



ASSÉDIO VERBAL NA ENFERMAGEM:UM FENÔMENO CRESCENTE (VERBAL HARASSMENT IN NURSING: A GROWING PHENOMENON)

Elizangela Alves da Silva¹, Joiciane Oliveira Martins¹, Marcos Vinicius Costa Fernandes², Thiago Vieira de Souza³, Ellen Priscila Nunes Gadelhas⁴, Fabiane Veloso Soares⁵

¹Acadêmicas do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas.

²Enfermeiro, Professor, Mestre, Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas.

³Enfermeiro, Professor, Especialista, Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas.

⁴Enfermeira, Doutora, Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas.

⁵Enfermeira, Doutora, Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas.



ABSTRACT

Considered by the World Health Organization an epidemic, verbal harassment in nursing is a serious problem and can be considered as bullying. This violence is part of the day-to-day life of many health professionals, with serious health consequences, and still impacts the care provided. **Objective:** Describe with consideration about verbal harassment in nursing and its consequences. **Materials and Methods:** Integrative bibliographical review. **Results:** The results show that they are susceptible to verbal harassment, and inertia is evident, and cases are characterized by a growing phenomenon. Verbal aggression occurs both in the public network and in private hospitals because it requires direct contact with patients family and other professionals. **Conclusion:** Studies in general, demonstrate that violence in health work, and specifically in nursing, has become a public health problem, and that occupational violence can be detrimental to the health and career of nursing workers, requiring interventions capable of developing the prevention of such events.

Descriptors: Nursing workers, occupational health, verbal offense, threats and aggressions.

1INTRODUÇÃO

Os serviços de saúde podem ser considerados campos férteis para a exposição dos trabalhadores a diversos agravos à saúde. Além da exposição a acidentes com materiais biológicos, radiação, produtos químicos e danos ergonômicos, os profissionais da saúde deparam-se com a violência no seu local de trabalho. ¹⁻²Os profissionais de enfermagem têm sido apontados como grupo vulnerável à violência no trabalho. ²

A violência contra os profissionais que trabalham em instituições de saúde tem se tornado um importante desafio para a saúde ocupacional. Dessa forma, as pesquisas têm modificado, gradualmente, o foco sobre as questões tradicionais e buscado investigar fatores importantes que afetam a qualidade de vida no ambiente de trabalho. ³Nesse sentido, destaca-se que episódios de violência contra os profissionais da

saúde estão relacionados ao desenvolvimento de estresse, ansiedade, exaustão emocional e redução da qualidade de vida no trabalho.⁴

A violência é um problema de saúde pública, requerendo debate de todas as áreas, com intuito de minimizar os agravos decorrentes das agressões. Embora se espere que as organizações de saúde sejam espaços promotores de saúde e preventivos em relação às doenças e agravos, elas não estão livres da presença da violência, que se torna significativa pelas lesões físicas, psíquicas e morais que acarreta.⁵

O interesse pelo assunto assédio verbal na enfermagem surgiu a partir da vivência pessoal no campo de estágio supervisionado num hospital público de Manaus, que através de observações e de relatos de profissionais, nos motivou a necessidade de conhecer a fundo o assunto, e suas consequências pessoais e psíquicas para o profissional de enfermagem. Além das consequências individuais para o profissional, as repercussões das violências sofrem implicações negativas ao setor de saúde, gerando absenteísmo, comprometimento da qualidade dos cuidados prestados, e o abandono da profissão. Isto, por sua vez, pode causar a redução dos serviços de saúde disponíveis para a população.⁶

Diante do exposto, surge a seguinte pergunta: Porque o assédio verbal está presente no processo de trabalho da enfermagem?

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS)⁷ O fenômeno implica literalmente em formar “multititudes” ao redor de alguém para atacá-lo provocando-lhe estresse psicossocial e prejuízos à sociedade e à organização.

Assim sendo, o objetivo deste estudo é evidenciar as características do assédio verbal na enfermagem e suas consequências.

2 MATERIAS E MÉTODO

Trata-se de uma revisão bibliográfica do tipo integrativa. E a coleta de dados foi realizada através de produções publicadas por meio das seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS). Utilizando os seguintes descritores de saúde (DeCS): Trabalhadores de enfermagem, saúde ocupacional, ofensa verbal, ameaças e agressões.

Como critérios de inclusão utilizamos artigos originais e completos, tipo revisão de literatura, disponibilizados online com acesso gratuito, em língua portuguesa e língua espanhola publicados no período entre 2004 a 2018, que abordem o assunto em questão. E como critérios de exclusão, artigos com texto incompleto, resumos, publicados há mais de 15 anos, TCC, Dissertações e outros materiais que não atenderam os critérios de inclusão.

Para essa etapa do projeto foi elaborado um instrumento para consolidação dos dados no programa Microsoft Excel[®] 2013 em formato de planilha para organizar adequadamente a extração das informações dos estudos selecionados no intuito de facilitar a análise das amostras extraídas.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado através da tabela, onde estão presentes as seguintes informações: Autores/Ano; Objetivo do trabalho; Delineamento do estudo, Resultados e Conclusões para os casos de assédios verbais no ambiente hospitalar. Esta etapa faz-se necessária, pois a mesma irá determinar a confiança dos resultados e fortalecer as conclusões sobre o estado atual do tema investigado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No primeiro momento da pesquisa, com os descritores específicos resultou em 50 periódicos que após filtragem aplicando os critérios de inclusão que foram os artigos disponíveis na íntegra, e de exclusão sendo as publicações em anos inferiores a 2004, os que continham apenas o resumo, os textos em idiomas que não o português, totalizou em 31 publicações, que ao serem identificados como adequados ao propósito deste trabalho foram arquivados para posterior leitura e análise crítica.

Deu-se neste momento prosseguimento às leituras das 31 publicações selecionadas, caracterizadas por materiais que alcançaram os critérios de inclusão. Passou-se a buscar no acesso aos resumos de todos os exemplares, sendo cuidadosamente revisado em leituras disciplinares, avaliando os conteúdos pertinentes à temática. Após a análise criteriosa das publicações mais relevantes, observou-se artigos em duplicidade, 6

escritos por outros profissionais que não enfermeiros,9 não eram relacionados à temática tratada, dando seguimento à amostra final definida em 16 artigos que atenderam aos critérios de seleção.

Os estudos selecionados foram caracterizados quanto ao Autores/Ano; Objetivo do Trabalho; Delineamento do estudo; Resultados; Conclusões, como descritos no quadro a seguir.

Quadro–Identificações dos estudos selecionados.

AUTORES (ANO)	OBJETIVO DO TRABALHO	DELINEAMENTO DO ESTUDO	RESULTADOS	CONCLUSÕES
Oliveira, Morais. Rocha, Yarid, Sena, Boery. (2014)	Apresentar uma revisão bibliográfica crítico-reflexiva sobre a violência relacionada ao trabalho em saúde.	A pesquisa foi realizada por meio de uma busca integrada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), nos meses de maio e junho de 2011.	Foram selecionados 24 artigos. A leitura do material conduziu à seguinte divisão dos resultados: caracterização dos estudos e reflexão bioética sobre a violência relacionada ao trabalho em saúde.	A violência relacionada ao trabalho traz consequências diretas não só na saúde dos profissionais, mas também para o cidadão e para a sociedade como um todo. Torná-la visível é a primeira ação necessária para sua prevenção/control e para a promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis.
Vasconcelos, Abreu, Maia. (2012)	Objetivou-se fazer a caracterização sociodemográfica da equipe de enfermagem que atua no serviço de pronto atendimento hospitalar e identificar os principais tipos de violência ocupacional sofrida por essa equipe.	Estudo descritivo, transversal, desenvolvido em um hospital geral em Duque de Caxias/Rio de Janeiro.	Os resultados permitiram observar que esses trabalhadores possuem poucas expectativas na mudança do quadro atual e não acreditam que seus coordenadores possam ajudá-los no problema.	As análises mostraram que a maioria dos entrevistados foi vítima de violência ocupacional (76,7%). Os principais causadores foram os acompanhantes (87,0%), seguidos dos pacientes (52,2%). A forma de violência que mais ocorreu foi a agressão verbal (100,0%).
Almeida, Filho, Marques. (2017)	Analisar os achados da produção científica nacional e internacional sobre a violência no trabalho em hospitais.	Revisão integrativa da literatura abrangendo estudos nacionais e internacionais publicados entre 2006 e 2015, em português, inglês e espanhol, nas bases de dados Lilacs, SciELO, BVS e Ibecs,	A prevalência da violência ocupacional variou entre 58,2 e 88,9%. A agressão verbal afetou 100% dos trabalhadores em dois artigos e foi a mais retratada nos estudos qualitativos. Pacientes e acompanhantes	violência no trabalho na área da saúde é um fenômeno crescente e preocupante, o que causa prejuízo à assistência ao paciente e ocasiona adoecimento e incapacitação dos trabalhadores, alertando para a

		utilizando os descritores controlados.	foram os perpetradores da violência em até, respectivamente, 93,5 e 87% dos casos de violência; os estudos qualitativos corroboram com o exposto.	necessidade de implementação de políticas na saúde com estratégias para o enfrentamento do problema.
Hagopian, Freitas, Campos Baptista. (2017)	Compreender as vivências dos enfermeiros resultantes da exposição ao assédio moral no ambiente de trabalho.	Pesquisa qualitativa. Foram realizadas nove entrevistas com enfermeiros de um hospital privado do Município de São Paulo.	Os principais resultados encontrados referem-se às consequências físicas e psíquicas, que afetam tanto a vida pessoal quanto o desempenho profissional dos enfermeiros, fato que envolve o medo que esses profissionais têm de se posicionar em relação à situação vivenciada	Entender a vivência dos profissionais diante das consequências do assédio moral, pôde-se mostrar que eles se submetem a situações degradantes, a fim de se protegerem e manterem a estabilidade de seu dia a dia. Como reflexo, sofrem as consequências como vítimas do assédio moral.
Campo, Klijn; Revista Latino Americana de Enfermagem. (2017)	Determinar a percepção de abuso verbal, assédio moral e fatores associados por técnicos paramédicos (auxiliares de enfermagem e profissionais enfermeiros).	Estudo descritivo e correlacional foi realizado com a comunidade profissional, em dois estágios, com a população de paramédicos de três regiões.	51,4% dos profissionais e 46,6% dos técnicos paramédicos consideram que sofreram abuso verbal no último ano. Um total de 17,6% dos técnicos paramédicos e 13,5% dos profissionais perceberam assédio moral.	Uma alta porcentagem de participantes em cada grupo percebeu abuso verbal e uma porcentagem não menor percebeu assédio moral, mas a maioria desses eventos não são reportados.
Pedro, Silva, Lopes, Oliveira, Tonini. (2017)	Analisar evidências científicas que tratam a interface da violência como risco ocupacional entre trabalhadores	Revisão integrativa de literatura sobre a interface da violência como risco ocupacional entre trabalhadores de enfermagem.	Foram selecionados 15 artigos científicos para a análise de conteúdo, que resultou no agrupamento de três categorias. Concluiu-se que a violência no labor da	O assédio moral deve ser foco nas ações de liderança, com vistas às mudanças no processo de trabalho que favoreçam a proteção de vítimas.

			enfermagem parece tender a um perfil delimitado.	
Vasconcelos,Griep, Lisboa, Rotenberg. (2011)	Descrever a frequência das violências verbal, física e sexual referidas e fatores associados à violência verbal no trabalho das equipes de enfermagem de hospitais públicos.	Estudo seccional com 1509 trabalhadores de três hospitais públicos do Município do Rio de Janeiro – (RJ). Realizaram-se análises bivariadas e regressão logística adotando-se níveis de 5% de significância.	As frequências de violência verbal, física e sexual foram respectivamente 982 (65,1%), 46 (3%) e 87 (5,7%). Após a análise multivariada, foram observadas chances mais elevadas de referir violência verbal entre as mulheres, os mais jovens, de escolaridade mais alta, enfermeiros, os contratados e baixo apoio social no trabalho.	A violência verbal é frequente no ambiente de trabalho hospitalar em associação com diferentes características. A construção de um ambiente menos hostil para o trabalhador de enfermagem torna-se necessária.
Maus Junior, Schorr, Nunes, Noronha, Ritzel, trindade. (2015)	Analisar a ocorrência da violência física no trabalho da enfermagem no contexto dos setores hospitalares que prestam assistência clínica direta aos usuários.	Trata-se de um estudo multicêntrico com abordagem quantitativa, desenvolvido em quatro hospitais do sul do Brasil, sendo três localizados no Rio Grande do Sul e um em Santa Catarina.	Foram entrevistados 38 indivíduos, trabalhadores dos setores citados anteriormente, deste 81,57% são profissionais do sexo feminino. A média de idade dos sujeitos foi de 34,18 anos, com idade máxima encontrada de 50 anos e mínima de 22 anos, com uma média de filho de 1,07 por pessoa. Quanto à cor da pele, a maioria considerase de cor branca (89,47%), com poucos indivíduos (10,53%) declarando-se pardos, não havendo negros ou outros. A maioria dos participantes (55%) possui nível médio	Os resultados parciais mostram os perigos mascarados na realidade dos serviços de saúde e no trabalho da enfermagem no cenário hospitalar.

			de escolaridade, seguido por 36% de nível superior.	
Bordignon, Monteiro. (2016)	Refletir acerca das consequências da violência no trabalho experienciada por profissionais de enfermagem.	Trata-se de um artigo de reflexão que contou com o auxílio de publicações recentes relacionadas a esta proposta, sobretudo de pesquisas realizadas no Brasil e em outros países.	A exposição à violência no trabalho tem sido vinculada a problemas de saúde nos profissionais de enfermagem, que se apresentam por danos físicos, manifestações emocionais, transtornos e distúrbios psíquicos.	Aponta-se para o potencial nocivo e oneroso deste fenômeno, por ser capaz de ocasionar sofrimento, adoecimento, afastamentos do trabalho e até a morte.
Pai, ICS, Santos C, Tavares JP, Laterrrl. (2018)	Analisar a presença da violência física e psicológica entre trabalhadores da saúde, identificar seus perpetradores e compreender a origem das agressões.	Quantitativos foram coletados sobre amostra aleatória de 269 profissionais da equipe de saúde em hospital público da Região Sul do Brasil, dentre os quais, 20 sujeitos, vítimas de violência, compuseram sequencialmente a etapa qualitativa.	A violência física atingiu 15,2% (n=42) dos profissionais e a violência psicológica 48,7% (n=135) dos trabalhadores por meio de agressões verbais, 24,9% (n=69) sofreram assédio moral, 8,7% (n=24) discriminação racial e 2,5% (n=7) assédio sexual. Mulheres foram as principais vítimas da violência física, assédio moral e discriminação racial (p<0,05). Técnicos de enfermagem foram os mais expostos à violência física e assédio moral (p<0,05). O paciente foi o principal agressor da equipe de saúde (35,4%, n=98), seguido pelos colegas de trabalho (25,3%, n=70), chefia (21,7%, n=60) e acompanhantes (15,5%, n=43).	A violência psicológica foi prevalente, mulheres e técnicos de enfermagem foram os mais expostos e pacientes os principais perpetradores. São necessárias medidas de contenção e prevenção, bem como investimentos sobre as condições e a organização do trabalho no hospital.

Silva, Aquino, Pinto. (2014)	Estimar a prevalência de violência autor referida no trabalho em saúde.	Estudo transversal realizado com uma amostra de 679 servidores estaduais (Bahia, Brasil), por meio de entrevistas face a face e uso de questionário.	Dos entrevistados, 25,9% (IC95%: 22,6%-29,2%) referiram pelo menos uma das modalidades de violência investigadas, sendo a agressão verbal (19,4%) a mais frequente.	observou-se não haver diferenças estatisticamente significantes entre homens e mulheres. No que se refere à autoria dos atos de violência, observou-se que em 68% dos casos os pacientes e seus familiares ocuparam o primeiro lugar.
Leal, Lopes. (2004)	Conhecer e compreender o "olhar" e o fazer das trabalhadoras de enfermagem no cuidado ao paciente vítima de violência, hospitalizado em serviços de emergência em trauma, em Porto Alegre.	Estudos quantitativos realizada em um hospital público de emergência em trauma.	Dos 697 pacientes hospitalizados, vítimas de violência, 90,5% eram do sexo masculino; 73% brancos e 27% negros ou descendentes dessa etnia; a faixa etária dos 11 aos 39 anos corresponde a 78,9% das internações; 47,9% agredidos por arma de fogo, 26,5% por arma branca, 25% por agressão física, 0,3% vítimas de estupro.	Em relação ao "olhar" da enfermagem no cuidado ao paciente ficou evidente a preocupação das trabalhadoras e as dificuldades desse enfrentamento. Aponta-se, que os serviços públicos de saúde necessitam se auto-avaliar e propiciar a criação de espaços de co-responsabilização nesse processo.
Lima, Sousa. (2015)	Investigar e caracterizar práticas de violência psicológica intraequipe, nas relações entre pacientes, acompanhantes e outros profissionais com os trabalhadores de enfermagem da rede hospitalar pública de Caxias, no Estado do Maranhão.	Estudo descritivo, quantitativo, de corte transversal com dados coletados por formulário entre novembro de 2013 a maio de 2014.	Agressão verbal é o subtipo de violência psicológica mais frequente 95% (84), seguida pelo assédio moral 27% (24). A emergência 51% (45) é o setor de maior ocorrência, pacientes 60% (53) são os principais agressores, enfermeiros 76% (19) sofrem mais violência, sendo maioria do sexo feminino, jovens e pouco experientes.	A maior quantidade de ocorrências foi de agressão verbal perpetrada por pacientes contra enfermeiros no setor de emergência. Os trabalhadores tentam fingir que nada aconteceu ou ficam inertes diante da violência. Os empregadores pouco fazem, remetendo a necessidade de estratégias para controle da violência.
Cezar, Marziale.	Caracterizar a	O estudo foi	Os resultados	Conclui-se que no

(2006)	violência ocupacional problemas detectados pelos profissionais de saúde em hospital de emergência.	exploratório e transversal, com uma abordagem de dados quantitativos.	revelam que 12 (85,7%) dos médicos, 7 (100%) dos enfermeiros, 8 (88,9%) dos técnicos em enfermagem e 15 (88,2%) dos auxiliares de enfermagem foram vítimas de violência ocupacional, 88,9% dos quais nos últimos doze meses.	ambiente estudado os trabalhadores estão expostos a vários fatores de risco de violência ocupacional e não estão preparados para lidar com eles. Os tipos de violência sofridos incluíram agressão verbal (95,2%) e moral e bateria sexual (33,3%). Medidas preventivas para reduzir a violência.
Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. (2017)	Caracterizar os casos de agressão física contra técnicos de enfermagem em dois hospitais psiquiátricos e analisar os fatores relacionados à ocorrência desses eventos.	Estudo transversal realizado com 125 técnicos de enfermagem. Foi utilizado questionário autoaplicável e pesquisa documental.	Foi identificada associação estatística significativa entre agressão física e percepção de insegurança, sexo feminino e maior tempo de trabalho em instituições psiquiátricas. Também foi observado subnotificação de casos.	A agressão física é vivenciada com alta frequência entre os técnicos de enfermagem, que relatam pouco suporte institucional e sentimentos de insegurança no ambiente de trabalho, mostrando a necessidade de instituir medidas que melhorem as condições de trabalho e previnam a violência.
Palma, Ansoleaga, Magdalena Ahumada. (2018)	Descrever e analisar os relatórios científicos sobre violência ocupacional na área da saúde.	É um estudo quantitativo sistemática da literatura sobre pesquisa acadêmica completa, Medline, Pubmed, Scielo, Scopus e Web of Science foi realizado e 23 artigos foram selecionados para análise.	No período analisado (2011 a 2015) há um aumento de publicações, especialmente em 2013 e 2015. EE. UU (21,7%), Itália (17,4%) e Reino Unido (13% concentram a maior produção acadêmica.	Conclui-se que as consequências mais estudadas estão relacionadas para a saúde mental. As principais consequências do fenômeno são as depressivas sintomas, transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) e estresse no trabalho.

Fonte: Dados extraídos dos estudos selecionados.

Após leituras sucessivas dos estudos selecionados para a presente revisão integrativa e o agrupamento de informações, foi possível construir três abordagens temáticas: Abordagem temática I – Mensurar as tendências das incidências do assédio verbal na enfermagem; Abordagem temática II –

Consequências da vulnerabilidade relativas ao assédio verbal; Abordagem temática III – Intervenções aos riscos desta temática, todas seguidas de uma breve discussão.

3.1 Mensurar as tendências das incidências do assédio verbal na enfermagem

Tratando-se dos profissionais de saúde, o enfermeiro tem sido a principal vítima de violência no local de trabalho.^{8,9} Trata-se de uma categoria profissional que recebe grande demanda psicológica da equipe, absorvendo uma sobrecarga emocional de si mesmo, dos pacientes e de seus familiares, muitas vezes sem ter suporte emocional para tal; o que o torna mais cansado, estressado e insatisfeito e mais vulnerável à violência no local de trabalho.⁸ A violência é compreendida como um problema mundial de difícil enfrentamento, em razão de sua etiologia e multicausalidade.¹⁰ A violência que ocorre na área da saúde representa aproximadamente um quarto do total de acontecimentos violentos no trabalho.¹¹ Estas situações, portanto, têm sido observadas, ou, são rotineiras em alguns locais de trabalho dos profissionais de enfermagem.¹²

Enfermeiros que trabalham em hospitais públicos têm maiores riscos de sofrer violência no local de trabalho do que aqueles que trabalham em hospitais privados.¹³ Embora a violência contra os trabalhadores da enfermagem esteja presente em todos os espaços hospitalares, independente da complexidade do cuidado realizado, é no atendimento de emergência que este fenômeno, provavelmente, tem maior probabilidade de ocorrer devido às tensões existentes neste local.¹⁴ O déficit de trabalhadores para exercer as atividades necessárias dentro do setor da saúde é uma das causas geradora de violência contra ele.^{14,17} São marcantes devido à grande procura por atendimento: A superlotação, o ritmo acelerado e a sobrecarga de trabalho para os profissionais.^{15,16} E longos tempos de espera e o abuso de substâncias têm sido causas para agressões no trabalho em saúde.¹⁸

Reestruturação pela qual passa o setor da saúde influencia consideravelmente às condições de trabalho, já que a privatização, descentralização e racionalização são processos que estão acompanhados, geralmente, por demissões, corte ou congelamento de salários, por cargas de trabalho e ritmos intensos, mais horas de trabalho e subcontratação, entre outros fatores, que potencialmente são estressores e podem eventualmente favorecer a violência.¹¹

Corroborando com os achados da presente revisão de literatura, em outros estudos nacionais e internacionais, a agressão verbal foi a principal ofensiva sofrida pelos trabalhadores da saúde^{8,19,20}. Em geral, esse tipo de violência se manifesta por meio de insultos, ameaças e difamações, contudo, tende a ser desvalorizada pela própria equipe, de forma que o episódio dificilmente é registrado pela vítima.²¹ No primeiro momento, a agressão verbal pode parecer inofensiva. Contudo, apesar de ser menos visível por não ser tão impactante quanto à agressão física, trata-se de um evento que pode sim ocasionar grande sofrimento, sentimentos como tristeza, raiva e o acarretamento de problemas de saúde, como acidentes e doenças, além de preceder outros tipos de violência, como assédio moral, agressões físicas e verbais, tendo, portanto, um efeito cumulativo.^{8,22}

De toda a violência praticada no mundo, 25% ocorrem no setor saúde. Dados da última década apontam, por exemplo, que em Moçambique, aproximadamente 38% dos profissionais de saúde foram vítimas de agressão verbal; no Canadá, as ameaças configuram 40% da violência contra a enfermagem; na Austrália, a violência atinge mais de 80% dos enfermeiros e em Portugal, dados de 2006 demonstram que 50% dos enfermeiros foram vítimas de violência física ou psicológica em um ano.¹³

3.2 Consequências da vulnerabilidade relativas ao assédio verbal

Os profissionais de enfermagem, além de enfrentarem situações desafiadoras em circunstâncias laborais - como o manejo dos pacientes e de suas famílias, as vivências de sofrimento, a exemplo da morte e dor decorrente da perda de um paciente —ainda podem sofrer violência durante o desempenho da função e suas consequências, já que praticamente todas as situações violentas acarretam angústia, com influência duradoura e/ou prejudicial na saúde da vítima.^{11, 23}

As principais consequências são: Sentimentos de impotência, limitação, desprestígio e culpa pelos insucessos, transtorno pós-traumático, alterações no sono, ansiedade, perda da autoestima, estresse, Síndrome de *Burnout*, depressão, ganho ou perda de peso e aumento do consumo de drogas.^{4,9,24,25} Os profissionais de saúde estão bastante vulneráveis a diversos tipos de violência em seu ambiente laboral: Violência praticada pelo paciente, violência institucional, assédio moral, sexual e/ou violência psicológica, o que pode leva-los à depressão e ao dano mental, temporário ou permanente.²⁶

Sofrer violência verbal no local de trabalho pode parecer em um primeiro momento inofensiva por ser uma agressão não fatal, ou seja, não causar morte.²⁷ Como exemplo, podem ser citados o tratamento com desprezo ou desdém e falta de respeito profissional. Contudo, um ambiente de trabalho hostil pode afetar de modo significativo o trabalhador, deixando-o aborrecido, ofendido, muito triste²⁸ e com raiva²⁹ Consequências maiores podem ocorrer, como diminuição do desempenho e insatisfação no trabalho, absenteísmo, transferências, demissões, medo dos pacientes,²⁹ sentimento de baixa autoestima, depressão, ansiedade, fadiga, irritabilidade, distúrbios de sono e de alimentação.²⁶

Fatores que tornam o ambiente hospitalar mais hostil, como superlotação, sobrecarga de trabalho e desamparo,³⁰ somado a isso, temos a frustração do paciente devido à demora no atendimento, estresse devido à dor e/ou estado emocional abalado, ansiedade, angústia e sofrimento.³¹ Nessas situações, é comum que pacientes, acompanhantes e até mesmo os profissionais apresentem alterações comportamentais com tendência à violência interpessoal.³²

Com isso, fica evidente que as condições de trabalho desfavoráveis representam fontes, em potencial, de sofrimento e adoecimento dos profissionais de enfermagem, e também remetem à situações de violência, incluindo a violência institucional, preocupante e presente em determinados ambientes de cuidado em saúde.⁵

3.3 Intervenções aos riscos desta temática

O expressivo número de trabalhadores do setor de saúde que são atingidos pela violência em diversos países chamou a atenção da Organização Internacional do trabalho (OIT) e de outras instituições que estabeleceram diretrizes para combater o medo, a humilhação, a agressão e os homicídios nos locais de trabalho.³³

Atualmente o fenômeno da violência vem sendo alvo de muitas discussões no âmbito nacional por se constituir problema de saúde pública com impacto social significativo, inclusive no que tange à qualidade de vida da população.³⁴ Em decorrência das lesões físicas, psíquicas e morais que o fenômeno acarreta vem se tornando um sério problema intersetorial, no qual o campo médico-social se integra no atendimento às vítimas da violência bem como colaborando na elaboração de estratégias de prevenção e superação dos problemas.³⁵

Tal análise pode subsidiar gestores das instituições de saúde, profissionais de enfermagem e demais interessados no assunto, na justificativa de quão importante é a elaboração e incorporação de ações que primem por condições de trabalho e organizacionais adequadas, e que visem tornar o ambiente de trabalho em saúde seguro, importante também para que os profissionais de enfermagem prestem cuidados de qualidade.²³

Estas ações, destinadas também a evitar a ocorrência de violência no trabalho, podem incluir a adoção de medidas de segurança, melhoria das condições para o trabalho por meio da adequação do número de profissionais, do acesso à estrutura apropriada, aos materiais e equipamentos necessários, à qualificação e a uma remuneração justa às funções desempenhadas, por exemplo; além de organização do atendimento para permitir o acesso e acolhimento dos usuários dos serviços de saúde, existência de uma gestão que prime pela qualidade da assistência e por um trabalho mais satisfatório à equipe, entre outros.⁵ Para tanto, considera-se que o apoio e comprometimento da instituição de saúde empregadora e dos trabalhadores são fundamentais para a consolidação destas ações nos locais de trabalho, dando enfoque ao relevante papel da prevenção no combate eficaz da violência ocupacional.¹¹ Os trabalhadores estão expostos a vários fatores de risco de violência ocupacional e não estão preparados para lidar com eles. Assim,

medidas devem ser implementadas para a prevenção de atos violentos tais como: Capacitar os trabalhadores para o enfrentamento de situações críticas e para a prevenção de atos violentos de pacientes, familiares ou da própria equipe de saúde; Melhorar as condições de trabalho com número adequado de recursos humanos e materiais; Instalar dispositivos de segurança, impedir a entrada de pessoas armadas no interior do serviço; Contratar profissional de segurança para as portarias; Melhorar acomodação para os pacientes e acompanhantes; Informar o motivo da demora no atendimento; Criar um protocolo sistemático de registro das formas de violência ocupacional; Formar um comitê multidisciplinar; e implantar um programa de prevenção de violência para o hospital, baseado nas diretrizes da OIT e OMS.^{33,37} A falta de notificação camufla o problema e prejudica os trabalhadores atingidos, a quem, segundo,³⁶ devido ao medo do agressor e à percepção de corresponsabilidade do profissional e da instituição no processo de violência, acontece uma naturalização da violência no trabalho. Como tentativa de se proteger, os trabalhadores reagem de forma defensiva e hostil, provocando distanciamento dos colegas e pacientes, comprometendo todo o processo de trabalho e conseqüentemente o processo de cuidar.²²

4 CONCLUSÃO

Após o levantamento de diversas literaturas para construção deste trabalho, é possível mensurar a escassez de estudos publicados que fazem alusão ao assédio verbal na enfermagem, caracterizada pela violência psicológica concentrada diretamente aos profissionais de enfermagem em seu cotidiano laboral. Esse estudo apontou para uma realidade vivenciada por profissionais da enfermagem na qual estão expostos a agressões violentas de pacientes, tornando um fenômeno mundial, de magnitude complexa sobre a violência verbal, destacando a concepção individual de resistências destes profissionais de saúde ao falar de violência sofridas por estes profissionais no ambiente de trabalho.

Nenhum tipo de agressão jamais será justificável, alguns dos motivos que acarretam comportamentos agressivos envolve situações de violências e são evidenciadas por alguém desconhecido, além da violência provocada pelo cliente, na qual os trabalhadores de saúde são os mais afetados por lidar com uma clientela diversificada composta muitas vezes por pacientes psiquiátricos, dementes, delinquentes, drogados, embriagados e até mesmo de ter que lidar com os familiares destes pacientes que se tornam agressivos com estes trabalhadores representando ou não risco de vida.

5 REFERÊNCIAS

1. Spector PE, Zhou ZQE, Che XX. Nurse exposure to physical nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: A quantitative review. *Int J Nurs Stud* [periódico da Internet]. 2014 Jan [acesso em 2018 mar 25]; 51(1): 72-74. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23433725>.
2. Edward KL, Ousey K, Warelou P, Luis S. Nursing and aggression in the workplace: A systematic review. *Br J Nurs* [periódico da Internet]. 2014 [acesso em 2018 mar 16]; 23(12): 653-4. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25039630>.
3. Zeng JY, An FR, Xiang YT, Qi YK, Ungvari GS, Newhouse R, et al. Frequency and risk factors of workplace violence on psychiatric nurses and its impact on their quality of life in China. *Psychiatry Res* [periódico da Internet]. 2013 [acesso em 2018 mar 22]; 210(2): 510-4. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23850435>.
4. Silva IV, Aquino EML, Pinto ICM. Violência no trabalho em saúde: A experiência de servidores estaduais da saúde no estado da Bahia, Brasil. *Cad Saúde Pública* [periódico da Internet]. 2014 [acesso em 2018 mar 29]; 30(10): 2112-22. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2112.pdf>.
5. Santos AMR, Soares JNC, Nogueira LF, Araújo NA, Mesquita GB, Leal CFS. Institutional violence: routine experiences of the nursing team. *Rev. Bras Enferm* [periódico da Internet]. 2011 Jan-Feb [updated 2015 Jul 02] [acesso em 2018 jun 30]; 64(1): 84- Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v64n1/v64n1a13.pdf>Portuguese.

6. Carvalho MDB, Fontes KB, Pelloso SM. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. *RevGauchaEnferm* [periódico da Internet]. 2011[acesso em 2018 abr 30]; (4): 815-22. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472011000400024.
7. Krug EG, Dahlberg LL, Mercy JA, Zwi AB, Lozano R. Informe mundial sobre la violencia y la salud: Resumen. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud [periódico da Internet]; 2002[acesso em 2018 mai28];Disponível em : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf.
8. Vasconcellos IRR, Griep RH, Lisboa MTL, Roenberg L. Violence in daily hospital nursing work. *Acta Paul Enferm* [periódico da Internet]. 2012 [acesso em 2018 jul1]; 25 (spe): 40 -7. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000900007.
9. Abuye NO, Belmonte TM, Marcos MP, Lorente IM. Caracterizacion de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal. *Enferm glob* [periódico da Internet]. 2013[acesso em 2018 ago 2];12(30):196-207. Disponível em: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200010.
10. Marziale MH. A violência no setor saúde. *Rev latinoam enferm* [periódico da Internet].2004 [acesso em 2018 jul 2]; 12 (2): 147-8. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000200001.
11. Di Martino V. Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. Geneva [periódico da Internet]. 2003 [acesso em 2018 mai 3]; 33p. Disponível em: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf.
12. Minayo MC. Violence: a new old challenge for health care. *Rev Bras Educ Méd*[periódico da Internet]. 2005 [acesso em 2018 set 3]; 29(1): 55-63. Portuguese. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002012000900007&script=sci_arttext&lng=pt.
13. Wei CY, Chiou ST, Chien LY, Huang N. Workplace violence against nurses - Prevalence and association with hospital organizational characteristics and health-promotion efforts: Cross-sectional study. *Int J Nurs Stud* [periódico da Internet]. 2016 Abr [acesso em 2018 mai 2]; 56:63-70. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26803172>.
14. Costa ALRC. As múltiplas formas de violência no trabalho de enfermagem: O cotidiano do trabalho no setor de emergência e urgência clínica em um hospital público. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo [periódico da Internet]. 2005.[acesso em 2018 jul 3]; Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000095&pid=S1983-1447201200020002400008&lng=pt.
15. Pai DD, LO. Trabalho em urgência e emergência e a relação com a saúde dos profissionais de enfermagem. *Rev Latino-Am enfermagem* [periódico da Internet]. 2008[acesso em 2018 ago 2]; 16(3): 439- 44. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n3/pt_17.pdf.
16. Costenaro RGS, Lacerda MR, Ferreira, CLL. Maus tratos institucionais no ambiente de trabalho em saúde: proposta que podem modificar esta realidade. *Rev Gaúcha Enferm* [periódico da Internet]. 2008 [acesso em 2018 set 2]; 29(3): 481-5. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000090&pid=S1983-1447201200020002400005&lng=pt.
17. Deslandes SF. Violência no cotidiano dos serviços de emergência hospitalar. Representações, práticas, interações e desafios. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz [periódico da Internet]. 2000 [acesso em 2018 ago 3]; Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4440>.
18. Pich J, Hazelton M, Sundin D, Kable A. Patient-related violence at triage: A qualitative descriptive study. *Int Emerg Nurs* [periódico da Internet]. 2011 Jan [acesso em 2018 jun 4]; 19(1): 12-9. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21193163>.

19. Lucca SB, Rodrigues MSD. Absenteísmo dos profissionais de enfermagem de um hospital universitário de São Paulo Brasil. Ver Bras med trab [periódico da Internet]. 2015[acesso em 2018 mai 4]; 13(2); 76-82. Disponível em:
<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=775889&indexSearch=ID>.
20. Wu S, Zhu W, Li H, Lin S, Chai W, Wan X. Workplace violence and influencing factors among medical professionals in China. Am J IndMed [periódico da Internet]. 2012 [acesso em 2018 set 5];55:1000-8. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22886819>.
21. Silva IV, Aquino EML, Pinto ICM. Violência no trabalho em saúde: A experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. Cad saúde públ [periódico da Internet]. 2014 [acesso em 2018 jul 4]; 30 (10): 2112-22. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2112.pdf>.
22. Vasconcellos IRR, Abreu AMM, Maia EL. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais de enfermagem do serviço de prontoatendimento hospitalar. Rev Gaúcha Enferm [periódico da Internet]. 2012 [acesso em 2018 jun 4]; 33(2): 167-75. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472012000200024.
23. Ahmed AS. Verbal and physical abuse agasintJordanian Nurses in the work environment. EastMediterr Health J [periódico da Internet].2012[acesso em 2018 set 6];18(4):318-24. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22768692>.
24. Cezar ES, Mariole MHP. Problemas de violência ocuapacional em um serviço de urgência hospitalar da cidade de Londrina, Paraná, Brasil. Cad saúde públ[periódico da Internet]. 2006 [acesso em 2018mai 5];22(1):217-21. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000100024.
25. Jiao M, Ning N, Li Y, Gao L, Cui Y, Sun H, et al. Workplace violence against nurses in chinese hospitals: a cross-sectional survey. BMJ Open [periódico da Internet]. 2015 [acesso em 2018 ago 6];5:1-9. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25814496>.
26. Contrera-Moreno L, Contrera- Moreno MI. Violência no trabalho em enfermagem: um novo risco ocupacional. Rev.bras. enferm [periódico da Internet]. 2004 Dez [acesso em 2018 set 6]]; 57 (6):746-49. Disponível: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n6/a24.pdf>.
27. Catlette M. A descriptive study of the perceptions of workplace violence and safety strategies of nurses working in level I trauma centers. J emergnurs [periódico da Internet]. 2005 [acesso em 2018 jun 6];31(6):519-25. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16308040>.
28. Pawlin s. Violence in daily hospital nursing work. Emerg nurse [periódico da Internet]. 2008 [acesso em 2018 jul 6];16 (4):16-21. 10. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000900007.
29. Zampieron A, Caleazzo M, Turra S, Buja A. Perceived aggression towards nurses: study in two italian health institutions. J clinnurs [periódico da Internet]. 2010 [acesso em 2018 ago 7];19(15-16): 2329-41. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20550621>.
30. Dal Pai D, Lautert L. Work under urgency and emergency and its relation with the health of nursing professional. Revlatinoamenferm [periódico da Internet]. 2008 [acesso em 2018 abr 7];16(3):439-44. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692008000300017.
31. Silva IV, Aquino EML, Pinto ICM. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. Cad saúde públ [periódico da Internet] 2014 [acesso em 2018 jun 8];30(10):2112-22. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2112.pdf>.
32. Santos AMR, Soares JCN, Nogueira LF, Araújo NA, Mesquita GV, Leal CFS. Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem. Rev Bras enferm[periódico da Internet]. 2011 [acesso em 2018 jul 13]; Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v64n1/v64n1a13.pdf>.

33. Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud. Diretrizes marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. <http://www.icn.ch/SEWViolenceguidelineSP.pdf> (acesso em 2018 abr 1)
34. Oliveira RP, Nunes MO. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. *Saúde soc [Periódico da Internet]*. 2008 [acesso em 2018 ago 1]; 17 (4): 22- 34. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902008000400004.
35. Cezar ES, Marziale MHP. Problemas de violência em um serviço de urgência hospitalar da cidade de Londrina, Paraná, Brasil. *Cad. saúde pública [periódico da Internet]*. 2006[acesso em 2018 jul 6]; 22 (1): 217-21. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000100024.
36. Lancman S, Sznelwar LI, Uchida S, Tuacek TA. O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. *Interface com uma saúde educ [periódico da Internet]*. 2007 [acesso em 2018 ago 2]; 11:79-92. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v11n21/v11n21a08.pdf>.
37. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2002.