor andamento

das atividades do serviço.⁽⁶⁾ Vale ressaltar que o propósito do assediador é o de fazer com que as pessoas percebam que a vítima é incompetente.⁽⁷⁾ Nesses casos, são realizados procedimentos sutis, como: contestar sistematicamente todas as suas decisões, não considerar os seus problemas de saúde, retirar o trabalho que, geralmente, compete ao sujeito, dar instruções impossíveis de executar, induzindo ao erro e não transmitindo mais as informações úteis para a realização de tarefas.

O agressor manipula o trabalho da vítima utilizando-se de mecanismos como: delegação de atividades em excesso, atribuição de trabalho urgente sem nenhuma necessidade, atribuição proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências, não atribuição de qualquer ocupação e privação do acesso da vítima a instrumentos de trabalho necessários a sua atividade profissional, entre outros.⁽⁸⁾

Outras formas de expressão do assédio moral apresentadas para deteriorar as condições de trabalho da vítima são as direcionadas aos direitos trabalhistas e contrapartidas laborais. Nessa seara, os autores identificam atitudes como restrição dos direitos a férias, imposição de horários injustificáveis, discriminação salarial, assim como mudanças arbitrárias de horário de trabalho.⁽⁸⁾

Com a vítima desacreditada pelos colegas, gestores e demais trabalhadores, o assediador manipula pessoas para assumir posicionamentos contrários aos interesses da vítima, impedindo o seu crescimento profissional e, até mesmo, advertindo-a por escrito, com a justificativa de que o profissional é incompetente e não atende às expectativas do serviço. Assim, sentindo-se desamparada, desmotivada, em intenso sofrimento psíquico, muitas vezes, a vítima desiste do emprego.

No que tange as situações de agressão sofridas no trabalho na categoria atentado contra a dignidade, constatou-se que o assediador critica o trabalho da vítima de forma injusta e exagerada (47,41%), fazendo circular maldades e calúnias a respeito da vítima (40,52%), além de falar mal dessa em público (31,03%).

O atentado à dignidade é descrito como sendo um comportamento que, normalmente, é per-

cebido por todos, porém essas pessoas acreditam que a vítima é responsável.⁽⁷⁾ As atitudes relacionadas a essa categoria são para desqualificá-la. Geralmente, os agressores e colegas de trabalho desqualificam, criticam, de forma exagerada e injustificada, o seu trabalho, fazem comentários depreciativos com ridicularizações públicas. A mesma ainda destaca que frases do tipo *ela é muito sensível* ou *ele é paranoico* são, frequentemente, utilizadas para estigmatizar a vítima.

Nessas situações, o agressor manipula a reputação do assediado, tendo em vista que, muitas vezes, as críticas são relacionadas a comentários injuriosos, ao profissionalismo e, até, relativos ao aspecto físico e religioso da vítima.

A violência verbal, física e sexual também é percebida no assédio moral. O estudo explica que, nessa categoria, o assédio moral apresenta-se de forma explícita, pois ameaças e agressões físicas, mesmo que de leve, podem ocorrer.⁽⁷⁾ As situações constrangedoras e humilhantes, como por exemplo, gritos, invasão da privacidade da vítima com ligações telefônicas, e-mails, cartas, entre outras, são evidenciadas nessa categoria.

Em relação às situações de agressões sofridas no trabalho na categoria verbal, física e sexual, a violência verbal foi a mais assinalada pelos participantes do estudo, com 32,76%. Também foi bastante pontuada pelos participantes do estudo a situação em que o assediador agride a vítima somente quando estão a sós (12,57%). Esse dado também revela como o assédio moral pode ser invisível, porquanto a amostra da pesquisa aponta que situações em que o agressor age sem deixar indícios ocorrem com certa frequência e é difícil prová-las, posto que as agressões somente são cometidas quando não há testemunhas, apenas o assediador e a vítima.

A repetitividade do ato é que configura a prática do assédio moral. Ressalte-se que o assédio moral é um processo no qual há um verdadeiro massacre psíquico do trabalhador. Pode-se dizer que é um conjunto de atos interdependentes entre si, para persecução de sua finalidade destrutiva do trabalhador.⁽⁹⁾ Assim sendo, devem-se descartar os atritos habituais, as tensões e os in-

cidentes isolados, que são próprios das organizações modernas.⁽⁸⁾

De igual modo, são citados pelos agredidos como uma das formas de violência física presente no assédio moral, os empurrões, mesmo que de leve, porém de forma reiterada. No tocante ao assédio sexual, cabe destacar que as semelhanças com o assédio moral são a repetitividade das ações, as perseguições sem tréguas e o abuso do poder. No entanto, o estudo⁽¹⁰⁾ afirma que são fenômenos distintos, apesar de a passagem de um para outro ser frequente. O assédio sexual pode constituir a premissa para desencadear o assédio moral, transformando em vingança do agressor rejeitado. Cumpre assinalar que o assédio sexual é caracterizado pela conduta de natureza sexual, sempre rejeitada pela vítima. O objetivo do assediador é obter vantagens sexuais. No assédio moral, a intenção é de deteriorar o ambiente de trabalho para que a vítima desista do emprego.⁽⁹⁾

Quanto às situações de agressões no trabalho entre o assediador e a vítima em relação ao isolamento e à recusa de comunicação, constatou-se que a situação que ocorre com maior frequência é quando o agressor ignora a presença da vítima na frente dos outros (55,17%). Nesse caso, o assediador despreza a vítima, para que os outros percebam que ela não é necessária na empresa. Essa conduta se configura por meio de mecanismos utilizados pelo agressor para estabelecer uma comunicação hostil implícita e revela que a finalidade dessa ação é a manipulação da comunicação da vítima.

Essa interrupção e recusa de comunicação se apresentam para desestabilizar psicologicamente a pessoa assediada, uma vez que, ao ignorá-la, estará isolando-a, excluindo-a, desqualificando-a de maneira sutil e subjetiva.⁽¹¹⁾

O isolamento constitui uma fase característica do assédio moral. Trata-se de um conjunto de ações que visam a impedir o assediado da possibilidade de se comunicar e estabelecer contato social no contexto de trabalho, prejudicando, principalmente, suas interações socioprofissionais. Nesse sentido, atitudes como ignorar sua presença na frente dos outros, interrompê-la, ameaçar transferi-la, isolá-la, não falar mais com

ela, comunicar-se apenas por escrito, colocá-la separada dos outros e proibir os colegas de falarem com ela são características presentes nessa fase do fenômeno em estudo.

Os resultados indicam a importância de informar aos profissionais de enfermagem sobre a existência e a ocorrência do assédio moral, e das possíveis consequências que podem sofrer as vítimas deste tipo de sofrimento psicológico. Demonstra também a importância da implementação de ações de prevenção, considerando o quanto é relevante para saúde do trabalhador a existência de um ambiente de trabalho saudável e amistoso.

Conclusão

Os enfermeiros relataram vivenciar situações de assédio moral no ambiente de trabalho que influenciam diretamente em seu desempenho laboral, saúde e estado emocional.

Colaborações

Cahú GRP colaborou com a concepção do projeto, execução da pesquisa e redação do artigo. Costa SFG contribuiu para com a concepção do projeto, execução da pesquisa, redação do artigo e aprovação final da versão a ser publicada. Costa ICP; Batista PSS e Batista JBV colaboraram com a revisão crítica relevante do conteúdo intelectual.

Referências

1. Cahú GR, Rosenstock KI, Costa SF, Leite AI, Costa IC, Claudino HG. [Scientific production in journals online on the practice of bullying: an integrative review]. *Rev Gaúcha Enferm.* 2011;32(3):611-9. Portuguese.
2. Azevedo AL, Araújo ST. [The visibility of moral harassment in the work of nursing]. *Rev Pesp Cuid Fundam.* 2012; 4(3):2578-84. Portuguese.
3. Battistelli BM, Amazarray MR, Koller SH. [Mobbing at work according to operators of the law]. *Psicol Soc.* 2011;23(1):35-45. Portuguese.
4. Cezar ES, Marziale MH. [Occupational violence problems in an emergency hospital in Londrina, Paraná, Brazil]. *Cad Saúde Pública.* 2006; 22(1):217-21. Portuguese.
5. Dias HH, Ramos FR. [The care (lessness) in the nursing work with chemical dependents]. *Texto & Contexto Enferm.* 2003;12(1):44-51. Portuguese.
6. Nunes TS, Tolfo SR. Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma Universidade Federal Brasileira. *Revista GUAL.* 2012;5(3):264-86. Portuguese.
7. Garbin AC, Fischer FM. Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística. *Rev Saúde Pública.* 2012; 6(3): 417-24. Portuguese.
8. Guimarães LA, Rimoli AO. [Workplacemobbing: a multidimensional psychosocial syndrome]. *Psicol Teor Pesq.* 2013;22(2):183-91. Portuguese.
9. Fontes KB, Carvalho MD. [Variables involved in the perception of psychological harassment in the nursing work environment]. *Rev Latinoam Enferm.* 2012; 20(4):761-8. Portuguese.
10. Guedes MN. Assédio Moral e responsabilidade das organizações com os direitos fundamentais dos trabalhadores. *Rev Amantra II.* 2003; 4(10). Available from: <http://biblioteca.planejamento.gov.br/biblioteca-tematica-1/textos/trabalho-e-previdencia/texto-9-2013-assedio-moral-no-ambiente-de-trabalho-e-a-responsabilidade-civil-empregado-e-empregador.pdf>. Portuguese.
11. Ferreira JB, Mendes AM, Calgato JC, Blanch, JM. [Moral harassment of amnestied professionals at a public organization]. *Psicol Rev.* 2006; 12(20):215-33. Portuguese.