



# Capítulo



## **VIOLÊNCIA VERBAL, PSICO- LÓGICA E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO CONTRA OS PRO- FISSIONAIS DE ENFERMAGEM**

# VIOLÊNCIA VERBAL, PSICOLÓGICA E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO CONTRA OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

## VERBAL, PSYCHOLOGICAL VIOLENCE AND MORAL HARASSMENT AT WORK AGAINST NURSING PROFESSIONALS

Camilla Oliveira<sup>1</sup>, Gêssica Gonçalves Porto<sup>2</sup>, Silvânia Paiva dos Santos<sup>3</sup>, Rodrigo Marques Batista da Rocha<sup>4</sup>, Lucas Faustino de Souza<sup>5</sup>, Alcina Mendes Brito<sup>6</sup>, Paloma Gomes de Araújo Magalhães<sup>7</sup>, Emmilly Lucciane Alves Maria<sup>8</sup>, Anáira Gisser de Sousa Ribeiro<sup>9</sup>, Émile Lílian Pereira de Oliveira<sup>10</sup>, Davidson Gonçalves Soares<sup>11</sup>, Marcia Oliveira da Silva<sup>12</sup>, Leydiane Martins Souza Dias<sup>13</sup>, Weslane Almeida Cavalcanti Magalhães<sup>14</sup>

**Resumo:** Objetivo: Analisar a violência verbal, psicológica e assédio moral no trabalho sofridas pelos profissionais de enfermagem. Métodos: trata-se de um estudo de revisão integrativa de literatura nas bases de dados Scielo e Lilacs, utilizou-se como descritores para busca os termos violência e profissional de enfermagem, de forma combinada. Resultados: a violência verbal é o subtipo mais frequente, seguida do assédio moral. Os pacientes, acompanhantes, colegas e superiores estão fre-

- 
- 1 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 2 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 3 Universidade Estadual de Montes Claros
  - 4 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 5 Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais
  - 6 Faculdade Santo Agostinho
  - 7 Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais
  - 8 Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais
  - 9 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 10 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 11 Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais
  - 12 Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais
  - 13 Faculdade de Saúde Ibituruna
  - 14 Universidade Estadual de Montes Claros



quentemente envolvidos em situações de violência. Conclusão: as modalidades de violência verbal, psicológica e assédio moral são frequentes no ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem, exigindo medidas institucionais e políticas públicas para proteção e assistência a esses trabalhadores.

**Palavras-Chaves:** Trabalho; Enfermagem; Assédio Moral.

**Abstract:** Objective: To analyze verbal, psychological and moral harassment at work suffered by nursing professionals. Methods: this is an integrative literature review study in the Scielo and Lilacs databases, used as descriptors to search for the terms violence and nursing professional, in a combined way. Results: verbal violence is the most frequent subtype, followed by bullying. Patients, companions, colleagues and superiors are often involved in situations of violence. Conclusion: the modalities of verbal, psychological and moral harassment are frequent in the work environment of nursing professionals, requiring institutional measures and public policies to protect and assist these workers.

**Keywords:** Work; Nursing; Moral Harassment.

### **Introdução**

A violência no trabalho é uma prática tão antiga quanto o próprio trabalho, havendo registro de que, desde a Antiguidade, os trabalhadores eram expostos a situações humilhantes, vergonhosas e até mesmo cruéis, como base de intensificação da produtividade (CAPELARI, 2009; ALEXANDRE et al., 2021).

Ferreira (2010) afirma que a violência “é fruto de um conjunto de fatores, tais como a globalização econômica predatória, vislumbradora somente da produção e do lucro, e a atual organização de trabalho, marcada pela competição agressiva e pela opressão dos trabalhadores por meio do medo



e da ameaça”.

A violência é um grande problema para a sociedade, pois esta por ser um fenômeno antigo, se tornou parte da composição histórica da humanidade. O homem diante da história na sociedade exerceu o ato da violência. É longo o caminho da violência, sendo presenciado na história por fatos como o holocausto e as grandes guerras mundiais.

A definição da palavra violência se faz a partir da transgressão da ordem e das regras vivenciadas pela sociedade. A violência é preocupante, uma vez que atinge a integridade física do homem. A violência, diante de suas inúmeras amostras, pode ser analisada, como uma força que infringe os limites dos homens, em sua realidade (ROCHA, 1996; BUSNELLO et al., 2021).

Neste contexto, em 1996, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), preocupada com o alto índice de violência moral no local de trabalho chamou a atenção para o fato, divulgando dados relacionados a violência no trabalho em países como França, Argentina, Romênia, Canadá, Inglaterra e Estados Unidos. Em todos estes países o número de mulheres vítimas de assédio moral no trabalho era muito superior ao de homens.

No Brasil, as pesquisas datam desde os anos de 2000. O primeiro estudo sobre a violência no trabalho foi desenvolvido por Margarida Barreto, médica do trabalho que pesquisou: no Sindicato dos Trabalhadores em Indústrias de São Paulo e Região, na qual afirma que 42% daquele universo se referiam à vivência com situações de humilhações, confirmando a presença da violência no trabalho (AGUIAR, 2006; BUSNELLO et al., 2021).

Deste modo a violência foi definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2004) como o “uso intencional da força ou poder em uma forma de ameaça ou efetivamente, contra si mesmo, outra pessoa ou grupo ou comunidade, que ocasiona ou tem grandes probabilidades de ocasionar lesão, morte, dano psíquico, alterações do desenvolvimento ou privações”.

Dentro do campo da saúde, a equipe de enfermagem em particular está sujeita ao problema da violência, pelo simples fato do contato direto com pacientes e suas manifestações de insatisfação



com o atendimento. Dados da Pesquisa Perfil da Enfermagem no Brasil (Cofen/Fiocruz – 2015) mostram que, dos 1,8 milhão de profissionais do país, 19,7% já sofreram violência no ambiente de trabalho, sendo: 66,5% violência psicológica, 26,3% racial e 15,6% violência física (FAGUNDES, 2017).

Os profissionais que sofrem por essas violências sofrem sérias consequências ao enfrentarem situações desafiadoras em circunstâncias laborais que causam angústias durante o desempenho da função, prejudicando a saúde da vítima. A violência no trabalho da enfermagem repercute na saúde do trabalhador e implica pontuações (menores) de saúde geral, saúde mental e vitalidade (BORDIGNON et al., 2016; ALEXANDRE et al., 2021). Assim, o objetivo deste estudo foi analisar a violência verbal, psicológica e assédio moral no trabalho sofridas pelos profissionais de enfermagem.

### **Metodologia**

Foi conduzida uma revisão integrativa de literatura, pois essa modalidade possibilita a reunião de informações e discussões sobre um assunto de forma sistematizada, proporcionando uma melhor compreensão por parte da comunidade acadêmica científica (PEROVANO, 2016).

Para construção do estudo, baseou-se nas fases propostas por Souza, Silva e Carvalho (2010): elaboração da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa. Realizou-se o levantamento bibliográfico por meio de busca eletrônica nas seguintes bases de dados disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), na biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Banco de Dados de Enfermagem (BDENF).

Quanto aos critérios de inclusão, foram incluídos artigos completos disponíveis eletronicamente, no idioma português, no período de 2002 a 2022, e que apresentassem a temática proposta no título, no resumo ou nos descritores. Constituíram critérios de exclusão: cartas ao editor, relatos de



casos, editoriais, artigos em duplicidade, publicados em outros idiomas, com exceção do português, que antecederam o ano de 2002 e aqueles que não abordavam diretamente a temática proposta.

O levantamento dos artigos foi realizado nos meses de julho a outubro de 2022. Como estratégias de investigação, foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): violência AND enfermagem OR profissionais de enfermagem AND pessoal de enfermagem AND assédio moral.

Para a coleta de dados, foi elaborado instrumento, contemplando os seguintes itens: código de identificação, título da publicação, autor e formação do autor, fonte, ano de publicação, tipo de estudo, região em que foi realizada a pesquisa e a base de dados na qual o artigo foi publicado. Após a seleção dos artigos, foram definidas as informações que seriam extraídas dos estudos. Para viabilizar a apreensão das informações, utilizou-se banco de dados elaborado no software Microsoft Office Excel 2010, composto das seguintes variáveis: título do artigo, ano de publicação, delineamento do estudo, intervenção e desfecho. Os dados obtidos foram agrupados em quadros e em abordagens temáticas e interpretados com base na literatura.

### **Resultados e discussão**

Foram identificados 29 artigos publicados até o ano de 2022 que investigaram a violência sofrida pelos profissionais de enfermagem no trabalho. A violência é uma das práticas mais antigas do mundo estando sempre presente na vida humana. A cada ano mais de um milhão de pessoas perdem a vida, e muitas mais sofrem ferimentos não fatais resultantes de auto-agressões, de agressões interpessoais ou de violência coletiva (DAHLBERG, 2007; BUSNELLO et al., 2021). De origem latina, o vocábulo vem da palavra vis, que quer dizer força e se refere às noções de constrangimento e de uso da superioridade física sobre o outro (MINAYO, 2006).

Determinar a grandeza da violência no ambiente de trabalho é uma questão muito complexa, uma vez que há uma série de impedimentos. A falta de uma definição consistente de violência seria



um destes impedimentos, já que a literatura traz inúmeros conceitos de violência, abrangendo desde agressão física até agressão verbal (CONTRERA-MORENO, 2004; ALEXANDRE et al., 2021). A violência pode ser percebida em diferentes formatos, de forma reservada, mas, podendo ser determinada como a quebra do consenso comum do homem, aparecendo sob a forma física, psíquica, moral, ameaçando ou atemorizando os outros. Conforme as ideias de Foucault (1999), a violência é compreendida como uma prática de poder, significando, deste modo, uma produção das inter-relações humanas.

No campo da saúde, assume destaque a violência verbal, assédio moral e violência psicológica. Em estudo realizado na região sudeste com 1509 profissionais de enfermagem evidenciou-se uma alta prevalência de violência verbal, sexual e física entre os trabalhadores da enfermagem que participaram da pesquisa, respectivamente, foi de 65,0%, 5,7% e 3,0%, o que demonstra que a violência verbal é muito mais prevalente entre esses trabalhadores do que as outras duas formas de violência (VASCONCELLOS et al., 2012).

Em investigação conduzida pelo Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo (COREN-SP) demonstrou-se, a partir dos relatos de 8.332 respondentes, que 74% havia sofrido algum tipo de violência no ambiente de trabalho, 52% foram agredidos de duas vezes ou mais e 73% afirmaram que os incidentes violentos continuaram a se repetir no local em que trabalhavam (BORDIGNON et al., 2016). 49% dos 8.332 profissionais de enfermagem citaram os pacientes como sendo os agressores, 49% os familiares e, com similar proporção, os colegas de trabalho que possuíam cargo superior (42%). Por meio desses dados, constatou-se que os profissionais de enfermagem estavam expostos ao risco de agressão, ao excesso de tarefas e à falta de estrutura apropriada para a realização das atividades, havendo a insegurança e o desgaste no trabalho, referidos por 64% dos trabalhadores.

Em outro estudo conduzido na região do Sul do país identificou 277 eventos de violência entre os 170 trabalhadores, sendo afirmado terem sofrido um tipo de violência (35%, n: 94) ou mais (28,2%, n=76), nos últimos 12 meses. Dentre as vítimas, 15,2% (n=42) sofreram violência física. A



violência psicológica atingiu 48,7% (n: 135) dos trabalhadores por meio de agressões verbais, 24,9% (n: 69), por assédio moral, 8,7% (n: 24) foram ocorrências de discriminação racial e 2,5% (n=7), de assédio sexual (DAL PAI, 2018)

Ainda na análise dos dados desse estudo, apontou-se que os pacientes foram os principais perpetradores da violência física e da agressão verbal, alcançando respectivamente 90,5% (n: 38) e 35,5% (n: 48) dessas agressões, e também estiveram entre os principais praticantes das intercorrências de discriminação racial (25%, n: 6) e assédio sexual (42,9%, n: 3). Os acompanhantes ocuparam o segundo lugar entre os perpetradores da agressão verbal (23,7%, n: 31) e da violência física (7,1%, n: 3), além de praticarem o assédio moral (4,3%, n: 3), a discriminação racial (16,7%, n: 4) e o assédio sexual (14,3%, n:1). Os colegas de trabalho dividiram o segundo lugar com os acompanhantes na prática da agressão verbal (23,7%, n=32). As chefias foram as principais responsáveis pelas ocorrências de assédio moral (47,9%, n: 33), tendo sido apontadas como praticantes da discriminação racial em 20,8% (n=5). Nas situações de agressão verbal, elas foram apontadas em 16,3% (n: 22) das ocorrências, entretanto, não houve nenhuma situação que envolvesse a chefia na prática da violência física e do assédio sexual no trabalho (DAL PAI, 2018).

Sobre o assédio moral nas relações de trabalho, Freitas (2011) conceituando este termo como uma forma de violência psíquica ocorrida nas relações de trabalho, tendo como sujeito ativo o chefe, um superior, ou mesmo um colega, descreve que esta “se não for a pior, é uma das mais horríveis e inaceitáveis formas de estresse socioprofissional atualmente conhecidas, principalmente por acometer vários trabalhadores no cenário laboral”.

Lopes (2001) destaca que o assédio moral, um tipo de violência psicológica que tem as mulheres como suas principais vítimas, não é uma prática nova nas relações laborais. Ao discorrer sobre o histórico do assédio moral no trabalho, Freitas (2011) expõe este tipo de violência como uma conduta persistente que se constitui em maneira sutil de atingir o bem-estar do trabalhador, por ser, na maioria das vezes de forma explícita e mascarada e que, por atentar contra a integridade psicológica





da pessoa é também conceituado nos países de língua portuguesa como terror psicológico, violência psicológica ou tortura psicológica.

O assédio moral ganhou proporções internacionais, fazendo jus a atenção dos estudiosos, até mesmo da área do direito, com análises, conferências, registros e denúncias ligadas à imprensa. Países como a França, a Suécia, a Noruega, a Austrália e a Itália, passaram a editar leis para coibir a prática do constrangimento moral no ambiente de trabalho. E em outros, como Chile, Uruguai, Portugal, Suíça e Bélgica há projetos de lei (MENEZES, 2002).

Barretto (2006) ao apresentar os resultados do estudo realizado entre os anos de 2001 e 2005, em todos os estados brasileiros, descreve que o assédio moral se manifesta das mais distintas configurações, sendo que a mais básica delas é a pressão para produzir mais e adiar a jornada de trabalho. As humilhações psicológicas desempenhadas por chefes e colegas são manifestações cada vez mais comuns.

Devido à frequência e intensidade com que tem sido registrado, o assédio moral no trabalho é um tema que tem sido bastante discutido, sendo possível perceber a preocupação de determinados países em publicar normas características sobre o assunto, constituindo pioneira a Suécia que, em 1993, divulgou uma ordenação configurando o assédio moral de forma técnica e preventiva, em que apresentava medidas de prevenção contra esse tipo de constrangimento no ambiente de trabalho (NASCIMENTO, 2004; MARTINS; PEREIRA, 2021).

Em junho de 2000, a Bélgica publicou uma lei não só constituindo o que seria acatado como assédio moral, mas como também, a requisição de medidas preventivas, formativas e informativas a serem seguidas pelo empregador. Na França, em 2002, foi adicionado ao Código do Trabalho, algumas formas de práticas de assédio moral que procedem na deterioração do ambiente de trabalho. Em decorrência, alterou-se, também, o Código Penal Francês, com a previsão de prisão e multa para o assediador.

No Brasil, este tipo de violência no trabalho tem preocupado os sindicatos dos trabalhadores



e órgãos preocupados com a saúde dos trabalhadores. Exemplo dessa preocupação encontra-se em levantamento realizado pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos – DIEESE (2015), com o objetivo de analisar o conteúdo das cláusulas negociadas e das reivindicações de greves que abordam o tema saúde do trabalhador, comprovou que com relação ao assédio moral.

Segundo Minayo (2004), a violência se torna um tema ligado à saúde por estar associada à qualidade de vida; pelas lesões físicas, psíquicas e morais que acarreta e pelas exigências de atenção e cuidados dos serviços médico-hospitalares e também, pela concepção ampliada do conceito de saúde. Nesse contexto, o local de trabalho como espaço social, também é afetado pelo crescimento da violência. O trabalho da enfermagem faz parte do setor de serviços e é uma ação ou uma atividade realizada predominantemente por mulheres, que fazem o uso de um saber advindo de outras ciências, e de uma síntese (LIMA et al., 2015; MARTINS; PEREIRA, 2021).

A classe trabalhadora é considerada uma das que estão sob alto risco em todos os espaços de trabalho, inclusive no que diz respeito ao ambiente hospitalar. A equipe de enfermagem em particular fica exposta ao problema da violência, ora como cuidadora de vítimas de violência e em outras ocasiões como alvo de ameaças e agressões de colegas e usuários do serviço (VASCONCELOS et al., 2012; ALEXANDRE et al., 2021).

Existem ainda outros problemas que os órgãos públicos de saúde do país enfrentam, como a quantidade insuficiente de funcionários e escassez de material. Dentre os profissionais da saúde, o grupo de enfermagem em particular fica mais propenso a exposição ao problema da violência, ora como cuidadora de vítimas de violência e em outras ocasiões como alvo de ameaças e agressões de colegas e usuários do serviço. Pedro et al (2017) menciona que o trabalhador inicia um processo de adoecimento, manifestando os primeiros sinais de alerta, como desânimo, frustração, insegurança e medo, traduzidos em sofrimento, que por vezes evolui para o afastamento ou para a desistência da profissão. Assim, Cordenuzzi (2017), ratifica que um suporte psicológico e o reforço de medidas como diálogo, respeito e valorização dos trabalhadores podem ser úteis para agregar valor ao cuidado de



enfermagem na medida em que valorizam a saúde dos trabalhadores.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As modalidades de violência verbal, psicológica e assédio moral são frequentes no ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem, exigindo medidas institucionais e políticas públicas para proteção e assistência a esses trabalhadores. A violência pode acarretar prejuízos à integridade física e psicológica dos profissionais, podendo gerar doenças ocupacionais, absenteísmo e desassistência.

## **REFERÊNCIAS**

AGUIAR, André Luiz Souza. Assédio Moral. 2.ed.São Paulo: LTr, 2006.

ALEXANDRE, M.G et al. Violência ocupacional sofrida por enfermeiros no contexto da Atenção Básica. REAC. v. 37, n. 1, p. 1-13, 2021.

BORDIGNON, Maiara; MONTEIRO, Maria Inês. Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências. Rev Bras Enferm. 2016.

BUSNELLO, G.F et al. Tipos de violência no trabalho da enfermagem na Estratégia Saúde da Família. Esc. Anna. Nery. v. 25, n. 4, p. 1-11, 2021.

CAPELARI, Luciana Santos Trindade. O assédio moral no trabalho e a responsabilidade da empresa pelos danos causados ao empregado. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XII, n. 71, dez 2009. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&arti-](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&arti-)



go\_id=6668>. Acesso em 10.abril 2018.

CORDENUZZI, Onélia da Costa Pedro; LIMA, Suzinara Beatriz Soares de; PRESTES Francine Cassol; BECK, Carmem Lúcia Colomé; SILVA, Rosângela Marion da; DAL PAI, Daiane. Estratégias utilizadas pela enfermagem em situações de violência no trabalho em hemodiálise. *Rev Gaúcha Enferm.* 2017.

DAHLBERG, Linda L; KRUG, Etienne G. Violência: um problema global de saúde pública. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2007.

DAL PAI, Daiane; STURBELLE, Isabel Cristina Saboia; SANTOS, Cibele dos; TAVARES, Juliana Petri; LAUTERT Liana. Violência física e psicológica perpetrada no trabalho em saúde. *Contexto Enferm*, 2018.

FAGUNDES, Maria. #RESPEITONAVEIA é a nova campanha digital do Cofen. – COFEN -Conselho Federal de Enfermagem. <http://www.cofen.gov.br>

FERREIRA, Hádassa Dolores Bonilha. Assédio moral nas relações de trabalho. 2. ed. Campinas: Russell Editores, 2010.

FOUCAULT, M. *Em defesa da Sociedade*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

FREITAS, Rodrigo Jacob Moreira de; PEREIRA, Magda Fabiana do Amaral; LIMA, Caio Hudson Pereira de; MELO, Janara Nascimento de; OLIVEIRA, Kalyane Kelly Duarte de. A violência contra os profissionais da enfermagem no setor de acolhimento com classificação de risco. *Rev Gaúcha En-*



ferm. 2011.

LIMA, GHA; SOUSA, SMA. Violência psicológica no trabalho da enfermagem. Rev Bras Enferm 2015.

MARTINS, B.S.; PEREIRA, M.C. Violência ocupacional na Enfermagem. Research, Society and Development. v. 10, n. 7, e50910717246, 2021.

MINAYO, Maria Cecília de. Violência social sob a perspectiva da saúde pública. Cadernos de Saúde Pública Print ISSN 0102 – 311X. Cad. Saúde Pública vol.10 suppl.1 Rio de Janeiro 1994. Disponível em: [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br)

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT. Acesso ao trabalho decente. Brasília: OIT, 2005. (Manual de capacitação e informação sobre gênero, raça, pobreza e emprego, Módulo 3).

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE: Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Itália: OMS, 2004.

PEDRO, Danielli Rafaeli Candido; SILVA, Gleicy Kelly Teles da; LOPES, Ana Patrícia Araújo Torquato; OLIVEIRA João Lucas Campos de; TONINI, Nelsi Salette. Violência ocupacional na equipe de enfermagem: análise à luz do conhecimento produzido. Saúde Debate | Rio De Janeiro, V. 41, N. 113, P. 618-629, ABR-JUN 2017.

PEROVANO, Dalton Gean. Manual de metodologia da pesquisa científica. Curitiba: Intersaberes, 2016.



ROCHA, Z. Paixão, violência e solidão: o drama de Abelardo e Heloísa no contexto cultural do século XII. Recife: UFPE, 1996. p. 10.

VASCONCELLOS, Ilmeire Ramos Rosembach de; ABREU, Ângela Maria Mendes; MAIA, Eveline de Lima. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais de enfermagem do serviço de pronto atendimento hospitalar. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) 2012.

