

CONSTITUIÇÃO DE UM GRUPO DE ESTUDO SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ellen Maria Hagopian¹

Renata Davi de Sousa²

Marcelo Del Bianco³

INTRODUÇÃO

O teor da violência no trabalho amplia as análises de sua reverberação na saúde do trabalhador, que manifesta e evidencia prejuízos graves, uma vez que fomenta danos à saúde física, mental, desenvolvimento profissional e relações sociais do profissional de saúde, ademais, gera efeitos negativos no ambiente de trabalho que envolvem tanto a instituição quanto a equipe de saúde que presta serviços ao público.

Neste contexto, geralmente a violência no trabalho, se expressa mediante roupagens velhas e novas como a tendência à intensificação do trabalho, impulsionada mediante

¹ Doutora em Enfermagem pela Universidade de São Paulo. Coordenadora de Enfermagem do Hospital Alemão Oswaldo Cruz. <http://lattes.cnpq.br/2171321087826842>. <https://orcid.org/0000-0001-5966-0159>. ellen_hagopian@yahoo.com.br. Endereço para correspondência: Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Rua Treze de Maio, 1815, Bela Vista, São Paulo, SP, Brasil. CEP: 01323-020. Telefone: (55 11) 35490000.

² Especialista em Saúde Coletiva e Atenção Primária pela Universidade de São Paulo. Psicóloga do Hospital Sírio-Libanês. <http://lattes.cnpq.br/9198291656240132>. <https://orcid.org/000-0001-9599-6565>. ds.renata@hotmail.com.

³ Especialista em Auditoria Interna pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. *Compliance Officer* da Companhia Brasileira de Cartuchos. Lattes não informado. <https://orcid.org/0000-0002-9070-7880>. mdbianco@cbc.com.br.

sua reorganização (flexibilização, terceirizações, trabalho parcial e temporário) e por tecnologias modernas, usadas para otimizar a taxa de lucros. Este quadro leva ao aumento de acidentes, doenças e óbitos e favorece o aparecimento de novas patologias físicas e mentais, relacionadas com o trabalho e ao desemprego que exclui o ser humano das relações sociais e o “demite” da vida.

A violência no trabalho é descrita por Khalef (2003, p. 15) como: “qualquer ação, todo incidente ou comportamento que não se pode considerar uma atitude razoável e com a qual se ataca, prejudica, degrada ou fere uma pessoa dentro do ambiente de seu trabalho ou devido diretamente ao mesmo”. Esta violência inclui todas as formas de comportamento, seja ele agressivo, autoritário e/ou abusivo, que possa causar dano psicológico ou físico, ou ainda desconforto em suas vítimas, de modo intencional ou não.

O conceito de violência laboral vai além da mera agressão e inclui o uso de poder e da força que pode ser psicológica, física, política, econômica e moral. Pode ocorrer no âmbito individual ou coletivo e se desdobra em diversas faces (Freitas, Heloani & Barreto, 2008).

No Reino Unido a definição de violência no local de trabalho é considerada como todo incidente em que o trabalhador seja insultado, ameaçado ou agredido por outra pessoa no desempenho de sua função. Quanto ao assédio laboral, este constitui um conjunto de procedimentos de destruição do outro que culminam com afastamento da vítima por doença ou mesmo pedido de demissão. São condutas verbais e atitudes que ameaçam, intimidam, desqualificam, desmoralizam e constroem o outro de forma abusiva, repetitiva e sistemática no local de trabalho. Portanto, o assédio laboral, em suas diferentes configurações e manifestações (individual ou coletivo), é um processo de destruição insidioso que se prolonga no tempo, cuja origem está na organização do trabalho e forma de administrá-lo.

Esta violência, entretanto, não é restrita apenas ao ambiente de trabalho, o que a torna um evento pernicioso à vida do trabalhador, atinge sua família e, por extensão, seus amigos. Estudos contemporâneos como os de Hagopian, Freitas e Baptista (2017), Unsal Atan *et al.* (2013), Heloani e Barreto (2015), exploram abordagens distintas da violência, no contexto da enfermagem nacional e internacional.

Pesquisa de natureza qualitativa para compreender as vivências de enfermeiros no que concerne aos efeitos da violência moral, indica que estes profissionais se sujeitam a situações infames e degradantes, com o propósito de manter a estabilidade no emprego e, como vítimas do assédio moral, sofrem as consequências (Hagopian, Freitas & Baptista, 2017)

Alguns efeitos da violência no ambiente laboral que acometem a saúde do trabalhador são: dores no corpo, entorses, dano à audição, palpitações, desordens no sono, estresse, depressão, cansaço, dores de cabeça, medo, ansiedade, gastralgia, solidão, irritabilidade, raiva, tristeza, autoestima baixa e crises de choro (Unsal Atan *et al.*, 2013; Ahmed, 2012).

Dejours (2009) refere que a violência no trabalho requer atenção especial. Não obstante, a competição saliente no mercado de saúde, em um contexto de precarização, transfigura como banalizadas as injustiças, isola o trabalhador e gera uma sensação de abandono e solidão.

Ao tratar das condições de trabalho, é preciso indagar sobre os significados dos termos "precarização" e "flexibilização" das relações laborais. Nesse sentido, há estudiosos como Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) que defendem que a precarização é um processo multidimensional que altera a vida, dentro e fora do trabalho. Nas empresas, referem Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), se expressa em formas de organização pautadas no *just in time*, na gestão pelo medo, nas práticas participativas forçadas, na

imposição sutil de auto aceleração, na multifuncionalidade, dentre outros métodos voltados ao controle maximizado.

São processos de dominação que mesclam insegurança, incerteza, sujeição, competição, proliferação da desconfiança e do individualismo, sequestro do tempo e da subjetividade, em que os trabalhadores/as se “submetem por si mesmos”, tornando-se simultaneamente, obedientes e dependentes (Han, 2015)

A desestabilização e a vulnerabilidade sociais conduzem à desvalorização simbólica, com a corrosão do sistema de valores, da autoimagem e das representações da inserção de cada um na estrutura social” (Franco, Druck & Seligmann-Silva, 2010)

Depreende-se, desta forma, uma série de malefícios do trabalho precarizado, em especial na vida profissional e social do trabalhador, que se vê cada vez mais desprotegido do ponto de vista laboral, social e nos direitos humanos propriamente ditos.

Autores como Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), Han (2015), entre outros, entendem que há que se considerar, que a precarização anda de mãos dadas com a flexibilização do trabalho. Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 243) resumem: “A flexibilização das relações de trabalho diluiu a nítida linha de separação entre incluídos e excluídos. Através da terceirização e da desregulamentação social, produziu-se a desestabilização do mundo do trabalho que atingiu, inicialmente, os trabalhadores industriais e depois todos os assalariados, afetando, hoje, todos os que vivem do trabalho”.

À sombra de um movimento político intenso para que a precarização perdure por meio da flexibilização dos vínculos dos trabalhadores, com relação às jornadas de trabalho,

ao duplo vínculo e ao trabalho em cooperativas, representam em geral, a redução dos direitos sociais e das garantias do trabalhador (Silva, 2013).

Frente ao descrito, a seriedade com a qual a violência no trabalho deve ser imprescindivelmente discutida, analisada e mapeada por meio de incentivo às pesquisas e ações preventivas em campos de trabalho. Após contextualizar o termo violência no trabalho e suas distintas singularidades, merece dedicação despendido um espaço às sustentações dos compromissos estabelecidos com a sociedade quanto ao tema tratado neste texto.

A violência depara-se com a violação da Declaração dos Direitos Humanos, nos artigos seguintes:

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Artigo 1º

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Artigo 5º

Ninguém será submetido à tortura nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante.

Artigo 7º

Todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.

Artigo 12º

Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques toda a pessoa tem direito a proteção da lei.

Artigo 19º

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.

Artigo 23º

1. Todo ser humano tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego.
2. Todo ser humano, sem qualquer distinção, tem direito a igual remuneração por igual trabalho.
3. Todo ser humano que trabalha tem direito a uma remuneração justa e satisfatória, que lhe assegure, assim como à sua família, uma existência compatível com a dignidade humana e a que se acrescentarão, se necessário, outros meios de proteção social.
4. Todo ser humano tem direito a organizar sindicatos e a neles ingressar para proteção de seus interesses.

Artigo 30º

Nenhuma disposição da presente Declaração pode ser interpretada de maneira a envolver, para qualquer Estado, agrupamento ou indivíduo, o direito de se entregar a alguma atividade ou de praticar algum ato destinado a destruir os direitos e liberdades aqui enunciados.

Há de se citar a Constituição brasileira, de 1988, com relação aos direitos dos brasileiros no contexto da violência nos artigos seguintes:

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

Art. 5º

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I- homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II- ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III- ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV- é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V- é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; (...)

X- são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (...)

XLI- a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais; (...)

LXVIII- conceder-se-á habeas corpus sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder...

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de caso baseado na experiência da formação de um grupo de estudos sobre violência no trabalho e seus desdobramentos.

Contexto do projeto

O projeto foi aplicado em uma instituição privada de saúde de grande porte do município de São Paulo, cuja capacidade é de 477 leitos (internação e unidade de terapia intensiva) com aproximadamente 4.000 funcionários bem como profissionais terceirizados.

A Instituição disponibiliza aos trabalhadores o Programa de Cuidado em Saúde Mental. Caso alguma situação seja vivenciada dentro da instituição e que implique em sofrimento ou prejuízo à saúde, o trabalhador agredido pode procurar acolhimento médico e psicológico do Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador. A participação da pessoa afetada no programa é voluntária e o atendimento preserva o sigilo das informações. Além disso, a Instituição também disponibiliza um Canal Confidencial, em que seus trabalhadores podem realizar denúncias de eventos que venham a sofrer, sem a obrigação de se identificar. O Canal pode ser acessado via Intranet, Internet ou telefone (0800).

As informações sobre o tema “violência” foram primeiramente transmitidas aos chefes de seções especiais e estes prestaram as informações em palestras aos trabalhadores da instituição. Desta forma, foi possível analisar os resultados mês a mês, entre janeiro e dezembro de 2018.

Bases técnicas

Para compreender os transtornos atuais na saúde, é necessário entender a relação do trabalhador com o ambiente de trabalho, as condições de trabalho e as relações laborais, pois sentir bem-estar no ambiente de trabalho é estar em harmonia; ser criativo e reconhecido no seu saber-fazer, uma vez que o bem-estar revela um estado dinâmico da mente com as necessidades e expectativas do trabalhador e no seu

entorno laboral. Contrariamente, a insegurança ligada ao medo de perder o emprego, gera frustrações, angústias e sofrimento e altera o equilíbrio e bem-estar nos trabalhadores.

Todos estão expostos a tensões e conflitos, e isto demanda em sentidos e significados que envolvem tanto o corpo biológico como o histórico-social do indivíduo, o existencial e as relações de poder, a dimensão da afetividade ética e os direitos humanos fundamentais. Um trabalhador sadio é aquele que apresenta um bom equilíbrio entre corpo e mente; está em harmonia com seu entorno físico e social; controla plenamente suas faculdades físicas e mentais, sem dicotomias. Portanto, ter saúde não é uma simples ausência de doença; mas, uma atitude alegre com a vida e uma aceitação otimista das responsabilidades que a vida lhe impõe, uma vez que esta tem sentido histórico e social, tanto quanto um significado biológico e existencial. Pode-se dizer que ter saúde é uma maneira de abordar a existência, de criar valores e de instaurar normas vitais. (Schreiber & Antunes, 2015) Quando o indivíduo é humilhado e constrangido no ambiente de trabalho, qual será o espaço reservado para sua saúde?

Sabe-se que o processo saúde-doença, é um acontecimento coletivo e não simplesmente ou unicamente individual. Deste modo, é necessário compreender não somente as mudanças que ocorrem nos espaços do mundo do trabalho, mas como se estabelecem as relações de produção, como vivem e adoecem os diferentes grupos hierárquicos dentro do espaço fabril e quais os valores e crenças que perpassam cada grupo socioeconômico, qual a práxis social destes grupos distintos na empresa, entre outras questões.

Ao considerar o acima exposto, é possível compreender as consequências da organização do trabalho na saúde da enfermagem, a defesa coletiva necessária que deve ser assumida pelo conjunto de trabalhadores ante a ofensiva produtiva, as

exigências constantes e as condições de trabalho. Essa postura, evitaria que o biológico justifique quase tudo ou que a auto culpa, medos e vergonha, sejam ideologicamente instrumentalizadas e cultivadas, e, ao mesmo tempo, que as causas contidas no espaço social do trabalho, provoquem adoecimentos e sofrimento. O medo sufoca a disposição à defesa da dignidade e favorece o silêncio, como forma de resistência. A prioridade em se manter empregado, para grande parte dos trabalhadores de enfermagem, tornou-se o motivo pelo qual muitos se submetem a este silêncio, portanto a situações degradantes em suas relações de trabalho, porque a incerteza social desencoraja o enfrentamento de forma isolada.

A violência e suas definições

A palavra “violência” deriva do latim *violentia* que quer dizer veemência e impetuosidade, e remete a um caráter violento ou bravio no sentido de força, logo, uma força desmedida entre pessoas. Trata-se de um ato de abuso físico (agressões, brutalidades por uso da força física) ou de abuso psicológico (intimidação, opressão) contra alguém. (Farrel, Shafiei, 2012)

A violência tende a ser posta em prática para resgatar o poder do agressor e, por vezes, pode acontecer de forma impulsiva, e em outras situações, de forma estratégica, para definir o comportamento de um semelhante, para extinguir suas forças e anulá-lo. (Bobbio, Matteucci & Pasquino, 2004)

Segundo Soares (2006), a violência laboral se manifesta de diversas maneiras, e é possível agrupá-la em: agressões físicas; assédio sexual; assédio moral; discriminações religiosas, raciais, sexuais; e, por deficiência, que pode ser ocasionada por pessoas internas ou externas a uma organização.

Assédio moral e virtual

A Organização Mundial da Saúde (2004, p. 41), refere o assédio moral no ambiente de trabalho como:

Um comportamento irracional, repetido, em relação a um determinado empregado ou a um grupo de empregados, que cria um risco para a saúde e para a segurança. Pode-se entender por 'comportamento' as ações de um indivíduo ou de um grupo. No caso, trata-se do uso de um sistema ou prática de trabalho como meio para humilhar, debilitar ou ameaçar. O assédio costuma ser um mau uso ou abuso de autoridade, situação na qual as vítimas podem ter dificuldades para se defender.

Barreto (2012, p. 49-50) realizou amplas pesquisas sobre o tema em diversas regiões do país e configura o assédio moral como:

Uma forma sutil de violência que envolve e abrange múltiplos danos, tanto de bens materiais como moral, no âmbito das relações laborais. O que se verifica no assédio é a repetição do ato que viola intencionalmente os direitos do outro, atingindo sua integridade biológica e causando transtornos a saúde psíquica e física. Compreende um conjunto de sinais em que se estabelece um cerco ao outro sem lhe dar tréguas. Sua intencionalidade é exercer o domínio, quebrar a vontade do outro, impondo término ao conflito quer pela via da demissão ou sujeição. É um processo, mediado por palavras, símbolos e sinais, que estabelecidos, impõem ao outro a obediência cega sem questionamentos ou explicações. Deve "aceitar" provocações, gozações, desqualificações e ridicularizações de formas constantes e repetitivas sem reclamar ou questionar.

Leymann (1996), em trabalho pioneiro sobre assédio moral, categorizou 45 situações de violência que ocorrem com maior frequência nas relações laborais, e estruturou um

inventário das condições de trabalho, ordenando-as em cinco grupos de ações de assédio:

- a) Grupo 1 - reduzir as possibilidades de a vítima se comunicar adequadamente com outros, inclusive com o próprio assediador;
- b) Grupo 2 - evitar que a vítima tenha a possibilidade de manter contatos sociais;
- c) Grupo 3 - tem a finalidade de desprestigiar ou impedir a pessoa assediada de manter sua reputação pessoal ou profissional;
- d) Grupo 4 - envolve o tipo moral, mediante o descrédito profissional;
- e) Grupo 5 – abrange o tipo moral que afeta a saúde física e psíquica da vítima.

Para Leymann (1996, p. 36), o assédio moral no trabalho, como foi definido, é:

A deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas), que se caracterizariam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega desenvolve contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura.

Ao conceituar assédio virtual é necessário indicar a expressão inglesa *Cyberbullying*, que é a união entre dois termos que correlacionam a tecnologia com a conduta danosa e injusta. É um dos tipos de violência contra a pessoa praticada por meio da internet ou outras tecnologias relacionadas (meios virtuais). O termo *Cyber* indica qualquer proximidade com o uso de tecnologias para uma determinada finalidade. Já o *bullying*, remete a idéia de abuso de força, ocasionando dano à imagem e à honra da pessoa agredida. O agente lesante do Bullying é denominado *bully*, termo da língua inglesa cujo significado remete à palavra "valentão". Ao unir estas duas palavras resulta o *Cyberbullying*, isto é "valentão virtual", pessoa responsável direta pelo dano moral causado a outrem (Galia, 2015).

Assédio sexual

Para nortear o tema de assédio sexual, utiliza-se como referência uma cartilha, produzida pelo Ministério Público do Trabalho, denominada "Assédio sexual no trabalho: perguntas e respostas", de 2017. O assédio sexual é uma das formas de violência que podem ocorrer no ambiente de trabalho, e dada a relevância do tema é necessário que os trabalhadores, empregadores e órgãos de proteção dos direitos trabalhistas conheçam e reconheçam o tema, com o propósito de construir ambientes de trabalho seguros e saudáveis.

O assédio sexual ocorre quando uma pessoa, que tem relações de trabalho com outrem, exige uma conduta sexual contra a vontade da vítima, de modo a causar constrangimento e violar a liberdade sexual de sua vítima. O assédio sexual desrespeita a dignidade e os direitos fundamentais da pessoa humana, tais como a liberdade, a intimidade, a igualdade de tratamento e o direito a um ambiente de trabalho sadio e seguro.

Na maioria dos casos denunciados, o agressor é um homem e as vítimas são predominantemente mulheres. Isso porque o assédio sexual é uma das condutas de hostilidade e de imposição de superioridade que os homens podem praticar contra as mulheres no ambiente de trabalho. Entretanto, é possível que o assédio sexual seja praticado por uma mulher ou, ainda, por pessoas do mesmo gênero (Ministério Público do Trabalho, 2015).

Existem dois tipos de assédio sexual: por chantagem ou intimidação. O assédio sexual por chantagem ocorre quando uma pessoa, que ocupa um cargo superior, exige uma conduta sexual da vítima, contra sua vontade, em troca benefícios ou para evitar prejuízos na relação de trabalho. O assédio sexual por intimidação acontece quando o agressor realiza provocações sexuais inoportunas no ambiente de trabalho, com o

objetivo de prejudicar a atuação da vítima, criar situações ofensivas, de intimidação ou humilhação. Desta forma, pode ser praticado por um único indivíduo ou um grupo, manifestando relações de poder ou força, não necessariamente de hierarquia.

As características do assédio sexual no trabalho são: a) quando pressupõe uma conduta não desejada; b) quando ocorre repetição da conduta do agressor, entretanto, após analisar o caso concreto pode ser que um único ato já seja caracterizado como assédio sexual; c) quando essa prática pode ser explícita ou sutil, com contato físico ou verbal, como expressões faladas ou escritas, mensagens enviadas por redes sociais, e-mails, entre outros; d) quando o assédio sexual não necessariamente acontece no ambiente de trabalho, mas após o horário de trabalho, durante caronas, entre outros. Portanto, para ser qualificado como assédio sexual no trabalho é necessário que ocorra em decorrência das relações de trabalho.

Nos casos de assédio sexual, a vítima pode realizar denúncia nos órgãos públicos de proteção e defesa dos direitos das mulheres ou dos trabalhadores, e nos canais de denúncia da própria instituição. Para provar o assédio sexual a vítima pode utilizar seu depoimento pessoal, arrolar testemunhas, mostrar bilhetes, cartas, mensagens, e-mails, documentos, áudios, vídeos, presentes recebidos, registros de ocorrências em canais internos da empresa ou órgãos públicos.

As instituições têm responsabilidade na criação de ambientes de trabalho saudáveis. Para atuar contra o assédio sexual é necessário estabelecer regras institucionais de conduta ética e criar canais de denúncia que garantam o sigilo, a apuração e sanção dos atos de violência no trabalho. Além disso, o tema pode ser abordado por meio de treinamentos, palestras e cursos, que conscientizem os trabalhadores sobre o tema.

Discriminação e preconceito

Para compreender o conceito de discriminação é necessário conhecer o tema do preconceito. O preconceito é um pré-julgamento que uma pessoa tem sobre algo ou alguém, construído a partir de análises sem fundamento, sem conhecimento e sem reflexão. Desse modo, a discriminação acontece a partir do preconceito. Ocorre quando é oferecido um tratamento desigual a pessoas ou grupos por causa de sua cor/etnia, gênero, orientação sexual, religião, idade, situação social, deficiências ou condição de saúde. As pessoas discriminadas são tratadas com menosprezo e colocadas em situações de prejuízo, desvantagem ou exclusão (Organização dos Estados Americanos, 2013).

Na legislação vigente, existem dois tipos de discriminação que podem ocorrer no ambiente de trabalho, a negativa e a positiva. A discriminação negativa ocorre quando é oferecido um tratamento desigual injustificado, que menospreza, segrega ou exclui as pessoas de determinado grupo ou que possuem determinadas características. Por exemplo, impedir a contratação de pessoas negras ou com deficiência na equipe, tendo o preconceito como critério. A discriminação positiva, por sua vez, é aquela que promove ações que asseguram a igualdade de oportunidades para pessoas ou grupos que historicamente foram colocadas em situação desfavorável. Por exemplo, reserva de vagas de trabalho direcionadas para pessoas com deficiência.

As ações discriminatórias, de acordo com a lei brasileira, se configuram como crime. O crime de injúria se caracteriza por ofender a dignidade de uma pessoa, utilizando elementos de cor, etnia, religião, origem, condição de pessoa idosa ou com deficiência. Está associado ao uso de palavras depreciativas com a intenção de ofender a honra da vítima. A injúria racial, por exemplo, está prevista no artigo 140, parágrafo 3º, do Código Penal. Para este tipo de crime está estabelecida a pena de reclusão de um a três anos e multa. O crime de racismo se caracteriza por uma ação discriminatória

dirigida a um grupo de pessoas ou coletividade. O crime de racismo está previsto artigo 5º, inciso XLII da Constituição Federal. Estabelece que a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei.

Tipo de intervenção

O grupo foi constituído e operacionalizado a partir da definição dos pressupostos relacionados à violência no trabalho (assédio moral, assédio sexual e discriminações) e de violações ao Manual de Conduta Ética de uma instituição hospitalar privada da cidade de São Paulo de grande porte.

Com apoio nos parâmetros estabelecidos, foram traçados os pontos de problematização seguintes:

- a) é necessário estabelecer um diálogo claro e transparente com os trabalhadores sobre o tema “violência”, mediante a inquietação sobre o antagonismo empregador X empregado;
- b) o apoio da alta liderança representa o alicerce principal para alcançar os objetivos traçados de veiculação da informação. A liderança de recursos humanos envolvida na construção do conteúdo garante segurança quanto à severidade da preocupação, com a capilaridade da informação e ações a serem planejadas;
- c) o trabalhador torna-se vulnerável em situações de violência e discriminações no trabalho. O medo é utilizado como silenciador referente ao relato de situações negativas;
- d) a exposição a situações vexatórias e discriminatórias pode culminar em adoecimentos físicos e psicológicos. O prejuízo acomete tanto as relações e desenvolvimento profissionais, quanto a vida e as relações sociais;

- e) o profissional, independentemente da posição hierárquica, ao aplicar tratamentos hostis, repetidos e discriminatórios está agindo contra alguns pontos, a saber: declaração universal dos direitos humanos, legislação profissional conforme a categoria profissional, princípios éticos e Manual de Conduta Ética Institucional;
- f) oferecer informação clara e objetiva sobre as definições dos tipos de violência, da conceituação de discriminação X preconceito, e assédio X conflito, pressupõe o estímulo ao ambiente saudável criado por todos os integrantes do ambiente laboral.
- g) deve ser incentivada a utilização dos meios de comunicação disponibilizados pela Instituição, assim como o acolhimento oferecido com vistas à saúde mental da pessoa assediada.

O cronograma aplicado à divulgação das informações pelo grupo de estudos formado, seguiu os momentos seguintes:

1º momento: A idéia

As primeiras reuniões do grupo fundamentaram-se em conversas descentralizadas com a demonstração da percepção de todos os participantes sobre o assunto. Do grupo participaram: psicóloga do Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador, Médico do Trabalho, Coordenadora de Recursos Humanos e Coordenadora de Enfermagem com especialização acadêmica em violência. Os objetivos das primeiras conversas foram:

- a) Discutir a demanda crescente das queixas formais e informais dos trabalhadores com relação aos seus ambientes de trabalho no tocante a atos negativos;
- b) Problematizar o medo que os trabalhadores possuem em falar sobre o assunto, precedido por receio da perda do emprego e demais retaliações;
- c) Explorar a deficiência de informações sobre os conceitos de assédio moral, virtual, sexual e discriminações;

d) Consolidar a ideia positiva de conflito no ambiente de trabalho.

Esse primeiro momento foi enriquecedor, em especial, pela oportunidade de poder colocar em pauta um assunto até então negligenciado dentro da instituição.

As reuniões seguintes contaram com as presenças de profissionais das áreas de Educação Corporativa e Auditoria Interna, um dos órgãos responsáveis pelo Canal Confidencial da Instituição. Nesse momento o grupo pretendeu direcionar a discussão para a construção de uma ação para os profissionais da Instituição. Foi apresentado o luxo de um canal confidencial, ferramenta disponibilizada aos trabalhadores para realizarem denúncias e/ou relatos de situações negativas, negligenciadas ou não claras que possam infringir os princípios éticos e legais da instituição, descritos no Manual de Conduta Ética da Instituição. Cabe aos responsáveis pelo Canal Confidencial captar, analisar/investigar as denúncias e aplicar as medidas disciplinares cabíveis.

A Educação Corporativa oportunizou um treinamento ao alcance dos trabalhadores de maneira didática, simples, clara e que pudesse fazer sentido em suas vidas. O papel da Educação Corporativa foi essencial e indispensável. Desta maneira, foi decidida a comunicação aberta, mediante convite a todos para participarem das palestras sobre o assunto.

2º momento: Construção da metodologia das palestras

O segundo momento foi caracterizado pela organização das palestras oferecidas na Instituição, em quatro etapas, com o objetivo de inteirar todos os turnos, para favorecer a participação dos trabalhadores. A concepção das palestras foi realizada da forma seguinte:

Conteúdo

- a) Definição dos conceitos de assédio moral, assédio virtual, assédio sexual e discriminações;
- b) Exemplos de situações sobre assédio moral, virtual, sexual e discriminações;
- c) Legislação aplicada em casos de discriminação;
- d) Como agir em situações em que o “agressor” for um usuário do serviço como paciente e/ou acompanhante;
- e) Apresentar o que o trabalhador pode fazer se estiver passando por uma situação de violência no trabalho, canal de denúncia, e acolhimento médico e psicológico.

Abertura para participação

Uma das questões levantadas sobre a metodologia de apresentação foi se o grupo abriria espaço para discussão. Chegou-se ao consenso de que alguns trabalhadores poderiam se expor ou exporem seus colegas diante dos ouvintes, dessa forma, para manter um espaço respeitoso e de aprendizagem, no início de cada apresentação foi informado que um dos objetivos seria mostrar os canais seguros e sigilosos para manifestação de sentimentos, dúvidas e denúncias.

Divisão do público

Em Instituições de grande porte algumas palestras e treinamentos são direcionados para públicos específicos, de acordo com demandas de aprendizagem e etapas diferentes do desenvolvimento profissional. A palestra “Violência no Trabalho” foi divulgada e apresentada a todos os trabalhadores da Instituição, com o objetivo de legitimar de que o tema seria tratado de forma igualitária, independentemente da categoria profissional ou do nível hierárquico.

Divisão das exposições

As exposições foram divididas da maneira seguinte:

- a) O início da palestra teve como princípio problematizar o cotidiano profissional, despertando os profissionais para a ética universal, profissional e institucional;
- b) O tema do assédio moral e virtual foi apresentado pela palestrante enfermeira e o assédio sexual e discriminações pela palestrante psicóloga;
- c) Em seguida foram oferecidas orientações institucionais sobre o que o trabalhador pode fazer, caso o agressor seja usuário da Instituição e como recorrer ao acolhimento médico e psicológico oferecido na Instituição;
- d) Por último, o responsável pelo canal confidencial mostrou o fluxo a ser seguido institucionalmente e a estrutura do canal.

Datas, horários e divulgação

Foram estabelecidos datas e horários para duas unidades da Instituição. A divulgação foi realizada por meio digital para usuários de e-mail corporativo e por cartazes dispostos nos pontos de acesso e passagem de funcionários.

3º momento: A ação

Esta etapa representou o ápice do envolvimento do grupo com o público trabalhador da Instituição. Foram cinco palestras divididas em três dias. O grupo pode descrever integralmente todas as questões tratadas, desde a concepção inicial, de forma didática e clara.

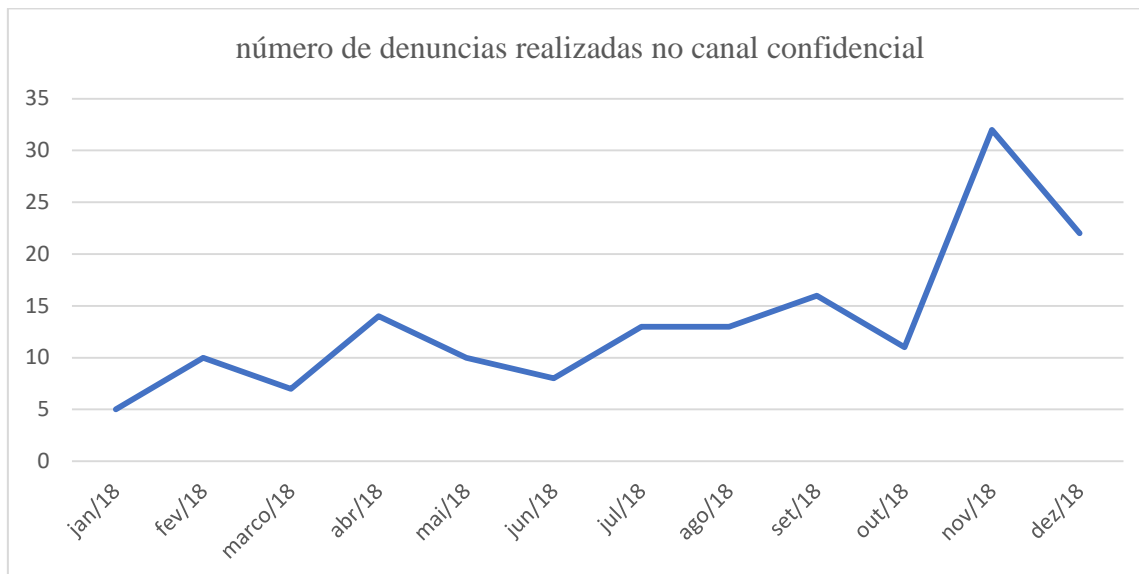
O interesse de cada participante pelo tema pôde ser observado por todos os palestrantes e o impacto percebido em comentários, após o evento, foi notificado e verbalizado pelos ouvintes.

RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE

No mês subsequente às palestras foi possível notar a efetividade desse trabalho, com base no crescimento significativo das denúncias recebidas pelo Canal Confidencial. Em alguns relatos, inclusive, o denunciante citou que não sabia a quem recorrer, mas que, após assistir a palestra, tomou conhecimento do recurso disponibilizado pela Instituição, o Canal Confidencial, e optou por fazer a denúncia.

Até o mês em que as palestras foram iniciadas, a média mensal de denúncias na Instituição, em 2018, era de 10,7 denúncias/mês, com ápice de 16 denúncias/mês. No mês seguinte às palestras, a Instituição recebeu 32 denúncias e, no mês subsequente, 22 denúncias. Desta forma, a média anual de denúncias saltou para 13,4 denúncias/mês, com um aumento de 25%, conforme mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Número de denúncias realizadas no canal confidencial



Fonte: Dados fornecidos pelo setor responsável pelo tratamento dos dados das denúncias recebidas.

As palestras oferecidas na instituição e que permitiram gerar o Gráfico 1, por contagem de denúncias, mostraram uma tendência ao aumento dos registros de pessoas que se sentiram ameaçadas ou que realmente sofreram algum tipo de violência durante o passar dos meses de janeiro a dezembro de 2018.

Após a análise dos resultados auferidos em decorrência das palestras dadas durante 12 meses, os profissionais que participaram do grupo de estudos formado resolveram, em paralelo, elaborar um conteúdo didático, para que a Educação Corporativa da Instituição disponibilizasse um treinamento à distância sobre Violência no Trabalho. Dessa forma, aqueles que não puderam comparecer à palestra presencial poderiam ter acesso a todo o conteúdo por meio da plataforma digital de treinamentos institucionais.

DISCUSSÃO

Para lançar uma luz sobre as questões mais urgentes quanto ao assédio laboral, é necessário inspecionar, prevenir e erradicar a violência no local de trabalho que é responsabilidade das empresas públicas ou privadas. É necessária a avaliação dos riscos que deve incluir os fatores psicossociais, as formas de organizar o trabalho, as relações interpessoais, as políticas de gestão e o sistema de mando que existe. Neste sentido, a administração do trabalho tem papel importante no estabelecimento do diálogo, na exigência do respeito ao outro; no estabelecimento de uma política de reconhecimento e promoção justa e sem punições, mas permeada pela estima e laços de solidariedade; no estabelecimento de uma política de metas e produção compatível com o trabalho decente e uma vida digna e saudável para todos os trabalhadores. Deste modo, as instituições devem primar por manuais de condutas éticas que ditam, fiscalizam, criam canais para permitir um ambiente mentalmente e psicologicamente saudável. Desta forma, ao implantar medidas preventivas, deve-se focar tanto na instituição como no coletivo, mediante cursos de sensibilização, acolhimento, apoio, orientação até mudanças na organização do trabalho. Se for observado que houve pouca transformação, é necessário repensar as causas, quanto a organização do trabalho, ou das formas de administrar.

É necessário, portanto, buscar a causalidade não somente indo à raiz dos problemas, mas, em especial, submergindo nas entranhas da relação capital e trabalho, e encontrando suas contradições. Excluir essa dimensão é abstrair-se da realidade concreta, pois o assédio laboral deve ser compreendido como um risco não visível, derivado dos modos de organizar e administrar o trabalho, das condições laborais estabelecidas e vetores psicossociais assumidos, da cultura organizacional que induz a reproduzir as fofocas e boatos pelo “ouvir dizer” do senso comum, ao contar com total tolerância dos gestores a essa cultura nefasta do “disse-que-disse”. Não se pode esquecer que a gestão e administração do trabalho tem papel importante no

estabelecimento do diálogo, na exigência do respeito ao outro, estabelecimento de uma política de reconhecimento e promoção justa e sem punições, mas permeada pela estima e laços de solidariedade, estabelecimento de uma política de metas e produção compatível com o trabalho decente e uma vida digna e saudável para todos os trabalhadores.

As relações interpessoais no ambiente de trabalho são diversas. A proposição de realizar estudos e ações quanto a situações de violência no trabalho requer, de quem se dispõe, colocar-se frente a esse desafio, ou seja, facilitar o entendimento e a sensibilização das pessoas, com culturas e realidades díspares. Estabelecer um diálogo que envolva situações que remetam a sofrimentos, passa pela compreensão da dimensão única do outro, suas expectativas e interpretações diante todas as faces do dia a dia.

CONCLUSÃO

No ambiente de trabalho da instituição em que foi aplicado o programa, os profissionais são tratados como coletividade frente as suas categorias profissionais e o organograma institucional define a hierarquia existente entre os mesmos. Mais do que nunca, apesar das diversas relações de poder, percebe-se que é necessário saber trabalhar com a autonomia e empoderamento de cada trabalhador, isto é, as gestões compartilhadas são cada vez mais citadas em instituições que exercem boas práticas. Significa, portanto, que cada vez mais um ambiente mentalmente saudável para o trabalho torna-se necessário para que todo o processo laboral seja otimizado frente a uma demanda acentuada, presente nos dias atuais.

As palestras representaram a proximidade com distintos trabalhadores, mediante quebra de paradigmas, de uma forma bastante transparente quanto às situações diárias, relacionadas ao que se pode caracterizar como violência no ambiente de

trabalho. Boa parte dos trabalhadores da instituição desconhecia vários pontos técnicos e leis aos quais poderiam recorrer em caso de algum tipo de violência no trabalho.

Uma característica muito significativa na constituição do grupo de estudos na instituição envolvida nesta análise, foi a discussão sobre como tornar a apreensão do assunto uma discussão sadia e respeitosa. A busca pela abordagem do assunto que facilite a confiança do trabalhador em procurar os meios formais de ajuda e acolhimento mental tornou-se um desafio singular, mas altamente gratificante. As reflexões e experiências dos diferentes membros que fizeram e participaram das palestras mostram-se entusiasmados em prol da saúde do trabalhador e este satisfeito por conhecer o assunto e saber como pode se defender em caso de agressão em seu ambiente laboral. Observou-se a aceitação do assunto e a necessidade de disseminar, cada vez mais, o contexto aqui tratado no meio laboral de instituições de saúde.

REFERÊNCIAS

Ahmed, Abdelrehem S. (2012). Verbal and physical abuse against Jordanian nurses in the work environment. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 18(4), 318-324.

Bobbio Norberto, Matteucci Nicola, & Pasquino, Gianfranco (2004). *Dicionário de política* (12a ed). Brasília: UnB.

Dejours, Christophe, Abdoucheli, Elisabeth, & Jayet, Christian (2009). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.

Farrel Gerald A. & Shafiei, Touran (2012). Workplace aggression, including bullying in nursing and midwifery: a descriptive survey (the SWAB study). *International Journal of Nursing Studies*, 49(11), 1423-1431.

Franco, Tania, Druck, Graça, Seligmann-Silva, Edith (2010). As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35(122), 229-248.

Freitas, Maria E., Heloani, Roberto, & Barreto, Margarida (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage learning.

Galia, Rodrigo W. (2015). *Cyberbullying: conceito, caracterização e consequências jurídicas*. Recuperado em 19 janeiro, 2020 de: <https://emporiiodireito.com.br/leitura/cyberbullying-conceito-caracterizacao-e-consequencias-juridicas>.

Hagopian, Ellen M., Freitas, Genival F., & Baptista, Patrícia C. C. P. (2017). Assédio moral no trabalho em enfermagem. *Revista Baiana de Enfermagem*, 31(1), 1-8.

Han Byung-C. (2015). *Sociedade do cansaço*. Petrópolis: Vozes.

Heloani Roberto & Barreto Margarida (2015). Assédio moral nas relações sociais no âmbito das Instituições Públicas. In Eduardo F. Silva, Fernanda Zanin, José A. P. Gediel, & Lawrence E. Mello (Orgs.). *Estado, poder e assédio: relações de trabalho na administração pública* (pp. 145-162). Curitiba: Kairós.

Khalef, Ahmed (2003). Es la violencia en el trabajo una fatalidad? In OIT. *La violencia en el trabajo: educación obrera* (pp.13-20). Ginebra: OIT.

Leymann, Heinz (1996). *The mobbing encyclopaedia, bullying*. Paris: Whistleblowing; 1996.

MPT – Ministério Público do Trabalho (2017). *Assédio sexual do trabalho: perguntas e respostas*. Recuperado em 15 junho, 2018 de: http://portal.mpt.mp.br/wps/wcm/connect/portal_mpt/238abdc3-4e2d-4d4a-a35e-b815c2b91c25/Cartilha+Assedio+Sexual+GT+G%C3%AAnero.pdf?MOD=AJPERES&CVID=IOyxSXs.

Organização dos Estados Americanos – OEA (2013). *Convenção Interamericana contra toda forma de Discriminação e Intolerância*. Recuperado em 15 junho, 2018 de: https://www.oas.org/en/sla/dil/docs/inter_american_treaties_A-69_Convencao_Interamericana_disciminacao_intolerancia_POR.pdf

Organização Mundial da Saúde – OMS (2004). *Sensibilizando sobre o assédio psicológico no trabalho*. Genebra: OMS.

Schreiber, Fernando C. C. & Antunes, Maria C. (2015). Cyberbullying: do virtual ao psicológico. *Boletim – Academia Paulista de Psicologia*, 35(88), 109-125. Recuperado em 31 março, 2019 de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2015000100008&lng=pt&nrm=iso.

Silva, Cássia C. M. (2013). Um olhar crítico sobre a flexibilização da legislação trabalhista no Brasil sob um duplo viés: a flexisegurança e a precarização dos vínculos trabalhistas. *Tuiuti: Ciência e Cultura*, 4(46), 95-114.

Soares, Leandro Q. (2006). *Assédio moral no trabalho e interações socioprofissionais: "ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais"*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília Brasil.

Unsal Atan, S., Baysan Arabaci, L., Sirin A., Isler, A., Donmez, S., Unsal Guler, M., Oflaz, U., Yalcinkaya Ozdemir, G., & Yazar Tasbasi, F. (2013). Violence experienced by nurses at six university hospitals in Turkey. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(10), 882-889.

CONSTITUIÇÃO DE UM GRUPO DE ESTUDO SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Resumo

A violência no trabalho requer atenção apropriada nas instituições de saúde, em cenário de retumbância desvantajosa para a saúde do trabalhador e a organização. Não obstante, a competição acentuada no mercado de saúde, em um contexto de precarização, transfigura como banalizadas as injustiças, isola o trabalhador e gera uma sensação de abandono e solidão. O objetivo nesse texto é descrever a experiência para compor um grupo de estudos sobre violência no trabalho e as ações aplicadas em um hospital de grande porte da cidade de São Paulo, em 2018. Mostrar, em palestras, o significado da violência no trabalho, as leis, os direitos e as formas de defesa. A metodologia consiste do relato de etapas aplicadas que possam ser usadas em instituições de saúde e a experiência adquirida com as palestras e a reação dos trabalhadores que nelas participarem. As principais conclusões apontam que o grupo de estudos, formado por profissionais de saúde e outros procedentes de departamentos chave da instituição, recebeu as instruções, discutiu o assunto e se preparou para transmitir o tema para todos os trabalhadores da instituição. Buscar uma abordagem que gere confiança no trabalhador, ao procurar os meios formais de ajuda e acolhimento mental, tornou-se um desafio singular e mostrou que é possível aplicar o método em qualquer tipo de instituição de saúde.

Palavras-chave

Violência. Saúde do trabalhador. Grupo de estudo.

CONSTITUCIÓN DE UN GRUPO DE ESTUDIO SOBRE VIOLENCIA EN EL TRABAJO: UN RELATO DE EXPERIENCIA

Resumen

La violencia en el trabajo requiere una atención adecuada en las instituciones de salud, en un escenario de desventaja para la salud del trabajador y la organización. Sin embargo, la intensa competencia en el mercado de la salud, en un contexto de precariedad, transfigura las injusticias como trivializadas, aísla al trabajador y genera un sentimiento de abandono y soledad. Nuestro objetivo es describir la experiencia de componer un grupo de estudio sobre violencia en el trabajo y las acciones aplicadas en un gran hospital de la ciudad de São Paulo, en 2018. Mostrar, en conferencias, el significado de la violencia en el trabajo, leyes, derechos y formas de defensa. La metodología es un reporte de los pasos aplicados que se pueden utilizar en las instituciones de salud y la experiencia obtenida de las conferencias y la reacción de los trabajadores que participan en ellas. La conclusión es que el grupo de estudio, conformado por profesionales de la salud y otros de departamentos clave de la institución, recibió las instrucciones, discutió el tema y se preparó para transmitir el tema a todos los trabajadores de la institución. Buscar un enfoque que genere confianza en el trabajador, a la hora de buscar ayuda formal y refugio mental, se ha convertido en un desafío único y ha demostrado que es posible aplicar el método en cualquier tipo de institución de salud.

Palabras clave

Violencia. Salud del trabajador. Grupo de estudio.

CONSTITUTION OF A STUDY GROUP ON VIOLENCE AT WORK: EXPERIENCE REPORT

Abstract

Violence at work requires appropriate attention in health institutions, in a scenario of disadvantage to the health of the worker and the organization. Nevertheless, the intense competition in the health market, in a context of precariousness, transfigures injustices as trivialized, isolates the worker and generates a feeling of abandonment and loneliness. To describe the experience to compose a study group on violence at work and the actions applied in a large hospital in the city of São Paulo, in 2018. To show, in lectures, the meaning of violence at work, laws, rights and forms of defense. The methodology is a report of applied steps that can be used in health institutions and the experience gained from the lectures and the reaction of the workers who participate in them. Main conclusions show that the study group, formed by health professionals and others from key departments of the institution, received the instructions, discussed the subject and prepared to transmit the theme to all the workers of the institution. Seeking an approach that generates confidence in the worker, when looking for formal help and mental shelter, has become a unique challenge and has shown that it is possible to apply the method in any type of health institution.

Keywords

Violence. Worker health. Group of studies.

CONTRIBUIÇÃO

Ellen Maria Hagopian

A autora declara que realizou do levantamento da literatura, escrita e revisão do texto, organização e planejamento do fluxo das ações em campo, levantamento de dados e redação final.

Renata Davi de Sousa

A autora declara que participou do levantamento da literatura, levantamento de dados, realização de palestras e redação final.

Marcelo Del Bianco

O autor declara que realizou pesquisas e levantamento de casos/indicadores sobre o estudo através de sua vivência profissional pelo canal de denúncias da empresa, onde não apenas registrou como constatou e tratou presencialmente os casos de violência que colegas sofreram no próprio ambiente de trabalho.

AGRADECIMENTOS

-

DECLARAÇÃO DE INEDITISMO

Es autores declaram que a contribuição é inédita.

CONFLITO DE INTERESSES

Es autores declaram não haver conflito de interesses.

COMO CITAR ESTA CONTRIBUIÇÃO

Hagopian, Ellen M., Sousa, Renata D. & del Bianco, Marcelo (2020). Constituição de um grupo de estudo sobre violência no trabalho: relato de experiência. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 7(19), 768-800.