

## **VIOLÊNCIA VERBAL NO TRABALHO DA ENFERMAGEM**

Suellen Tainá Ribeiro<sup>1</sup>, Daiana Brancalione<sup>2</sup>, Carine Vendruscolo<sup>3</sup>, Elisangela Argenta Zanatta<sup>4</sup> Manoela Calderan<sup>5</sup>, Letícia de Lima Trindade<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem, UDEC – CEO - bolsista PROIP/UDESC.

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem – CEO.

<sup>3</sup>Enfermeira. Doutora. Docente do Departamento de Enfermagem – CEO.

<sup>4</sup> Enfermeira. Doutora. Docente do Departamento de Enfermagem – CEO.

<sup>5</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem – CEO.

<sup>6</sup> Orientadora. Enfermeira. Doutora. Docente do Departamento de Enfermagem – CEO – letrindade@hotmail.com.

Palavras-chave: Enfermagem. Saúde do Trabalhador. Violência no Trabalho.

**Objetivo:** analisar os episódios de agressão verbal no trabalho de enfermagem e as consequências na saúde destes trabalhadores e para cultura de segurança. **Metodologia:** trata-se de um estudo misto, que utilizou das abordagens quantitativa e qualitativa, a qual buscou observar a interação dialógica entre estes métodos para abranger a complexidade de fatores implicados no fenômeno da violência no trabalho. O estudo foi realizado em um hospital do Sul do Brasil, localizado Oeste do estado de Santa Catarina e envolveu 198 profissionais de enfermagem na etapa quantitativa, sendo eles 51 enfermeiros, 141 técnicos de enfermagem e seis auxiliares de enfermagem, para essa etapa foi utilizado o questionário *Survey Questionnaire Workplace Violence in the Health Sector* proposto pela Organização Mundial da Saúde, traduzido, adaptado e validado no Brasil. Na sequência foram entrevistadas 15 profissionais, entre eles nove enfermeiros e seis técnicos de enfermagem, selecionados por terem sinalizado na etapa quantitativa ter sofrido ao menos um episódio de violência no trabalho, sorteados aleatoriamente, os quais foram entrevistados. A coleta de dados ocorreu no local de trabalho dos participantes, respeitando-se a demanda dos serviços e a disponibilidade dos profissionais. Os dados quantitativos foram analisados com auxílio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 21.0. Os dados oriundos das entrevistas, as quais foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra, passaram por Análise Temática<sup>1</sup>, dividida em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos, a inferência e interpretação. Esse projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da HCPA (parecer nº 933.725). **Resultados/discussão:** a maioria dos profissionais que participaram dessa etapa do estudo era do sexo feminino (n=165), de cor branca (n=86), casados ou possuíam companheiro (n=59), sendo que nessa amostra 89 profissionais relataram que sofreram algum tipo de violência nos últimos 12 meses. Dos 198 profissionais que participaram, 86,5% relatavam que tinham contato físico frequente com o paciente, sendo estes na maioria (n=101/57,1%) indivíduos de diferentes etapas do ciclo de vida (crianças, adolescentes, adultos e idosos). Identificou-se que 55,4% dos entrevistados afirmaram que existem procedimentos para o relato da violência e 51,6% mencionaram haver estímulo para o relato da violência, sendo que 31,3% alegaram que este ocorre por parte da chefia e 33,3% provém dos colegas de trabalho. Observando-se especificamente a ocorrência de agressão verbal, 42,9% (n=83) referiram ter sofrido ao menos um episódio nos últimos 12 meses. Dentre as

vítimas, 61 indivíduos (71,8%) consideraram agressão verbal uma situação típica do ambiente laboral. Observou-se no mesmo estudo realizado em Porto Alegre, resultados semelhantes, que em muitos casos de ocorrência da violência identificou que a agressão verbal no ambiente hospitalar tornou-se algo considerado normal e que o profissional enfermeiro é o trabalhador com maior exposição a ela<sup>(2)</sup>. Quanto aos agressores identificou-se que, 31% (n=26) das agressões partiram de pacientes e/ou familiares/cuidadores, 27,4% (n=23) relataram terem sido agredidos por colegas de trabalho, 8,3% (n=7) dos agressores eram membros da chefia/supervisão e 32,1% (n=27) dos causadores da violência eram outros diferentes dos citados anteriormente. Entre os colegas de trabalho, 81% das agressões verbais foram causadas por médicos (n=17), o restante dos perpetradores foram membros da equipe de enfermagem (9,5%, n = 2) ou outros não identificados. Em comparação com outros estudos, um estudo realizado no município de Caxias no Estado do Maranhão, apresentou dados divergentes, o qual apresentou como maiores agressores dos profissionais de enfermagem são os pacientes, em 60% (n=53) dos casos, seguidos pelos seus parentes ou acompanhantes 32% (n=28); colegas de trabalho de mesmo nível hierárquico 31% (n=27); por administradores ou chefia 20% (n=17) e, em menor proporção, médicos 13% (n=11); supervisores 8% (n=7)<sup>(3)</sup>. Os participantes que não relataram a vivência de agressão verbal justificaram que não o fizeram por considerar que de qualquer forma nenhuma providência seria tomada (27,8%) ou por não considerar importante (25%). Salienta-se que dos 84 indivíduos agredidos verbalmente, apenas 44,7% (n =38) fez algum tipo de relato sobre o evento. Os trabalhadores da saúde estão propensos a sofrer violência em seu ambiente de trabalho e isso repercute de forma negativa sobre a saúde mental, satisfação e reconhecimento do trabalhador. Com isso, ressalta-se a importância dos profissionais o combate à violência no trabalho envolve os usuários, os profissionais e os serviços. Os resultados obtidos alertam para a magnitude e banalização da violência entre a equipe de enfermagem, levando-os a considerar tais ocorrências como parte da rotina de trabalho, bem como para as fragilidades na implantação da cultura de segurança nas instituições hospitalares, as quais possuem dificuldades de manejar e identificar o fenômeno, auxiliar na prevenção desse agravo e na promoção da saúde de seus profissionais. Essa pesquisa pode contribuir para que os gestores dos serviços de saúde compreendam e se sensibilizem sobre o tema violência para que assim inclua nas suas estratégias de ação, mecanismos de debate e proteção dos profissionais da enfermagem ao fenômeno, e consequentemente uma melhor assistência aos usuários. Essa conscientização deve ainda permeiar os diálogos na formação acadêmica, local de orientação para os futuros profissionais dos serviços de saúde, os quais precisam estar atentos e auxiliarem a não replicar a cultura de violência, com vista a contribuir com a construção de ambientes de trabalhos mais saudáveis, que permitem um cuidado integral aos pacientes e a consolidação de medidas protetivas da saúde dos trabalhadores.

## Referências

1. Bardin, L. Análise de conteúdo. Ed. rev e ampl. São Paulo: Ed. 70, 2011. 279 p.
2. Dal Pai D. Violência no trabalho em pronto-socorro: implicações para a saúde mental dos trabalhadores. [Tese] Porto Alegre: UFRGS; 2011.
3. Lima GHA, Sousa SMA. Violência psicológica no trabalho da enfermagem. Rev Bras. Enferm. 2015 jun 12; 68: 817-823.