

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DA ENFERMAGEM

Maira Buss Thofehn¹, Simone Coelho Amestoy², Karen Knopp de Carvalho³, Francine Pereira Andrade⁴, Viviane Marten Milbrath⁵

RESUMO: Esse estudo tem por objetivo promover uma reflexão teórica sobre o assédio moral no trabalho da Enfermagem, bem como impulsionar a valorização da dimensão da subjetividade do trabalhador. O assédio moral consiste em um fenômeno relevante, porém, ainda pouco discutido no contexto histórico da saúde, especialmente na Enfermagem. Sendo assim, é um tema que merece destaque, já que pode desestruturar a vida de uma pessoa, não apenas no que se refere ao trabalho, mas também à sua auto-estima. 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. Desta forma, cabe a enfermagem estar atenta às estratégias que podem ser adotadas para evitar o sofrimento psíquico.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem; Ambiente de trabalho; Assédio moral.

MORAL HARASSMENT IN NURSING WORKING SETTINGS

ABSTRACT: The aim of this study is to promote a theoretical reflection on moral harassment in nursing working settings, as well as to promote the value of professionals' subjectivity dimension. Moral harassment consists of a relevant phenomenon, even though it is still not largely debated in the historical health context, especially in nursing. Therefore, it must be addressed, since it may disrupt someone's life, not only professionally but also his/her self-esteem. The main ways of moral harassment identified in nursing are: public as well as private humiliations with threats; depreciation of professional image; gossips and mean rumors; absurd demands by bosses and task requests which can not be carried out, among others. Thus, it is nursing task to alert to strategies which could be adopted in order to avoid psychic suffering.

KEYWORDS: Nursing; Work environment; Moral harassment.

ASEDIO MORAL EN EL TRABAJO DE ENFERMERÍA

RESUMEN: Este estudio tiene como objetivo promover una reflexión teórica sobre el acoso moral en el trabajo de enfermería, además de promover la valoración de la dimensión de la subjetividad del trabajador. El acoso moral consiste en un fenómeno relevante, pero poco discutido en el contexto histórico de la salud, especialmente, de enfermería. Así siendo, merece destaque, ya que puede desarreglar la vida de una persona, no apenas a lo que se refiere al trabajo, pero también a su autoestima. Las principales formas de asedio moral identificadas en la enfermería son: humillaciones en público y a puertas cerradas con amenazas, depreciación de la imagen profesional, rumores y rumores maldosos, cobranzas absurdas de los jefes y delegación de tareas que no pueden ser realizadas, entre otras. De esta manera, cabe a los involucrados la atención a las estrategias que pueden ser adoptadas para evitar el sufrimiento psíquico.

PALABRAS CLAVE: Enfermería; Ambiente de trabajo; Asedio moral.

¹Enfermeira. Doutora em Filosofia da Enfermagem. Professora da Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia da Universidade Federal de Pelotas. Coordenadora do Grupo de Pesquisa NEPEn/UFPel.

²Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-graduação da Fundação Universidade Federal do Rio Grande-FURG.

³Enfermeira. Mestre em enfermagem. Gerente assistencial do Hospital Universitário da FURG.

⁴Enfermeira. Especialista em Projetos Assistenciais pela Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia da UFPel.

⁵Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-graduação da FURG.

Autor correspondente:

Maira Buss Thofehn

Rua Carlos Gomes, 541 - 96055-450 - Pelotas-RS

E-mail: mairabt@ufpel.tche.br.

Recebido: 11/02/08

Aprovado: 15/09/08

INTRODUÇÃO

As mudanças que estão ocorrendo no mundo do trabalho, de cunho econômico e político, têm influenciado diretamente na estrutura das organizações de saúde. Estas, para se manterem vivas no mercado de trabalho, altamente competitivo e dinâmico, exploram cada vez mais a mão de obra humana, expondo os profissionais a situações desgastantes que acabam ferindo a condição humana do sujeito-trabalhador.

Com o advento do capitalismo, o lucro e a produtividade tornaram-se os objetivos primordiais deste sistema, e para alcançá-los não se mede esforços. Assim, a exploração do ser humano e o descaso quanto à dimensão da subjetividade favorecem ao surgimento de sofrimento e violência no trabalho.

Cabe esclarecer que a dimensão da subjetividade é compreendida pelos aspectos afetivos, imaginários que envolvem os seres humanos no seu interior e no relacionamento com os outros. Assim, temos sentimentos positivos como amor, solidariedade, cooperação, interação e as questões negativas, humilhação, constrangimento, dor e amargura nas relações trabalhistas.

Desta forma, a violência no ambiente institucional ocorre das mais variadas formas, desde acidentes físicos aos sofrimentos psíquicos. Neste último cenário é que emerge o assédio moral, que apesar de apresentar maior dificuldade para ser constatado, dada sua natureza “invisível”, vem merecendo atenção pelas organizações de saúde, profissionais e pela sociedade em geral, devido aos graves danos psicológicos que pode provocar⁽¹⁻²⁾.

O assédio moral consiste em um fenômeno relevante, porém, ainda pouco discutido no contexto histórico da saúde, especialmente, na Enfermagem. É um assunto merecedor de destaque, já que pode desestruturar a vida de uma pessoa, não somente no que se refere ao desempenho no trabalho, mas também à sua auto-estima e relações sociais⁽³⁾.

Esse ensaio tem por objetivo promover uma reflexão teórica sobre o assédio moral no trabalho da Enfermagem, bem como impulsionar a valorização da dimensão da subjetividade do trabalhador, que muitas vezes tem sido negada e desprestigiada devido à ênfase que os profissionais da saúde dão para as questões técnicas e objetivas relacionadas ao processo de trabalho.

ASSÉDIO MORAL NA DIMENSÃO DA SUBJETIVIDADE

As organizações de trabalho tornaram-se um ambiente com excesso de condições negativas, como: escassez de recursos materiais, trabalhadores em número reduzido o que desencadeia tensões emocionais indevidas e prejudica o ser humano profissional. Em muitos casos, transformando o ambiente de trabalho em um local de ações humilhantes, em virtude dos problemas psíquicos, morais e físicos que emergem no sujeito-trabalhador.

Desta forma, é preciso resgatar a qualidade de vida no trabalho, ou seja, produzir um ambiente laboral humanizado e promotor de espaços que estimulem a discussão e internalização sobre as questões subjetivas. Entende-se por dimensão da subjetividade a expressão da singularidade e individualidade do sujeito-trabalhador, seus conflitos e seus vínculos no próprio ambiente de trabalho.

Na equipe de Enfermagem faz-se necessário preservar a multidimensionalidade de cada profissional, na busca pela integração do seu pensar, agir e sentir para a promoção do respeito e, conseqüentemente, do reconhecimento da subjetividade.

Essa subjetividade deve ser trabalhada pela reconstrução coletiva das formas de interação e de comunicação, para fortalecer os laços com o trabalhador e com a clientela que procura os serviços de saúde. Por isso, compreende-se que a almejada humanização do cuidado de enfermagem somente se tornará possível mediante a humanização das relações entre os profissionais, num contexto em que vida pessoal e no trabalho passam a ser espaços comunicantes e não esferas alienadas entre si⁽⁴⁻⁵⁾.

Convém destacar que, ainda, são escassos os incentivos destinados ao aprimoramento profissional e pessoal do trabalhador de saúde. O que se vê, constantemente, nos serviços de saúde, é a ocultação e negação dos aspectos que envolvem a subjetividade e a complexidade do profissional, bem como às questões que envolvem o prazer e sofrimento no trabalho.

Neste contexto, emerge o assédio moral, que consiste em qualquer conduta abusiva, por palavras, atos ou comportamentos, que possam danificar a integridade física ou psíquica do trabalhador. Essa agressão não se dá abertamente, já que, em geral, é praticada de modo subjacente, em especial na forma da comunicação não-verbal, em que o agressor utiliza os pontos fracos de sua vítima, levando-a a duvidar de si mesma, visando aniquilar suas defesas, e, assim, abalar progressivamente sua autoconfiança⁽⁶⁾. Esse comportamento leva a situações constrangedoras,

vexatórias e humilhantes que ocorrem de modo repetitivo e por longo tempo, o que configura uma realidade invisível, mas concreta⁽⁷⁾.

O assédio moral geralmente está atrelado ao abuso do poder pela autoridade provocando um cenário de discriminação na instituição e pode desencadear o término da relação de trabalho e do emprego⁽⁸⁾. Apesar do conceito e da idéia não serem tão recentes, o primeiro estudo científico sobre o tema em pauta foi realizado há menos de duas décadas, na Suécia, pelo pesquisador Heinz Leymann, envolvendo diferentes grupos de profissionais. O investigador detectou a presença do processo de psicoterror no ambiente de trabalho e, a partir daí, em inúmeros países, os sindicatos, os médicos do trabalho e os planos de saúde começaram a se interessar por esse transtorno emocional⁽⁶⁻⁹⁾. O destaque dado pela mídia nos últimos tempos às questões que envolvem o assédio moral se deve a tendência de tornar as relações de trabalho mais justas e transparentes.

O assédio moral como fenômeno mundial, também despertou a atenção da Organização Internacional do Trabalho que desenvolveu uma pesquisa, em outubro de 2000, referente às políticas de saúde mental envolvendo trabalhadores da Alemanha, Estados Unidos, Finlândia, Polônia e Reino Unido. O resultado desta investigação alertou para o acelerado crescimento dos problemas de saúde mental, predominando, entre eles, a ansiedade, a depressão e o cansaço⁽¹⁾.

No Brasil, em um serviço de urgência localizado na cidade de Londrina, no Paraná, um estudo revelou que a violência psicológica no trabalho é uma situação preocupante também nos hospitais. Os resultados indicam que, dentre 33 trabalhadores da equipe de enfermagem e 14 médicos, 33% relataram os assédios moral e sexual como a violência mais cometida, sendo que a agressão verbal foi lembrada por 95,2% dos participantes⁽¹⁰⁾. Cabe destacar que a agressão verbal configura assédio moral quando se torna uma constante e fere a dignidade do trabalhador.

As formas de assédio moral, freqüentemente, identificadas no exercício da 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⁽¹¹⁾.

As principais expressões verbais direcionadas à vítima de assédio moral: (a) “você é uma pessoa

difícil, nem as coisas mais simples consegue aprender”; (b) “aqui já temos muitos doentes, não precisamos de mais um, portanto, você só atrapalha seus colegas”; (c) você é mole e frouxo, não tem capacidade para lidar com gente”; (d) “você é encrenqueira, só faz confusão. É uma verdadeira histérica”, entre outros⁽¹²⁾.

Cabe mencionar que o assédio moral pode ser de três tipos: ascendente, quando uma pessoa de um nível hierárquico superior é agredida por um ou vários subordinados; horizontal, quando um trabalhador é assediado por um colega do mesmo nível hierárquico; e do tipo descendente, situação mais freqüente, quando a pessoa que detém o poder assedia seu subordinado com falsas acusações e insultos, atingindo a esfera psicológica do trabalhador assediado, e com isso mantendo sua posição hierárquica⁽²⁾.

Há que se destacar que o fenômeno em pauta pode ocorrer em virtude do distanciamento entre a organização do trabalho prescritivo e a organização do trabalho real, em outras palavras, entre o ideal e o possível. A organização do trabalho prescritivo, aqui entendido, como a operacionalização das ações descritas pelos órgãos diretivos e gerenciais, a partir de um manual de procedimentos, contendo, de forma detalhada, as tarefas elementares a serem realizadas, porém na prática ela se mostra, muitas vezes, inaplicável, levando as pessoas, tanto da parte dos trabalhadores quanto dos coordenadores de equipes, a transgredirem os procedimentos prescritos para efetivarem as ações necessárias ao processo de cuidado. Para isto, a análise do trabalho prescrito é o foco da questão, na medida em que este procedimento levará o trabalhador a tomar consciência dos limites impostos pela organização e a refletir sobre os meios que possibilitarão o rompimento de tais limites⁽¹³⁾.

Ainda, é preciso alertar que um dos fatores que caracterizam o assédio moral encontram-se no incentivo descontrolado à competitividade pelo emprego, muitas vezes, determinando condutas não adequadas e éticas advindas de superiores hierárquicos ou colegas. Com o quadro atual de grave desemprego, muitos trabalhadores omitem o assédio moral, devido a existência de outros potenciais empregados dispostos a suportar esse tipo de comportamento, o que determina o privilégio do direito do mais forte e o prejuízo as funções psíquicas de todas as pessoas envolvidas⁽¹²⁾.

Outro aspecto que deve ser considerado é a existência de autores que defendem que o assédio moral no trabalho corresponde a uma síndrome psicossocial multidimensional, juntamente com o assédio

psicológico, ostracismo social, psicoterrorismo. Tal fato tem causado confusão em virtude das diversas conceituações, o que dificulta o avanço de sua abordagem e de um adequado enfrentamento dessa situação-problema⁽¹⁴⁾.

ESTRATÉGIAS PARA PREVENIR O ASSÉDIO MORAL

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⁽⁶⁻¹⁵⁾.

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 forma mais sistematizada e institucional, a prevenção de modo intervencionista pode se dar sob dois aspectos: através da solução do problema do assédio moral e da atuação frente às conseqüências do assédio moral causado no sujeito-trabalhador⁽⁹⁾. Quanto à resolução do problema, é preciso realizar planos preventivos, tanto de esclarecimento e capacitação, quanto de implantação de protocolos de ação frente às vítimas. Com relação ao segundo aspecto, requer-se da instituição a criação de um plano de ação paliativo e curativo das conseqüências decorrentes do assédio moral⁽¹⁴⁾. Além do atendimento de urgência, o assediado também necessita, por parte da organização, de atenção jurídica, de modo a evitar que os danos persistam. Também se torna fundamental o resgate da auto-estima e da identidade do sujeito-trabalhador.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o exposto, evidencia-se a importância de informar os profissionais de Enfermagem sobre a existência e a ocorrência do assédio moral, e das conseqüências drásticas que podem sofrer as vítimas

deste tipo de sofrimento psicológico.

Compreende-se a complexidade do tema aqui abordado, já que lida com transtorno emocional e afetivo, assunto ainda envolto por muito preconceito e pouca compreensão dos profissionais de saúde, e este envolve, essencialmente, os aspectos da subjetividade do ser humano. Tal fato, porém, se justifica devido à formação dos profissionais de enfermagem, até o momento, ainda ocorrer com foco no modelo biomédico, pelo qual o ser humano é visto por partes fragmentadas, e a verdade dos fenômenos somente existem se forem explicados e visualizados pelo método científico. Portanto, é preciso suscitar a reflexão quanto à violência e sofrimento no trabalho, configurados no assédio moral, pela nossa forma de ver, sentir e viver no mundo atual e por ser algo não palpável, muitas vezes ignorado.

Assim, por meio da conscientização dos trabalhadores quanto à existência dos sofrimentos psíquicos e do assédio moral no trabalho da Enfermagem, torna-se viável compreender a subjetividade enquanto existência da confiança, da responsabilidade, da ética, para transpor um “saber-fazer” para “saber-ser”.

Desta forma, pode-se deslocar o foco do assédio moral no trabalho para a atenção ao sujeito-trabalhador, como ator num processo de ação e superação para que o trabalho seja entendido como uma atividade geradora de prazer e satisfação, e não mais como fonte de sofrimento. O que é possível através da formação e afirmação de vínculos profissionais saudáveis no trabalho.

REFERÊNCIAS

1. Scanfone L, Teodósio ASS. Assédio moral nas organizações: a dinâmica do abuso de poder. VII SEMEAD, Trabalho científico recursos humanos [on line] 2004 [acesso em 2007 Jan 02]. Disponível em www.ead.fea.usp.br.
2. Dias HHZR. O “des”cuidado em saúde: a violência visível e invisível no trabalho da enfermagem [dissertação]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2002.
3. Oliniski S, Lacerda M. As diferentes faces do ambiente de trabalho em saúde. *Cogitare Enferm.* 2004;9(2):43-51.
4. Capella BB, et al. “Vivendo e trabalhando melhor”: uma convergência entre teoria e prática, ciência e arte, na práxis vivencial. *Texto Contexto Enferm.* 1999;8(3):276-88.

5. Daniels JL, Daniels NC. Visão global. São Paulo: Makron Books; 1996.
6. Hirigoyen MF. Assédio moral: a violência perversa do cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil; 2002.
7. Barreto M. Uma jornada de humilhações. [online] 2000 [acesso em 2007 Jul 21]. Disponível em www.assediomoral.org.
8. Carreira AC. Comunicação. [online] 2008 [acesso em 2008 Ago 12]. Disponível: www.afetividadenet.
9. Heloani R. Assédio moral: a dignidade violada. Aletheia. 2005; 22:101-8.
10. Cezar ES, Marziale MHP. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da cidade de Londrina, Paraná, Brasil. Cad Saúde Públ. 2006;22(1):217-21.
11. Dias HHZR. Desconstruindo o mito: o assédio moral ou violência moral. [online] 2005 [acesso em 2006 Dez 28]. Disponível: www.sintrajufe.org.br.
12. Aki R, Aki AB. O assédio moral no ambiente de trabalho: conceito e características. [online] 2007 [acesso em 2007 Mar 13]. Disponível: www.boletimjuridico.com.br.
13. Dejours C. Subjetividade, trabalho e ação. Rev Produção. 2004;14(3):27-34.
14. Guimarães LAM, Rimoli AO. “*Mobbing*” (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. Psicologia: Teoria e Pesquisa. 2006;22(2):183-92.
15. Freitas ME, Heloani R, Barreto M. Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage; 2008.