

A VIOLÊNCIA MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

¹Carolina Pedra Branca Valentim Silva

²Virgínia Macêdo Amâncio.

RESUMO

A violência moral no trabalho constitui um fenômeno social tão antigo quanto o próprio trabalho. Pode ser caracterizada como sendo toda e qualquer conduta abusiva, manifestada através de atos, gestos, palavras que sejam praticada em excesso, gerando danos a integridade física ou psíquica do ser humano. No ambiente hospitalar os profissionais de Enfermagem representam o maior contingente de trabalhadores e, é importante ressaltar maior exposição a esse tipo de violência em virtude das próprias características peculiares da profissão. Este artigo tem como objetivo: (1) Conceituar o assédio moral no ambiente de trabalho, (2) Ressaltar o assédio moral na enfermagem. Se faz possível através da conscientização dos trabalhadores quanto à existência dos sofrimentos psíquicos e do assédio moral no trabalho da Enfermagem compreender a importância do papel do Enfermeiro e sua equipe, reconhecendo-se como seres humanos preparados para exercer sua função com responsabilidade, dignidade, ética de forma que o trabalho seja entendido como uma atividade geradora de prazer e satisfação e não como fonte de sofrimento.

Palavras – chave: Violência moral. Trabalho. Enfermagem.

ABSTRACT

The moral violence at work is a social phenomenon as old as the work itself. Can be characterized as any improper conduct, manifested through acts, gestures, words that are practiced in excess, causing damage to physical or psychological integrity of human beings. In the hospital setting nursing professionals represent the largest contingent of workers, it is important to emphasize greater exposure to such violence because of his peculiar characteristics of the profession. This article aims to: (1) Conceptualizing the moral harassment in the workplace, (2) underscore bullying in nursing. Is made possible through the awareness of workers about the existence of psychic disorders and bullying in nursing work to understand the important role of the nurse and his team, recognizing themselves as human beings prepared to exercise their duties with responsibility, dignity, ethics so that the work can be understood as an activity-generating pleasure and satisfaction and not as a source of suffering.

Keywords: Violence moral. Work. Nursing.

¹ Enfermeira graduada na Universidade Estadual de Feira de Santana – UEFS. Especialista em Terapia Intensiva – Hospital da Cidade/ ISG /Universidade Federal da Bahia e Especialista em Cardiologia – Atualiza Cursos

² Enfermeira graduada na Universidade Estadual de Feira de Santana – UEFS. Especialista em Obstetrícia – Universidade de Guarulhos e Especialista em Saúde Pública – Universidade Estácio de Sá.

RESUMEN

La violencia moral en el trabajo es un fenómeno social tan antiguo como la propia obra. Puede ser caracterizada como cualquier conducta indebida, que se manifiesta a través de actos, gestos, palabras que se practican en exceso, causando daños a la integridad física o psíquica de los seres humanos. En el ámbito hospitalario, los profesionales de enfermería constituyen el mayor contingente de trabajadores, es importante hacer hincapié en una mayor exposición a la violencia por razón de sus peculiares características de la profesión. Este artículo tiene como objetivos: (1) La conceptualización del acoso moral en el trabajo, (2) subrayan la intimidación en la enfermería. Es posible gracias a la sensibilización de los trabajadores sobre la existencia de trastornos psíquicos y la intimidación en el trabajo de enfermería a comprender el importante papel de la enfermera y su equipo, reconociendo a sí mismos como seres humanos dispuestos a ejercer sus funciones con responsabilidad, la dignidad, la ética para que la obra puede ser entendida como una actividad generadora de placer y satisfacción y no como una fuente de sufrimiento.

Palabra clave: Violencia moral. Trabajo. Enfermería.

1 INTRODUÇÃO

A violência moral no trabalho constitui um fenômeno social tão antigo quanto o próprio trabalho. Pode ser caracterizada como sendo toda e qualquer conduta abusiva, manifestada através de atos, gestos, palavras que sejam praticados em excesso, gerando danos à integridade física ou psíquica do ser humano.

As pressões das empresas e indústrias por produtividade e lucro, a organização do trabalho com a estruturação hierárquica, o distanciamento entre órgãos dirigentes e trabalhadores de linha de produção resultam na impossibilidade de uma comunicação direta, gerando competitividade e dificultando na cooperação e solidariedade entre os trabalhadores.

Os primeiros estudos sobre assédio moral surgiram com o pesquisador e psicólogo do trabalho, o sueco Heinz Leymann em meados da década de 80 – ele identificou o comportamento de assédio e o denominou de “mobbing”, mas só publicou em 1993 a obra “Mobbing”. Para este estudioso:

assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho, por meio do estabelecimento de comunicações anti-éticas (abusivas), que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega(s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, com reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura.

No Brasil, em 1998 a discussão sobre o tema ganhou destaque depois da publicação do livro da francesa Marie-France Hirigoyen, psicanalista e vitimóloga, sob o título “*Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano*”. Nele, foi definido assédio moral como: “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possa trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho”.

Alguns estudos defendem que o assédio moral cria um ambiente profissional desagradável que compromete não somente o desempenho do agredido, como também o dos demais funcionários, uma vez que contribui para problemas de relacionamento, inibindo o exercício da criatividade no trabalho e, conseqüentemente, reduzindo a produtividade.

A solução dos problemas de assédio moral não está apenas nos dispositivos legais e judiciais, mas na sensibilização da vítima, que não sabe ainda diagnosticar o mal que sofre do agressor (que considera seu procedimento normal) e da própria sociedade que precisa despertar sua indiferença e omissão. Contudo nas Organizações a intensificação e importância da Violência Moral têm crescido sendo verificado através do crescente número de Leis, Projetos de Leis e Discussões sobre o tema.

Uma unidade hospitalar onde existe uma equipe multiprofissional atuante pressupõe-se que pela forte carga emocional em que a vida e a morte se misturam, algum membro da equipe em determinado momento poderá vir a sofrer violência moral. Assim considerando que os profissionais de enfermagem representam o maior contingente de trabalhadores dentro de um hospital, é importante ressaltar que esta categoria está mais exposta a esse tipo de violência em virtude das próprias características peculiares da profissão.

O interesse das autoras pelo tema surgiu através das abordagens recentes da mídia bem como da vivência em unidades de saúde com atuação da equipe multiprofissional e níveis de instrução diferentes. Esta equipe sofre com este fenômeno social, reconhece e não tem consciência que afeta a saúde dos trabalhadores. Diante do cenário descrito acima este artigo tem como objetivo (1) Conceituar o assédio moral no ambiente de trabalho, (2) Evidenciar o assédio moral na enfermagem.

O estudo é um levantamento bibliográfico com características exploratórias e descritivas que consiste na documentação metódica do assunto em questão. Foi realizado no período de Maio a Dezembro 2009, e utilizou-se como fonte de coleta de dados os referenciais literários específicos de ambiente de trabalho e Enfermagem e os cadastros em revistas eletrônicas, de Dissertações, Teses de Mestrado e Doutorado. Para busca na base de dados Lilacs e Medline, foram utilizados os descritores: violência moral, ambiente de trabalho e enfermagem. Na leitura dos resumos em questão, foram catalogados dados contendo os seguintes itens: ambiente de trabalho de enfermagem, violência no trabalho, assédio moral, violência moral.

2 VIOLÊNCIA MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A origem da palavra trabalho, do latim clássico *tripallium*, significa o nome de um instrumento com o qual se castigavam os escravos no tempo do Império Romano, surgindo à idéia de fadigar, de sofrer, ou esforçar-se, agir ou trabalhar. No sentido econômico, toda atividade desenvolvida pelo homem em transformar uma matéria prima, com a ajuda de instrumentos, a fim de produzir bens e serviços. O seu conceito reporta a definições elaboradas desde o século IV antes de Cristo, na Grécia. E conforme Aristóteles, o trabalho é uma das atividades especificamente humana, por meio do qual o homem desenvolve-se,

humaniza-se. No sentido aristotélico, é trabalhando que o homem transforma a natureza, impõe formas novas e artificiais às coisas que rodeiam, criando um mundo para si, um mundo humanizado.

Para outros estudiosos e filósofos, o trabalho se define muito além da produtividade, como por exemplo, Karl Marx (apud STADLER, 2007 p.52):

“O trabalho é a atividade humana por excelência, pela qual o homem transforma a natureza e a si mesmo. Mas nos sistemas onde persiste a exploração, ao invés de contribuir pela liberdade do homem, o trabalho torna-se a condição de sua alienação”.

Sabe-se que foi com o trabalho que o ser humano diferenciou-se qualitativamente em relação aos outros animais. Uma vez que assumiu o planejamento das atividades para a realização dos fins desejados, numa fonte de sentido de vida, instituindo rotinas, garantindo o direito a cidadania, provendo status, satisfação e realização.

(...) o trabalho é aquilo que implica do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar, de inventar, etc. em outros termos (...) certo modo de engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões (materiais e sociais) (DEJOURS, 2004).

Amparando Dejours, o trabalho realmente é acompanhado do sofrimento, das pressões, uma vez que para atingir as metas e produtividades desejadas as Organizações fazem com que o meio de sobrevivência tenha uma carga pesada.

A relação do homem com o trabalho nunca foi amigável. O desenvolvimento industrial do Sec. XIX caracterizado pelo crescimento da produção, êxodo rural e concentração de novas populações urbanas deu início a civilizações diferentes formas de empregar. A sociedade industrial produzia ambientes com precárias condições de trabalho, salários insuficientes, números elevados de acidentes, empregabilidade indevida de crianças e

idosos, culminando com a alta morbidade e mortalidade, longevidade diminuída e luta pela sobrevivência.

A crise econômica da década de 60 ocasionou a queda das taxas de lucros e conseqüentemente nos anos 70, com o desenvolvimento do capitalismo e da tecnologia fez com que aumentasse a busca incessante pela produtividade, diferenciando a estrutura organizacional, reestruturando em trabalho em equipes e hierarquizando-o para a melhor qualidade requerida da produção e controle imediato. Desse modo as novas formas de produção se traduzem numa relação de submissão do trabalho ao capital, fazendo surgir organizações mais rígidas, burocratizadas, com sobrecarga de trabalho, desemprego, terceirização, contrato temporário, crescimento da economia informal, precarização das formas de trabalho.

Desta forma, a violência no ambiente de trabalho ocorre das mais variadas formas, desde acidentes físicos aos sofrimentos psíquicos. Neste último, pode destacar o assédio moral ou violência moral, que possui características de difícil identificação e pouco discutido no contexto histórico da saúde dos indivíduos. Contudo merece destaque, uma vez que pode desestruturar a vida de uma pessoa, não somente no que se refere ao desempenho no trabalho, mas também á sua auto-estima e relações pessoais (THOFEHRN, 2008).

Ocorrências de situações de violência no ambiente de trabalho elocam situações isoladas, que formam atitudes de desrespeito tais como: agressões no trabalho - atitudes de comportamentos, desqualificação e insultos, estabelecidos pelo uso do poder abusivo, da ameaça, da punição. A repetição sistemática de comportamentos agressivos de natureza psicossocial, utilizando práticas que visem humilhar, ridicularizar, e desqualificar-se traduz em violência psicológica no trabalho. Já o assédio moral no trabalho, envolve um conjunto de atitudes e comportamentos, como caracterizado pela perseguição, o terrorismo psicológico, e a violência de caráter interpessoal tendo como armas o poder hierárquico ou não, praticados

dentro das organizações com objetivo de causar constrangimentos, ameaças e humilhações aos trabalhadores de modo a ferir sua dignidade e pressioná-los a abandonar um projeto, um cargo, ou o próprio local de trabalho.

Os fenômenos relacionados à violência moral ocorrem mundialmente em diversas empresas e diferentes culturas, denominam-se de assédio moral (Brasil), acoso moral (Espanha), mobbing (EUA), bulling (Inglaterra), Ijime (Japão), e muitas outras denominações compondo as conseqüências negativas na qualidade de vida no ambiente laboral e na saúde do trabalhador.

Atualmente a violência moral é observada e pesquisada em nível mundial pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) em diversos países. O assunto tornou-se tão grave que num curto espaço de tempo, tem sido tratado simultaneamente nos meios acadêmicos, jornalísticos, políticos, organizacionais, sindicais, médicos e jurídicos (CIMBALISTA, 2008).

Dados estatísticos revelam através da OIT que 8% dos trabalhadores da União Européia, ou seja, 12 milhões de pessoas relataram ter sido vítimas de assédio moral no decurso de um ano de trabalho exercido.

No Brasil, pesquisa dirigida pela médica do trabalho Margarida Barreto, em sua tese de mestrado “Jornada de humilhações”, publicada em 2000, das 2.072 pessoas ouvidas, mostrou que 42% destes declararam experiências de humilhações, constrangimentos e situações desagradáveis repetitivas no local de trabalho.

Vários fatores podem interferir na violência ocupacional tais como: aspectos individuais dos trabalhadores (personalidade, formação); aspectos relacionados ao próprio ambiente de trabalho (estratégia organizacional, recursos humanos e materiais, sistema de comunicação); e aspectos ligados a clientela atendida e social. (CEZAR, 2006).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), “a violência é o uso intencional da força física ou do poder, real ou por ameaça, contra a própria pessoa, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou comunidade que pode resultar, ou tem alta probabilidade de resultar, em morte, lesão, dano psicológico, alterações do desenvolvimento ou de privação”. Ela está constituída por incidentes nos quais os trabalhadores sofrem abusos, ameaças ou ataques em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho, incluindo o trajeto, que colocam em perigo, implícita ou explicitamente, sua segurança, seu bem-estar ou sua saúde (CEZAR, 2006).

Assédio moral é uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica, de forma repetitiva e prolongada, e que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar ofensa à personalidade, à dignidade ou à integridade psíquica, e que tenha por efeito excluir a posição do empregado no emprego ou deteriorar o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções (NASCIMENTO, 2004).

Contrapondo o conceito acima, um grupo de profissionais que compõe o site assediomoral.org aborda assédio moral sob a seguinte ótica: trabalhadores expostos a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante as jornadas de trabalho e no exercício de suas funções decorrentes de condutas negativas e aéticas de longa duração e que desestabiliza a vítima ao alterar as relações no ambiente de trabalho e da organização, forçando-a a desistir do emprego.

Para o assédio moral prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização.

Comprovar a prática da violência moral, na maioria das vezes, ocorre de forma oculta, dissimulada, visando afligir a auto-estima da vítima e desestruturá-la. A intensificação do assédio moral pode levar ao isolamento da vítima, como forma de autoproteção, o que faz ser

considerada pelos próprios colegas como anti-social e sem espírito de cooperação. O empregado, vítima do assédio, geralmente é demitido pela baixa produtividade, pelo absenteísmo, pela desmotivação, quando não fica acometido de doenças ou acidentes ocupacionais.

O trabalhador assediado, perturbado psicologicamente está completamente suscetível a acidentes de trabalho, por não se manter concentrado nas práticas de segurança adotada pela empresa. Transformando-se em um sério candidato a mutilações, quedas, intoxicações e uma série de males capazes de cessar sua vida profissional e acarretar incontáveis prejuízos para a empresa.

Prevenir os acidentes decorrentes do assédio moral é prevenir o próprio assédio e assim garantir a segurança do trabalhador, pois os acidentes geralmente são prevenidos mediante a entrega, orientação e o uso dos equipamentos de proteção, em atendimento as Normas Regulamentadoras. Como trazemos a matéria da Revista CIPA: “Os especialistas são unânimes ao afirmar que o assédio moral pode provocar conseqüências desastrosas à sua vítima e que tanto o SESMT da empresa quanto a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) podem adotar práticas no sentido de alertar e prevenir a incidência dessa prática.”

Com o desequilíbrio psíquico, algumas funções ficam comprometidas, como a memória, a atenção, a maneira como percebe e interage com o cotidiano, podendo causar acidentes tanto domésticos como de trânsito. O assédio moral pode desencadear diversas conseqüências, entre elas, depressão, medo, angústia, e até a morte.

Alguns direcionamentos em material disponível citam que existem condutas no cotidiano dos trabalhadores que não se caracterizam como assédio moral. Dentre elas podemos ressaltar: fatos isolados decorrentes de alguma indisposição pontual ou de um mal-entendido; conflitos individuais; sentimento de perseguição por qualquer motivo decorrente

de manifestação patológica; brincadeira ou observações irrelevantes que causam insatisfação de pessoas anormalmente melindrosas que se ofendem facilmente; aborrecimentos no trabalho; censura ou advertência efetuada diante de uma inobservância aos deveres impostos ao trabalho, concretizadas de forma reservada e respeitosa.

Existem três formas de assédio moral: vertical ascendente, o mais raro, quando os subordinados praticam violência contra o seu superior hierárquico; vertical descendente é a forma mais comum, o assédio vem do seu superior hierárquico contra o seu subordinado; assédio horizontal, quando a violência é praticada por um ou mais empregados dentro do mesmo nível hierárquico, geralmente quando um ou mais colegas disputam a obtenção de um mesmo cargo ou uma promoção.

A predominância de condutas negativas, relações desumanas, e sem ética de longa duração, desestabiliza a relação do indivíduo com o ambiente de trabalho forçando ao trabalhador a desistir do emprego.

As conseqüências às vítimas de assédio moral estão diretamente ligadas com fatores que se relacionam com a intensidade e duração da agressão. As conseqüências em curto prazo pelas vítimas de violência psicológica são estresse e ansiedade combinado com sentimento de impotência e humilhação. Em longo prazo, destes prejuízos decorrem de perturbações físicas como cansaço, nervosismo, distúrbio do sono, distúrbios digestivos, entre outros, que podem comprometer sua identidade, dignidade, relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, evoluindo em incapacidade laborativa, desemprego ou a morte.

Apesar de não ser fácil a sua identificação, os tribunais têm reconhecido os danos causados por essas condutas e condenando os responsáveis a pagar indenizações aos violentados. E as empresas modernas já estão também se conscientizando da importância de políticas que previnam e tratem o assédio moral em suas instalações, uma vez que o prejuízo que causa é incalculável.

É através da legislação que se regulam as relações e condições de trabalho e estabelecem garantias de combater a violência no contexto do trabalho. A sociedade ao elaborar e executar uma lei, sobre determinadas questões, está se posicionando em relação a determinadas condutas, como a discriminação no ambiente laboral, e o que as pessoas vivenciam neste lugar.

No Brasil, o projeto de leis vem se engajando gradualmente no processo de combate a pratica de violência psicológica no ambiente de trabalho, e algumas referências no âmbito municipal e estadual, tramitam nas câmaras municipais e assembleias legislativas.

A busca de um ambiente de trabalho mais saudável deve ser cultivada para que os trabalhadores possam realizar seus sonhos na construção de um ideal de vida digna e equilibrada.

O assédio moral, como fenômeno social de tempos antigos, mas de reconhecimento recente, deve ser analisado com cautela, no tocante à sua caracterização jurídica. É necessário que se comprove a natureza psicológica do dano causado pelo assédio moral, provocado por uma conduta prolongada no tempo e que tenha ocasionado o desencadeamento de uma doença psíquico-emocional, constatada por meio de avaliação médica ou psicológica capaz de verificar o dano e o nexos causal relacionado ao meio ambiente do trabalho.

As organizações de saúde para manterem suas estruturas diante das mudanças no mundo do trabalho, competitivo e dinâmico, exploram cada vez mais a mão de obra humana, expondo profissionais a situações desgastantes que acabam ferindo a condição humana do sujeito-trabalhador. E assim, a exploração do ser humano e o descaso quanto à dimensão da subjetividade favorecem ao surgimento de sofrimento e a violência no trabalho. (THOFEHRN, 2008).

3 A ENFERMAGEM *versus* VIOLÊNCIA MORAL

Os profissionais de Enfermagem trabalham sob um clima de muita exigência e responsabilidade, já que lidam com vidas. Isso exige dos mesmos um equilíbrio emocional intenso, já que situações desagradáveis como a morte é um fato que está inerente ao seu dia-dia de trabalho nas Unidades de Saúde, principalmente na vivência hospitalar. Isso resulta num nível de estresse físico, psíquico, emocional elevado que muitas vezes diferencia de outros trabalhadores (PINHO; ARAUJO, 2007).

Somado ao clima de exigência, existe a questão do reconhecimento profissional que a equipe de enfermagem busca incessantemente e, na maioria das vezes, essa valorização não é dada. Isso acaba contribuindo ainda mais na elevação do estresse e da insatisfação no exercício profissional executado por trabalhadores dessa categoria.

A ação de enfermagem tem como objetivo primordial: "*Pôr o doente nas melhores condições para que a natureza possa actuar*" (Florence Nightingale), citado por Ribeiro (apud MARTINS 2003). Como a profissão de Enfermagem, desde as suas origens, está ligada à noção de "cuidar", noção esta que se refere à prestação de cuidados e que está relacionada também com o significado de sobrevivência das pessoas, fica evidente a responsabilidade dos profissionais dessa área.

A enfermagem tem como função: "*ajudar o indivíduo, saudável ou doente, na execução das atividades que contribuem para conservar a sua saúde ou a sua recuperação, de tal maneira, devendo desempenhar esta função no sentido de tornar o indivíduo o mais independente possível, ou seja, a alcançar a sua anterior independência*", segundo Virgínia Henderson (apud MARTINS 2003).

Nesta perspectiva, o Enfermeiro deve ajudar o doente na satisfação das suas necessidades, incentivando ao auto-cuidado e, em caso algum, substituir a pessoa nas atividades que ela tenha condições de realizar por si. Vale salientar, que o modelo acima exerce enorme influência, especialmente no âmbito do exercício da profissão.

Yura e Cols. (apud MARTINS 2003) definem a enfermagem do seguinte modo: "enfermagem é, no essencial, o encontro do enfermeiro com um doente e sua família, durante o qual o enfermeiro observa, ajuda, comunica, entende e ensina; além disso, contribui para a conservação de um estado ótimo de saúde e proporciona cuidados durante a doença até que o doente seja capaz de assumir a responsabilidade inerente à plena satisfação das suas necessidades básicas; por outro lado, quando é necessário, proporciona ao doente em estado terminal ajuda compreensiva e bondosa".

Neste sentido, MARTINS (2003) em seu estudo cita Brunner (1993) e, afirma que o objetivo da enfermagem será, pois, a promoção, conservação e restabelecimento da saúde, dando especial atenção aos fatores biológicos, psicológicos e sócio-culturais, e com absoluto respeito pelas necessidades e direitos da pessoa a quem se presta esse tipo de serviço.

Em virtude disso, vale salientar que o profissional de Enfermagem para exercer com supremacia o exercício da sua profissão, não basta apenas o conhecimento de uma serie de técnicas e habilidades, mas sim possuir uma elevada capacidade empática no sentido de saber se colocar no lugar do outro estando, ao mesmo tempo, consciente de que a utilização de estratégias psicológicas, no ambiente de trabalho, resulta não só em benefício para a pessoa doente, mas também para si próprio Zurriaga (apud MARTINS 2003, p. 1- 6).

Dentre os diversos fatores desencadeantes do estresse no ambiente de trabalho, destacamos: a sobrecarga de trabalho (física e mental); insegurança do trabalho e inadequação das capacidades do indivíduo ao trabalho; ambigüidade de papéis; trabalhar em domínios

desconhecidos, servir uma população que vive ansiedade e medo; não participação nas decisões ou planejamento; responsabilidade por outras pessoas e sub-aproveitamento das suas capacidades; recursos inadequados; ambições não satisfeitas, conflito Interpessoal e mudanças tecnológicas, entre outros aspectos Calhoun e Greenberg (apud MARTINS 2003).

Muitas das situações relacionadas ao estresse, até aqui referidas, podem surgir em outras profissões prestadoras de serviços. Entretanto, os diversos estudos realizados revelam um conjunto de fontes de estresse que podem ser consideradas específicas dos profissionais de saúde. Estas fontes são basicamente de ordem sócio-emocional e prendem-se com o contato com os doentes e a capacidade de responder às exigências emocionais dos mesmos. A falta de treino de competências psicológicas para lidar com tais exigências aumenta o estresse desse contato (MARTINS, 2003).

Associado a essa problemática, estudos mostram que de acordo com o *National Institute for Occupational Safety and Health* – NIOSH, os trabalhadores de serviços de saúde têm um risco muito baixo de sofrer homicídio no trabalho, entretanto possuem um risco consideravelmente alto de sofrer agressões não fatais. Estas agressões não fatais são as agressões verbais, as ameaças, as agressões físicas, o assédio moral e o sexual (MORENO, 2004).

Dentre as ações que caracterizam o assédio moral na Enfermagem, temos: isolar o trabalhador, desqualificar, desacreditar, induzir ao erro, dar tarefas vexatórias, recusar a comunicação direta, o abuso de poder por parte dos superiores hierárquicos e as manobras perversas conduzidas por uma ou mais pessoas do grupo de trabalho MORENO, (2004). Thofehrn (2008) ainda complementa afirmando que as formas de assédio moral mais freqüentemente identificadas no exercício profissional da enfermagem são: humilhações em publico 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.

A literatura tem demonstrado que vários são os fatores associados ao risco de sofrer violência no trabalho. Dentre a área de saúde, a enfermagem é que se encontra numa posição mais vulnerável em sofrer as agressões devido ao contato face a face entre o profissional e o cliente.

Em estudo realizado em Unidade de Saúde, verificou-se que os maiores índices de assédio moral vinham de clientes que faziam uso de álcool e drogas. Outros fatores mencionados como geradores de violência foram a frustração com o serviço devido a espera pelo atendimento médico, o estresse dos pacientes que estão com muita dor ou com distúrbio psiquiátrico ou emocional, a atitude do profissional de saúde que nem sempre é adequada como também a localização dos serviços de saúde em regiões com elevados índices de violência externa como periferia e locais em que há tráfico de drogas (MORENO, 2004).

Em se tratando de assedio moral, as conseqüências para a saúde do trabalhador são gravíssimas, sendo freqüentes os seguintes sintomas: estresse, ansiedade, depressão que pode levar ao suicídio, distúrbios psicossomáticos, tristeza, constrangimento, humilhação, sentimento de baixa auto-estima, ansiedade, entre outros. Além disso, acarreta também prejuízo para a instituição empregadora, pois sofrer violência aumenta a indisposição e o absenteísmo no trabalho, os trabalhadores que sofreram agressão evitam o contato com o paciente, o que prejudica a qualidade da assistência, alguns mudam de emprego – rotatividade – além da perda de produtividade dos trabalhadores que gera custos financeiros para a instituição.

Devido à complexidade do assunto, salienta-se que os profissionais, independente do nível hierárquico, necessitam tornar-se conscientes de que o sofrimento no trabalho pode

desencadear um adoecimento e um comprometimento da saúde mental da pessoa. Por isso, 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 assédio moral se ocorrer regularmente e por longo período de tempo (THOFEHRN, 2008).

Para Thofehrn (2008), o trabalhador de Enfermagem, vítima do assédio moral, poderá se defender contra as agressões através da anotação detalhada das humilhações sofridas, incluindo data, hora, local e presença de testemunhas, evitando conversar sozinha com o agressor, procurando os sindicatos, não se demitindo do emprego e não se isolando; também é importante buscar o apoio dos colegas, familiares e amigos.

De acordo com Zurriaga (apud MARTINS 2003) algumas medidas deveriam ser tomadas com relação a melhoria do trabalho na enfermagem, tais como: proporcionar condições de trabalho atrativas e gratificantes para os enfermeiros; assegurar uma utilização apropriada dos profissionais de enfermagem; reconhecer a necessidade de educação permanente para o desenvolvimento da carreira; estabelecer um programa de educação permanente acessível a todos os enfermeiros; criar um departamento de programas de aconselhamento psicológico, tendo em vista o desenvolvimento pessoal, interpessoal e de carreira.

Assim, através da conscientização dos trabalhadores quanto à existência dos sofrimentos psíquicos e do assédio moral no trabalho da Enfermagem, torna-se viável compreender a importância do papel do Enfermeiro e sua equipe, enxergando ali como seres humanos que estão ali para exercer sua função com responsabilidade, dignidade, ética de forma que o trabalho seja entendido como uma atividade geradora de prazer e satisfação e não como fonte de sofrimento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o exposto evidencia-se a importância de informar os profissionais de Enfermagem sobre o conceito de assédio moral e as repercussões que o mesmo pode causar com o trabalhador.

Como o profissional de enfermagem representa maior contingente de trabalhadores dentro do hospital, é importante ressaltar que esta categoria está mais exposta a esse tipo de violência em virtude das próprias características peculiares da profissão. Como foi relatado nesse estudo com as palavras de Pinho e Araújo (2007), sobre o clima de exigência e responsabilidade por lidarem com vidas, resultando em um nível de estresse, físico, psíquico e emocional elevado, além da desvalorização profissional dessa categoria.

O constrangimento moral de forma repetitiva e sistematizada é a característica bem sucinta do significado de assédio moral. Isto gera conflitos à vida socioeconômica, familiar, afetiva do trabalhador tornando-o mais fragilizado e susceptível ao adoecimento. Em função da insatisfação laboral e baixa da auto-estima causadas pela humilhação de longa duração na jornada de trabalho, a saúde dos profissionais é afetada negativamente, propiciando o aparecimento de transtornos psicossomáticos.

Concomitante a isso, deve-se repensar profundamente o ambiente de trabalho, para que seja um local saudável, que possibilite a comunicação, o relacionamento, a convivência sadia, valorizando medidas que importe no engrandecimento do trabalhador como ser humano, e não como uma máquina que não pensa e qual não têm sentimentos. Tudo isso para termos um ambiente de trabalho mais prazerosos para que os profissionais possam exercer suas atividades diárias de forma digna, equilibrada e principalmente pacífica.

Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi de fazer uma revisão bibliográfica sobre o tema - violência moral dentro do trabalho da equipe de enfermagem - apresentando a definição do assédio moral no trabalho e enfatizando o mesmo dentro do ambiente laboral da enfermagem. A literatura aponta que por se tratar de um tema muito complexo já que envolve transtorno emocional e afetivo, onde envolve muito preconceito e pouco entendimento dos profissionais, a violência moral vem se tornando um problema de saúde pública que vem prejudicando a saúde e a carreira dos trabalhadores de Enfermagem. Fazendo-se por necessário a conscientização dos profissionais quanto à existência da conduta abusiva e compreender a importância do papel dos Enfermeiros e sua equipe, reconhecendo-os como seres humanos preparados para exercer sua função com responsabilidade, dignidade, e como uma atividade geradora de prazer.

Desta forma, recomenda-se que outros estudos relativos ao tema sejam desenvolvidos, a fim de explorar bastante essa temática no sentido de suscitar uma reflexão quanto à violência e sofrimento no trabalho configurado no assédio moral. Pois pela nossa forma de ver, sentir e viver no mundo atual e por ser um tema não palpável, com estudos muitos escassos em nosso país, muitas vezes é ignorado.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarida. **Uma Jornada de Humilhações**. 2000 Dissertações (Mestrado em Psicologia Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/site/assedio/Amconceito.php>>. Acesso em: 10 mar. 2009.

CEZAR, Eliene Simões. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospital da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n.1, p.217-221, jan, 2006.

CERVO, A; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**: para uso de estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: Mc Grawiel do Brasil, 1983.

CIMBALISTA, Silmara. O Custo da Violência moral no trabalho. **Análise Conjuntural**, v. 30, n 03-04, p. 11, mar./abr. 2008.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n.3, p. 027-034, set./dez. 2004.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral**: a violência perversa do cotidiano. 2. ed. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2002.

MARTINS. Maria da Conceição de Almeida. Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar. Portugal. **Millenium Revista ISPV**, n. 28, out. 2003.

MONTANHOLI, Liciane Langona; TAVARES, Darlene M. dos Santos and OLIVEIRA, Gabriela Ribeiro de. Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro hospitalar. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 59, n. 5, p. 661-665, 2006. ISSN 0034-7167.

MORENO, Luciana Contrera; MORENO, Maria Inês Contrera. Violência no Trabalho em enfermagem: um novo risco ocupacional. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF), v.57, n.6, nov./dez. 2004.

NASCIMENTO, Sônia Aparecida Costa Mascaro. O assédio moral no ambiente do trabalho. **Revista LTR**, São Paulo, v. 68, n. 08, p. 922-930, ago. 2004.

PINHO, Paloma de Sousa; ARAUJO, Tânia Maria de. Trabalho de enfermagem em uma unidade de emergência hospitalar e transtornos mentais. **Rev. enferm. UERJ**, v.15, n.3, p.329-336, set. 2007.

STACCIARINI, Jeanne Marie R.; TROCCOLI, Bartholomeu T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v.9, n.2, p. 17-25, 2001.

STADLER, Denise de Fátima. Assédio Moral: uma análise da teoria do abuso do direito aplicada ao poder do empregador. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas), Universidade de Estadual de Ponta Grossa. Ponta Grossa- PR, 160 f, 2007.

THOFEHRN, Maria Buss, et al. Assédio Moral no Trabalho da Enfermagem. **Cogitare Enferm**, v.13, n.4, p. 597-601, out./dez. 2008.