



Violência no cotidiano de trabalho de enfermagem hospitalar*

Violence in daily hospital nursing work

La violencia en el trabajo diario de la enfermería hospitalaria

Ilmeire Ramos Rosembach de Vasconcellos¹, Rosane Härter Griep², Marcia Tereza Luz Lisboa³, Lúcia Rotenberg⁴

RESUMO

Objetivo: 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. **Métodos:** 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. **Resultados:** 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. **Conclusão:** 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.

Descritores: Condições de trabalho; Violência; Serviço hospitalar de enfermagem; Saúde do trabalhador

ABSTRACT

Objective: To describe the frequency of referred verbal, physical and sexual violence and factors associated with verbal violence in nursing teams' work at public hospitals. **Methods:** Cross-sectional study, involving 1509 workers at three public hospitals in Rio de Janeiro City – (RJ). Bivariate analysis and logistic regression were applied. Significance was set at 5%. **Results:** The frequencies of verbal, physical and sexual violence amounted to 982 (65.1%), 46 (3%) and 87 (5.7%), respectively. After applying multivariate analysis, higher chances of referred verbal violence were observed among women, younger professionals, with higher education levels, nurses, who were contracted and receive low levels of social support at work. **Conclusion:** Verbal violence is frequent in the hospital work environment and associated with different characteristics. A less hostile environment needs to be built for nursing workers.

Keywords: Working conditions; Violence; Nursing service hospital; Occupational health

RESUMEN

Objetivo: Describir la frecuencia de las violencias verbal, física y sexual referidas y factores asociados a la violencia verbal en el trabajo de los equipos de enfermería de hospitales públicos. **Métodos:** Se trata de un estudio seccional realizado con 1509 trabajadores de tres hospitales públicos del Municipio de Rio de Janeiro – (RJ). Se realizaron análisis bivariados y regresión logística adoptándose niveles del 5% de significancia. **Resultados:** Las frecuencias de violencia verbal, física y sexual fueron respectivamente 982 (65,1%), 46 (3%) y 87 (5,7%). Después del análisis multivariado, fueron observadas oportunidades más elevadas de referir violencia verbal entre las mujeres, los más jóvenes, de escolaridad más alta, enfermeros, los contratados y bajo apoyo social en el trabajo. **Conclusión:** La violencia verbal es frecuente en el ambiente de trabajo hospitalario asociado a diferentes características. La construcción de un ambiente menos hostil para el trabajador de enfermería se vuelve necesaria.

Descriptores: Condiciones de trabajo; Violencia; Servicio de enfermería en hospital; Salud laboral

* Artigo extraído do estudo "Gênero, trabalho e saúde em profissionais da enfermagem: morbidade e sua associação com o trabalho noturno, longas jornadas e trabalho doméstico" desenvolvido pela Fiocruz.

¹ Mestre em Enfermagem. Enfermeira do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad, Ministério da Saúde – MS, Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

² Doutora em Ciências. Pesquisadora do Laboratório de Educação em Saúde e Ambiente do Instituto Oswaldo Cruz – FIOCRUZ, Rio de Janeiro (RJ), Brasil

³ Doutora em Psicologia. Pesquisadora do Laboratório de Educação em Saúde e Ambiente do Instituto Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

⁴ Doutora em Enfermagem. Professora Associada do Departamento de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ – Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

INTRODUÇÃO

A violência é compreendida como um problema mundial de difícil enfrentamento, em razão de sua etiologia e multicausalidade⁽¹⁾; visto que nasce nas bases da sociedade, provocando sentimentos de insegurança em todos os seus espaços e encontra-se entre as três principais causas de mortalidade da população⁽²⁾.

No âmbito do trabalho, os trabalhadores da saúde são os mais atingidos, destacando-se com um quarto de todos os casos de violência no trabalho⁽³⁾. Esse grupo de trabalhadores mantém contato direto com o público durante o desenvolvimento de suas atividades laborais⁽³⁾ e, muitas vezes, trabalham locais que favorecem a violência⁽⁴⁾. Dentro deste contexto da realidade dos trabalhadores da saúde, o grupo de trabalhadores mais atingido pela violência é o da enfermagem^(3,5,6), o que é explicado pelo seu contato muito próximo com os pacientes durante a realização do cuidado de enfermagem⁽⁴⁾. Além disso, a precarização do trabalho vivenciado nos hospitais brasileiros dos grandes centros urbanos, aliados ao acúmulo de empregos dos profissionais, quantidade insuficiente de pessoal, e situações de estresse experienciadas na assistência de enfermagem podem contribuir para uma assistência ineficaz, podendo resultar em atitudes violentas por parte dos pacientes e/ou acompanhantes contra a equipe. Esses fatores podem ainda facilitar atitudes violentas entre a própria equipe de enfermagem⁽⁷⁾.

No ambiente de trabalho da saúde, o trabalhador da enfermagem fica exposto a comportamentos violentos praticados por pessoas externas ou pelos colegas, tais como: agressão física, verbal, sexual, moral, competição entre colegas, roubo, discriminação e maus tratos⁽⁸⁾. Todas as formas de violência são prejudiciais à saúde do trabalhador da enfermagem podendo ocasionar lesões físicas, psíquicas e morais⁽⁹⁾. Das diversas formas de violência, a verbal é uma das mais frequentes relatadas pelos trabalhadores da saúde, como demonstrado pelos estudos realizados no Brasil e em outros países^(5-6,8-10). Ela afeta significativamente o emocional e o bem-estar dos trabalhadores da saúde e necessita, assim como todas as outras formas de violência, de maior investigação para verificar os efeitos a longo prazo sobre o desempenho e moral desses trabalhadores⁽⁹⁾.

Este artigo visa contribuir para a produção do conhecimento sobre o tema violência no trabalho entre a equipe de enfermagem e tem como objetivo descrever a frequência das violências verbal, agressão física e sexual referidas e fatores associados à violência verbal no trabalho das equipes de enfermagem de hospitais públicos no Rio de Janeiro.

MÉTODOS

Este artigo utilizou parte do banco de dados do estudo epidemiológico “Gênero, trabalho e saúde em profissionais da enfermagem: morbidade e sua associação com o

trabalho noturno, longas jornadas e trabalho doméstico”. Esse foi aprovado pelos Comitês de Ética em Pesquisa das Instituições participantes (n^{os} 241/04 e 000.188), respectivamente e pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa por envolver cooperação estrangeira (n^o 1318/2004). Trata-se de um estudo transversal, realizado com trabalhadores de enfermagem de três hospitais públicos do Rio de Janeiro (RJ). Dois destes hospitais integram uma instituição federal de saúde, sendo dedicados à pesquisa, ensino e assistência às doenças infecciosas e um centro de referência para a saúde materno-infantil. O terceiro é um hospital geral de grande porte, também da rede federal.

O questionário multidimensional, estruturado e autoaplicável, aperfeiçoado por meio de pré-testes, foi usado e uma equipe treinada permaneceu próxima ao trabalhador durante o preenchimento para tirar dúvidas. Para a construção deste artigo foram usados os dados sociodemográficos (gênero, idade, raça/cor autorreferida e escolaridade), ocupacionais (categoria profissional de enfermagem, vínculo do emprego, tempo de trabalho na enfermagem, horário de trabalho e horas semanais trabalhadas). Além desses, utilizou-se a escala de apoio social⁽¹¹⁾ no trabalho (cujo escore foi dividido na mediana da distribuição), uma pergunta de excesso de comprometimento com o trabalho, o absenteísmo referido nos últimos 12 meses e a satisfação com o sono. Avaliou-se ainda, a associação de condições físicas e psíquicas à violência referida. Nessa etapa, empregou-se o SRQ-20 (*Self-report questionnaire*) que avalia distúrbios psíquicos menores⁽¹²⁾, o número de doenças diagnosticadas por médico, obtido por intermédio do instrumento Índice de Capacidade para o Trabalho⁽¹³⁾ e o índice de massa corporal (obtido pelo peso e estatura autorreferidos).

O desfecho do estudo (a violência verbal, física e sexual) foi obtido baseado em duas perguntas. A primeira, com o seguinte enunciado “Nos últimos 12 meses, alguém que faz parte de seu ambiente de trabalho (supervisor, chefe, colega de trabalho, outros profissionais, paciente ou acompanhante):” seguida de uma listagem de dez possíveis situações de violência verbal no trabalho: a- Desprezou-o ou tratou-o com desdém; b- Dirigiu-se a você de forma inapropriada ou não profissional; c- Encarou ou dirigiu olhares hostis para você; d- Insultou ou fez observações desrespeitosas sobre você; e- Ignorou ou deixou de falar com você; f- Comportou-se de modo não civilizado com outras pessoas na sua presença-insultando, humilhando; g- Fez piadas a seu respeito; h- Acusou você de ser incompetente ou estúpido e j- Ameaçou ou intimidou você fisicamente. As possibilidades de respostas a essas perguntas eram “nunca”, “uma ou duas vezes” ou “mais de duas vezes”, e para fins das análises foram agrupadas em “sim” (para quem marcou positivamente pelo menos uma vez qualquer um dos itens) e “não” (para quem marcou nunca em todos os itens) determinando a frequência de violência verbal.

A segunda pergunta “Nos últimos 12 meses você vivenciou algum tipo de situação descrita abaixo? (você pode assinalar mais de uma alternativa)” seguida de quatro situações “agressão física (corpo a corpo)”, “agressão física (com objetos)”, “assédio sexual (verbal)” e “assédio sexual (físico)”, as respostas também foram agrupadas, para análise, em sim e não.

As análises estatísticas foram realizadas com o pacote estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences* versão 19). Inicialmente, realizou-se análise bivariada entre as variáveis independentes e a violência verbal utilizando-se o teste de qui-quadrado. As variáveis que apresentassem associação considerando-se critério de níveis de significância de 10% foram incluídas no modelo de regressão logística. Definiu-se como categoria de referência aquela que teoricamente apresentou menor risco esperado para a violência. As variáveis que apresentaram valor de $p \leq 0,05$ foram mantidas no modelo final.

RESULTADOS

A população de estudo era predominantemente do gênero feminino; 38,2% possuíam entre 18 e 35 anos e semelhante parcela tinha 46 anos ou mais (40,0%); 39,7% referiram ser mestiços; 56,6% possuíam nível superior de escolaridade; 52,3% eram auxiliares de enfermagem; 30,5% tinham renda familiar *per capita* entre R\$350,00 a R\$699,00 e 31,7% R\$1500,00 ou mais; 42% relataram estar atuando até 10 anos na área da enfermagem; 51,9% trabalhavam durante o dia; 64,8% trabalhavam entre 31 e 60 horas semanais (Tabela 1).

O estudo mostrou que a prevalência de violência verbal, sexual e física entre os trabalhadores da enfermagem que participaram da pesquisa, respectivamente, foi de 65,0%, 5,7% e 3,0%, o que demonstra que a violência verbal é muito mais prevalente entre esses trabalhadores do que as outras duas formas de violência. Portanto, em função do número reduzido de frequência de violência física e sexual, optou-se por descrever fatores associados apenas à violência verbal.

Tabela 1. Características sociodemográficas e ocupacionais dos trabalhadores de enfermagem de três hospitais públicos

Variáveis	n(%)
Sexo	
Feminino	1307(86,6)
Masculino	202(13,4)
Faixa Etária	
18 a 35 anos	572(38,2)
36 a 45 anos	320(21,4)
46 anos e mais	605(40,0)
Raça/Cor auto referida	
Mestiça	596(39,7)
Branca	561(37,3)
Negra	346(23,0)
Nível de Escolaridade	
Ensino Fundamental	115(7,6)
Médio	536(35,6)
Superior	856(56,8)
Categoria Profissional	
Enfermeiros	416(27,6)
Técnicos	304(20,1)
Auxiliares	789(52,3)
Vínculo empregatício	
Permanente	736(48,9)
Não permanente	769(51,1)
Tempo de trabalho na enfermagem	
até 10 anos	639(42,3)
11 a 20 anos	285(18,3)
21 a 30 anos	510(33,8)
31 anos ou mais	75(5,0)
Horário de trabalho	
Diurno	782(51,9)
Noturno	396(26,3)
Misto	330(21,9)
Horas de trabalho por semana	
Até 30 horas	235(15,6)
De 31 a 60 horas	965(64,8)
61 horas ou mais	290(19,2)

Tabela 2. Frequência de respostas positivas às questões de avaliação de violência verbal no trabalho entre os trabalhadores de enfermagem de três hospitais públicos

Nos últimos 12 meses alguém que faz parte do seu ambiente de trabalho (supervisor, chefe, colegas, outros profissionais, paciente ou acompanhante):	Categoria profissional		
	Enfermeiro n(%)	Técnico/Auxiliares n(%)	Valor de p
a) Desprezou-a (o) ou tratou-a (o) com desdém.	228(54,9)	482(44,6)	<0,001
b) Dirigiu-se a você de forma inapropriada ou não profissional.	184(44,3)	360(33,2)	<0,001
c) Encarou ou dirigiu olhares hostis para você.	179(43,1)	346(32,1)	<0,001
d) Insultou ou fez observações desrespeitosas sobre você.	150(36,1)	290(26,8)	<0,001
e) Ignorou ou deixou de falar com você.	141(34,0)	306(28,5)	0,038
f) Comportou-se de maneira não civilizada com outras pessoas na sua presença (insultado, humilhando).	134(32,3)	333(30,7)	0,557
g) Fez piadas a seu respeito.	127(30,7)	279(26,0)	0,067
h) Acusou você de ser incompetente ou estúpido.	62(15,0)	117(10,9)	0,027
i) Gritou ou xingou você.	43(10,4)	122(11,3)	0,605
j) Ameaçou ou intimidou você fisicamente.	15(3,6)	46(4,3)	0,571

Nos dados da Tabela 2, observa-se a análise bivariada da associação de cada tipo de violência verbal avaliada e a categoria profissional de enfermagem, e percentuais mais elevados foram identificados entre os enfermeiros. Os tipos de violência verbal mais comum referidos no ambiente de trabalho foram: terem sido desprezados ou tratados com desdém (54,9% entre enfermeiros contra 44,6% dos técnicos/auxiliares de enfermagem); recebido tratamento inapropriado ou não profissional (44,3% contra 33,2% dos técnicos/auxiliares de enfermagem); encarados ou recebido olhares hostis (43,15 contra 32,1% dos técnicos/auxiliares de enfermagem de enfermagem); insultados ou recebido observações desrespeitosas no trabalho (36,1% contra 26,8% dos técnicos/auxiliares de enfermagem); ignorados ou deixado falando sozinho

(34,0% contra 28,5% dos técnicos/auxiliares de enfermagem) e acusados de incompetente ou estúpido (15,0% contra 10,9%). Quatro itens não apresentaram associações estatísticas significativas ($p>0,05$): comportando-se de modo inapropriado em sua presença; fez piada a seu respeito; gritado ou xingado e ameaçado ou intimidado fisicamente (Tabela 2).

Nas análises bivariadas, foram identificadas frequências mais elevadas de relato de violência verbal entre as mulheres, os mais jovens, os de escolaridade mais elevada, os que citaram estar insatisfeitos com o sono, distúrbios emocionais e doenças diagnosticadas por médico. As variáveis raça/cor autorreferidas e renda familiar não apresentaram associação estatística significativa com a violência verbal no trabalho ($p>0,05$) (Tabela 3).

Tabela 3. Associação entre variáveis sócio-demográficas e da saúde com a violência verbal referida no trabalho pelos trabalhadores de enfermagem de três hospitais públicos

Variáveis sócio-demográfica e da saúde	Violência verbal referida no trabalho		Valor de p
	Não n(%)	Sim n(%)	
Sexo			
Feminino	383(30,7)	864(69,3)	0,019
Masculino	76(39,2)	118(60,8)	
Faixa etária			
18 a 35 anos	129(23,1)	430(76,9)	<0,001
36 a 45 anos	89(29,0)	218(71,0)	
46 anos e mais	238(42,1)	327(57,9)	
Raça/Cor			
Mestiça	172(30,2)	398(69,8)	0,429
Branca	176(32,1)	176(67,9)	
Negra	110(34,4)	210(65,6)	
Nível de escolaridade			
Ensino Fundamental	51(46,)	59(53,6)	<0,001
Médio	182(36,2)	321(63,8)	
Superior	224(27,1)	602(72,9)	
Renda familiar			
até 350,00	64(27,7)	167(72,3)	0,214
350 a 699,00	150(34,5)	285(65,5)	
700 a 1049,00	88(29,0)	215(71,0)	
1050,00 ou mais	150(32,8)	308(67,2)	
Satisfação com o sono			
Satisfeito	333(35,8)	597(64,2)	<0,001
Insatisfeito	125(24,6)	384(75,4)	
Distúrbios emocionais			
Não	371(37,9)	607(62,1)	<0,001
Sim	88(19,0)	375(81,0)	
Nº de doenças diagnosticadas por médico			
nenhuma	161(35,4)	294(64,6)	0,026
uma ou duas	149(33,3)	299(66,7)	
mais de duas	149(27,7)	389(72,3)	

A associação entre variáveis ocupacionais e a violência está apresentada nos dados da Tabela 4. Assim, observaram-se frequências mais elevadas de relatos de violência verbal entre os enfermeiros, os trabalhadores com menor tempo de profissão, contratados, aqueles que percebiam

baixos níveis de apoio social no trabalho, entre os comprometidos em demasia com o trabalho, entre os que referiram absenteísmo nos últimos 12 meses ($p>0,05$). Na associação com horas de trabalho por semana, não foi evidenciada significância ($p>0,679$).

Tabela 4. Associação entre variáveis ocupacionais e violência verbal referida pelos trabalhadores da enfermagem de três hospitais públicos

Variáveis ocupacionais	Violência verbal referida no trabalho		Valor de p
	Não n(%)	Sim n(%)	
Categoria profissional			
Enfermeiros	100(24,6)	306(75,4)	<0,001
Técnicos	77(26,6)	212(73,4)	
Auxiliares	282(38,9)	464(62,2)	
Tempo de trabalho na enfermagem			
até 10 anos	151(24,3)	470(75,7)	<0,001
11 a 20 anos	82(30,7)	185(69,3)	
21 a 30 anos	192(40,0)	288(60,0)	
31 anos a mais	34(46,6)	39(53,4)	
Vínculo empregatício			
Servidores	261(37,4)	436(62,6)	<0,001
Contratados	196 (26,5)	544(73,5)	
Apoio social no trabalho			
Alto apoio	325(48,5)	345(51,5)	<0,001
Baixo apoio	128(16,9)	628(83,1)	
Não consegue parar de pensar no trabalho			
Discordo	424(34,2)	814(65,8)	<0,001
Concordo	35(17,4)	166(82,6)	
Absenteísmo nos últimos 12 meses			
Não	312(34,9)	582(65,1)	0,002
Sim	141(26,8)	385(73,2)	
Horas de trabalho por semana			
Até 30 horas	70(31,3)	154(68,8)	0,679
de 31 a 60 horas	300(32,5)	624(67,5)	
61 horas a mais	82(29,7)	194(70,3)	

Análises ajustadas mostraram que comparados aos mais jovens (18 a 35 anos) os mais velhos (46 anos e mais) e comparados aos enfermeiros, os auxiliares de enfermagem apresentaram menores chances de referir violência verbal (respectivamente, $OR=0,53$; $IC95\%=0,34-0,83$ e $OR=0,68$; $IC95\%=0,48-0,97$). Além disso, apresentaram maiores chances de violência verbal aqueles que mencionaram não conseguir parar de pensar no trabalho, mesmo

durante as folgas, entre os que citaram menores níveis de apoio social no trabalho e os classificados com distúrbios psíquicos menores. As variáveis gênero, escolaridade, vínculo empregatício, absenteísmo, satisfação com o sono e número de doenças crônicas diagnosticadas por médico perderam a significância estatística após o ajuste, mostrando que sua presença era influenciada por outros confundidores (Tabela 5).

Tabela 5. Associação bruta e ajustada de variáveis sócio-demográficas, da saúde e ocupacionais e a violência verbal referida pelos trabalhadores da enfermagem de três hospitais públicos

Variáveis	OR brutos (IC 95%)	OR ajustados (IC 95%)
Gênero		
Feminino	1,0	1,0
Masculino	0,60 (0,50-0,94)	0,74 (0,52-1,07)
Faixa etária		
18 a 35 anos	1,0	1,0
36 a 45 anos	0,73 (0,54-1,01)	0,79 (0,53-1,17)
46 anos a mais)	0,41 (0,32-0,54)	0,53 (0,34-0,83)
Nível de escolaridade		
Ensino fundamental	1,0	1,0
Médio	1,52 (1,00-2,31)	1,12 (0,69-1,81)
Superior	2,32 (1,55-3,48)	1,05 (0,64-1,72)
Categoria profissional		
Enfermeiros	1,0	1,0
Técnicos	0,90 (0,64-1,27)	0,86 (0,57-1,31)
Auxiliares	0,54 (0,41-0,70)	0,68 (0,48-0,97)
Vínculo empregatício		
Estatutário	1,0	1,0
Contrato	1,66 (1,33-2,07)	1,16 (0,79-1,72)
Absenteísmo nos últimos 12 meses		
Não	1,0	1,0
Sim	1,46 (1,15-1,85)	1,07 (0,81-1,42)
Não consegue parar de pensar no trabalho		
Discordo	1,0	1,0
Concordo	2,47 (1,68-3,62)	1,58 (1,04-2,39)
Apoio social no trabalho		
Alto	1,0	1,0
Baixo	4,62 (3,62-5,89)	3,76 (2,91-4,87)
Satisfação com o sono		
Satisfeito	1,0	1,0
Insatisfeito	1,71 (1,34-2,18)	1,05 (0,79-1,39)
Distúrbios emocionais		
Não	1,0	1,0
Sim	2,60 (1,20-3,39)	2,06 (1,51-2,80)
Nº de doenças diagnosticadas por médico		
Nenhuma	1,0	1,0
Uma ou duas	1,09 (0,83-1,44)	1,12 (0,81-1,53)
Mais de duas	1,43 (1,09-1,87)	1,28 (0,90-1,80)

DISCUSSÃO

Os dados do estudo mostraram que a violência verbal foi a mais prevalente entre os trabalhadores da equipe de enfermagem do que a violência sexual e física. 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⁽¹⁰⁾. 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 triste⁽⁹⁾ e com raiva⁽¹⁴⁾. Consequências maiores podem ocorrer, como diminuição do desempenho e insatisfação no trabalho, absenteísmo, transferências, demissões, medo dos pacientes⁽¹⁴⁾, sentimento de baixa autoestima, depressão, ansiedade, fadiga, irritabilidade, distúrbios de sono e de alimentação⁽⁴⁾. Mas, não se sabe ainda com clareza quais são exatamente as consequências a longo prazo sobre o desempenho e a moral do trabalhador de enfermagem que atua em um ambiente onde existe violência⁽⁹⁾.

No presente estudo, foi encontrado maior percentual de relatos de violência verbal entre os enfermeiros em relação a outros trabalhadores da equipe de enfermagem. O mesmo resultado foi evidenciado em pesquisa realizada no setor de emergência hospitalar em Natal – RN⁽⁸⁾. Talvez esse achado possa ser explicado por esse profissional ter maior demanda psicológica dentro da equipe de enfermagem⁽¹⁵⁾, o que o torna mais cansado, estressado e insatisfeito, possuindo maior risco de sofrer violência no trabalho por parte de colegas de trabalho, pacientes e acompanhantes⁽¹⁴⁾. O enfermeiro pode também, em função de sua formação, desenvolver maior capacidade de reflexão sobre seu processo de trabalho, percepção de suas condições de trabalho e sensibilidade às situações de violência⁽⁸⁾. A violência verbal aparece com maior frequência entre os trabalhadores de enfermagem do sexo feminino neste estudo, levando a crer que a mulher estaria mais vulnerável à violência. Mas, este pode ser um dado confundidor em razão da baixa porcentagem de homens existentes na equipe de enfermagem. Um estudo realizado na Itália⁽¹⁴⁾ demonstrou que as enfermeiras apresentam maior número de relatos de ocorrência de violência, porém, outro estudo em Portugal⁽⁶⁾ realizado com várias categorias profissionais da saúde, apontou que este fato deve-se mais à existência de diferentes distribuições entre os gêneros e ocupações e não que o risco para a mulher seja maior.

Os mais jovens e com menor tempo de serviço na enfermagem aparecem com maior frequência de relatos de violência verbal o que pode ser explicado por eles, não considerarem a violência como parte da profissão, enquanto os mais velhos e com maior tempo na profissão já estão habituados às condições precárias de trabalho e percebem a violência verbal como parte do cotidiano⁽⁸⁾. Inicialmente, o trabalhador apresenta respostas emocionais negativas, porém tais respostas diminuem depois de repetidas exposições à violência, dificultando a resolução do problema⁽⁸⁾ e acabam por justificar o comportamento violento do paciente por ele estar doente⁽¹⁴⁾. Outro aspecto a ser observado é que os mais jovens e menos experientes podem não ser respeitados por seus pares e pacientes e, conseqüentemente, possuem maior risco de sofrer violência. Não foi encontrada associação significativa entre violência e faixa etária em outros estudos, assim como os dados em relação a tempo de serviço são divergentes^(6,8).

Foi possível observar no estudo associação independente de aspectos do trabalho, tais como o comprometimento em demasia com o trabalho e o baixo apoio social no trabalho, além disso, aspectos relacionados à saúde psíquica. Esses resultados podem significar que os trabalhadores que, de alguma forma, possuem sentimentos negativos em relação ao trabalho, insatisfação, fadiga mental ou física podem estar mais propensos a serem vítimas de violência⁽¹⁴⁾ e apresentarem maior sensibilidade às situações de exposição à violência verbal. Este estado de

vulnerabilidade pode ser percebido por outros indivíduos do ambiente de trabalho por intermédio do aumento do estado de tensão, levando a um ciclo de ação e reação de comportamento agressivo entre trabalhadores e pacientes⁽¹⁴⁾.

Fatores que tornam o ambiente hospitalar mais hostil, como superlotação, sobrecarga de trabalho e desamparo⁽¹⁶⁾, estão ligados ao adoecimento do trabalhador de enfermagem e podem favorecer o aumento de violência verbal porque não oferecem ou oferecem poucas possibilidades de enfrentamento dos problemas no cotidiano do trabalho, favorecendo o confronto direto com pacientes e outros colegas de trabalho. A tensão e o estresse ocorrem, quando há desequilíbrio entre as exigências do trabalho e a capacidade de enfrentamento do trabalhador⁽¹⁵⁾. Neste sentido, pode-se pensar que o baixo apoio social entre os trabalhadores de enfermagem que participaram do estudo, pode ser um fator que favoreça a ocorrência da violência verbal, uma vez que esse trabalhador pode não ter apoio para lidar com as situações que potencialmente geram violência.

Algumas limitações podem ser destacadas no estudo. A ausência de dados sobre quem foi o agressor (paciente, colega de trabalho entre outras pessoas no ambiente hospitalar) e aspectos relacionados à violência estrutural que poderiam complementar o diagnóstico da violência nos hospitais. Além disso, o caráter seccional do estudo não permite afirmar a direção da associação, por exemplo, pessoas classificadas com distúrbios psíquicos percebem mais a violência ou pessoas que sofreram mais a violência desenvolvem mais freqüentemente distúrbios psíquicos?

No entanto, essas limitações não são suficientes para minimizar a força do presente estudo, que explora os principais aspectos que podem mapear a violência verbal no ambiente de trabalho, mostrando sua magnitude e direcionando estratégias de enfrentamento.

CONCLUSÃO

Os resultados do presente artigo apontaram que a violência ocorre no ambiente de trabalho hospitalar, com frequências de 65%, 5,7% e 3%, respectivamente para violência verbal, sexual e física. Os enfermeiros, os mais jovens, aqueles com menos tempo na enfermagem, os comprometidos em demasia com o trabalho, com baixo apoio social no trabalho e classificados com distúrbios emocionais relataram maior frequência de violência verbal. Esses fatores podem indicar que os trabalhadores menos experientes e com sentimentos negativos em relação ao trabalho são menos tolerantes a violência no ambiente hospitalar e se mostraram mais sensíveis às situações de exposição. Esses resultados apontam para uma realidade que interfere no processo de trabalho e na saúde dos trabalhadores, no entanto, ainda é pouco explorada nos estudos brasileiros que descrevem o ambiente de trabalho hospitalar de enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Marziale MH. A violência no setor saúde. *Rev Latinoam Enferm*. 2004;12(2):147-8.
2. Minayo MC. [Violence: a new old challenge for health care]. *Rev Bras Educ Méd*. 2005;29(1):55-63. Portuguese.
3. Campos AS, Pierantoni CR. Violence in the health care workplace: a theme for international cooperation in human resources in the health sector. *Rev Eletrônica Com Inf Inov Saúde* [Internet]. 2010 [Cited 2011 Fev 10];4(1):79-85. Disponível em: <http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/download/349/506>.
4. Contrera-Moreno L, Contrera-Moreno MI. [Violence in the nursing workplace: a new occupational risk]. *Rev Bras Enferm*. 2004;57(6):746-9. Erratum in: *Rev Bras Enferm*. 2005;58(1):112. Portuguese.
5. Cezar ES, Marziale MH. [Occupational violence problems in na emergency hospital in Londrina, Paraná, Brazil]. *Cad Saúde Pública*. 2006;22(1):217-21. Portuguese.
6. Associação para o Desenvolvimento e Cooperação Garcia D'Orta. Violência no local de trabalho no sector da saúde. Estudos de caso portugueses: relatório final, julho de 2002 [Internet] [citado 2011 Abr 5]. . Disponível em: http://www.ago.pt/attachments/060_vt_relatorio.pdf.
7. Santos AMR, Soares JCN, Nogueira LF, et al. [Institutional violence: routine experiences of the nursing team]. *Rev Bras Enferm*. 2011;64(1):84-90. Portuguese.
8. Morais Filho LA. Violência ocupacional contra profissionais de saúde em um hospital de urgência, Natal-RN [dissertação]. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2009.
9. Pawlin S. Reporting violence. *Emerg Nurse*. 2008;16(4):16-21.
10. Catlette M. A descriptive study of the perceptions of workplace violence and safety strategies of nurses working in level I trauma centers. *J Emerg Nurs*. 2005;31(6):519-25.
11. Alves MG, Chór D, Faerstein E, Lopes CS, Werneck GL. [Short version of the "job stress scale": Portuguese-language adaptation] *Rev Saúde Pública*. 2004;38(2):164-71. Portuguese.
12. Mari JJ, Williams P. A validity study of a psychiatric screening questionnaire (SRQ-20) in primary care in the city of São Paulo. *Br J Psychiatry*. 1986;148:23-6.
13. Tuomi K, Ilmarinen J, Jahkola A, Katajarinne L, Tulkki A. Índice de capacidade para o trabalho. São Carlos: EDUFSCAR; 2005. p. 59.
14. Zampieron A, Caleazzo M, Turra S, Buja A. Perceived aggression towards nurses: study in two Italian health Institutions. *J Clin Nurs*. 2010;19(15-16): 2329-41.
15. Magnago TS, Lisboa MT, Griep RH, Zeitoune RC, Tavares JP. Working conditions of nurses: evaluation based on the demand-control mode. *Acta Paul Enferm*. 2010;23(6):811-7.
16. Dal Pai D, Lautert L. Work under urgency and emergency and its relation with the health of nursing professional. *Rev Latinoam Enferm*. 2008;16(3):439-44.