

Violência contra profissionais de saúde: Dos discursos às práticas

Violence against health professionals: From discourses to practices

Violences envers les professionnels de santé: Des discours aux pratiques

CARLA BARROS, ANA SANI e RUTE F. MENESES



Edição electrónica

URL: <https://journals.openedition.org/configuracoes/15742>

ISSN: 2182-7419

Editora

CICS.NOVA - Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais - Polo da Universidade do Minho

Edição impressa

Paginação: 33-46

ISSN: 1646-5075

Referência eletrónica

CARLA BARROS, ANA SANI e RUTE F. MENESES, «Violência contra profissionais de saúde: Dos discursos às práticas», *Configurações* [Online], 30 | 2022, posto online no dia 02 janeiro 2023, consultado o 02 janeiro 2023. URL: <http://journals.openedition.org/configuracoes/15742>

Este documento foi criado de forma automática no dia 2 janeiro 2023.

All rights reserved

Violência contra profissionais de saúde: Dos discursos às práticas

Violence against health professionals: From discourses to practices

Violences envers les professionnels de santé: Des discours aux pratiques

CARLA BARROS, ANA SANI e RUTE F. MENESES

Introdução

- 1 A Organização Mundial de Saúde define a violência como o uso intencional (mediante ameaça ou concretização) de força física ou poder dirigido a si mesmo, outra pessoa, grupo ou comunidade, que resulta numa probabilidade elevada de causar sofrimento, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado, privação ou morte (Anderson e Bushman, 2002; Dahlberg *et al.*, 2006; Krug *et al.*, 2002).
- 2 A abordagem da saúde pública à violência é cada vez mais predominante nas respostas globais à violência (Mitton, 2019). A violência e o assédio no local de trabalho constituem uma ameaça à saúde e segurança dos trabalhadores, bem como à própria produtividade e eficácia organizacionais. Em junho de 2019, na Conferência Centenária da OIT, foram adotadas a Convenção sobre Violência e Assédio (n.º 190) e a sua Recomendação (n.º 206), apelando à proibição e prevenção da violência e do assédio no mundo do trabalho (ILO, 2020).
- 3 De facto, a violência é considerada um dos mais graves problemas no contexto laboral e refere-se a qualquer ato e ameaça de violência física, assédio, intimidação ou outros comportamentos perturbadores e ameaçadores que ocorram no local de trabalho, desde ameaças e abusos verbais a agressões físicas e até mesmo homicídio (OHSA, 2016).
- 4 Os comportamentos agressivos e violentos podem ter diversas formas, duração e intensidade (incluindo agressões menos visíveis), que se traduzem em comportamentos desumanos e antiéticos deliberados que atingem a dignidade e a saúde mental e psicológica do trabalhador; mais concretamente, estamos a falar de uma atitude de intimidação ou de agressão psicológica, de assédio ou abuso, como é o caso dos abusos

verbais que se caracterizam por “insultos”, “ameaças”, “discurso violento”, “palavras e gestos obscenos” (Pai *et al.*, 2018; Rahm *et al.*, 2019).

- 5 A exposição sistemática a qualquer atitude de intimidação ou humilhação, comportamentos hostis, violentos e agressivos ou outra ameaça, que coloquem direta ou indiretamente em perigo a segurança, bem-estar e saúde de uma pessoa, e que ocorram em circunstâncias de trabalho (Antão *et al.*, 2020; Kowalczut e Krajewska-Kulak, 2017), constitui um problema crescente, sendo os profissionais de saúde um dos grupos profissionais atingidos.
- 6 Neste sentido, o objetivo deste artigo é o de elaborar uma revisão teórica sobre o tema da violência contra profissionais de saúde. Mais concretamente, pretende-se fazer uma reflexão dos discursos atuais sobre a temática, articulando alguns dados e números das práticas existentes a fim de repensar as estratégias para a prevenção da violência no trabalho.

1. Prevalência de violência contra profissionais de saúde

- 7 A complexidade e a especificidade do trabalho dos profissionais de saúde e o enfoque no cuidado aos pacientes potenciam situações de conflito interpessoal, intergrupar e organizacional (Corradi, Zgoda e Paul, 2008; Cunha *et al.*, 2018; Sureda, Mancho e Sesé, 2019), o que sinaliza as instituições de saúde locais para uma gestão e prevenção de conflitos (Barros *et al.*, 2021; Claro e Cunha, 2017; Cunha e Monteiro, 2021; Sun *et al.*, 2017). De facto, os profissionais de saúde exercem a sua atividade profissional em contextos de trabalho caracterizados por condições extremamente complexas, que aumentam o risco de violência no local de trabalho e podem conduzir ao aparecimento de problemas psicológicos (Barzilay *et al.*, 2020).
- 8 Com efeito, no sector da saúde, a violência no local de trabalho é um dos maiores problemas, e os seus profissionais estão mais vulneráveis a sofrerem qualquer tipo de violência. Estima-se que, em todo mundo, 25% destes profissionais estejam expostos à violência no trabalho – pelo menos um em cada quatro profissionais da saúde relata sofrer ou já ter sofrido violência no local de trabalho (Lelapi *et al.*, 2021; Pai *et al.*, 2018; Rahm *et al.*, 2019).
- 9 Há uma prevalência da agressão externa verbal (ameaças e insultos), seguida da agressão psicológica e física (Aristidou *et al.*, 2020). As vítimas mais frequentes da violência no contexto de saúde, particularmente de agressão verbal, são os enfermeiros, sobretudo mulheres, sendo os seus agressores doentes e acompanhantes (Kowalczut e Krajewska-Kulak, 2017; Lelapi *et al.*, 2021). Além disso, são os profissionais de saúde mais novos a experienciar mais atos agressivos, mesmo relativamente à agressão física (López-García *et al.*, 2018; Viottini *et al.*, 2020).
- 10 Mais especificamente, as formas mais frequentes de violência são o assédio moral, o abuso verbal, a pressão moral, a violência física e o assédio sexual; os principais agressores são, como referido, os acompanhantes ou familiares dos pacientes, seguidos pelos próprios pacientes e por colegas mais velhos (Ghareeb, El Shafei e Eladl, 2021; Liu *et al.*, 2019; Sun *et al.*, 2017). Outros dados apontam que 35,4% dos agressores a profissionais de saúde são pacientes, 25,3% são colegas de trabalho, 21,7% são chefias, 15,5% acompanhantes dos doentes e 2,1% outros agentes (Pai *et al.*, 2018). De notar que,

ainda que a ordem dos grupos possa variar entre estudos, há alguma convergência relativamente às formas e aos agressores principais.

- 11 Em Portugal (DGS, 2019), os dados mais recentes refletem esta tendência (Figura 1).

Figura 1. Tipo de violência contra profissionais de saúde



Fonte: DGS, 2019

- 12 Entre os profissionais de saúde, são os enfermeiros (50%) as maiores vítimas, seguindo-se médicos (28%), assistentes técnicos (12%), assistentes operacionais (5%) e outros profissionais (5%). Relativamente aos agressores, 56% são doentes/utentes, 21% familiares do doente/utente e 19% profissionais da mesma área de trabalho (Figura 2) (DGS, 2019).

Figura 2.



Fonte: DGS, 2019

2. Fatores de risco associados à violência no trabalho

- 13 A violência é um problema complexo e multifacetado, existindo várias perspetivas teóricas sobre as suas causas. Numa abordagem mais global, identificamos fatores psicológicos, interpessoais e estruturais, determinados por fatores internos e externos (Nunes e Sani, 2021).
- 14 O impacto da violência no local de trabalho na saúde mental dos enfermeiros altera em função de variáveis externas, nomeadamente as condições de ambiente hospitalar e o tipo de apoio social. Diversas causas podem levar à violência e agressão no local de trabalho. Algumas dizem respeito a relações conflituosas que podem ser entre colegas do mesmo nível hierárquico, ou entre os trabalhadores e os seus superiores hierárquicos. Insegurança ao nível do emprego, sobrecarga e ritmo de trabalho intenso, horários por turnos, *multitasking*, conflitos no trabalho de equipa, atualização

tecnológica constante e relação com utentes e seus familiares constituem fatores de risco (Duan *et al.*, 2019; Havaei *et al.*, 2020; Li *et al.*, 2020).

- 15 Na realidade, subjacentes à violência em contextos de saúde podem estar diversos motivos de natureza organizacional, entre eles: longos períodos de tempo de espera por parte dos pacientes; insatisfação com a qualidade do atendimento; reduzidas competências de comunicação; ambiente sobrelotado; mudanças inesperadas nas condições de atendimento/consulta dos pacientes; atitudes dos profissionais face aos pacientes; insuficiência de pessoal (Li *et al.* 2021; Morphet *et al.*, 2019). De facto, estruturas hierárquicas rígidas e autoritárias, condições precárias dos contratos de trabalho, tarefas ambíguas, conflitos de papéis, comunicação ineficaz e ausência de uma gestão de conflitos eficaz podem contribuir para comportamentos de violência (Barros *et al.*, 2022; Barzilay *et al.* 2020).

3. Consequências da violência no trabalho na saúde e no bem-estar

- 16 A Organização Internacional do Trabalho considera a violência no local de trabalho um dos riscos ocupacionais mais graves, sendo também um problema de saúde global, com impactos imediatos a nível da saúde física e psicológica nos profissionais, e com consequências sociais e económicas (Han *et al.*, 2021; Hsieh *et al.*, 2016; ILO, 2020; Pai *et al.*, 2018).
- 17 As consequências da violência refletem-se quer no estado físico quer no estado mental dos profissionais de saúde, quer ainda no nível de satisfação no trabalho (Kowalczyk e Krajewska-Kulak, 2017). Situações de elevado *stress*, esgotamento, depressão, instabilidade emocional (vulnerabilidades e desequilíbrios), diminuição da autoestima e problemas de saúde, que se podem manifestar sob a forma de sintomas físicos, mentais ou psicossomáticos, estão associados à exposição a comportamentos violentos (Yagar e Dokme, 2019).
- 18 Neste sentido, quanto maior for a regularidade da exposição do profissional de saúde a situações de violência, maior será a acumulação de emoções negativas, levando a sentimentos de medo, insegurança, angústia, assim como a frustração e a um aumento significativo de sintomas de ansiedade (Antão *et al.*, 2020; Han *et al.*, 2021; Maran *et al.*, 2018).
- 19 De facto, a violência no trabalho é um fator de risco relevante, com impacto negativo na saúde dos trabalhadores. O agravamento da situação pode ter como consequência desinteresse profissional, baixa produtividade, abuso de drogas e álcool, depressão grave e pensamentos suicidas (Lelapi *et al.*, 2021). Além das consequências na saúde mental dos profissionais, existem igualmente consequências para os pacientes, uma vez que ficam comprometidos o atendimento, bem como a qualidade e a segurança dos cuidados que lhes são prestados (Fan *et al.*, 2021; Van Leeuwen e Harte, 2017).
- 20 Se a saúde e a segurança no trabalho forem comprometidas (Antão *et al.*, 2020; Schulte, e Vainio, 2010) e se se verificarem perturbações graves na saúde física e mental dos profissionais envolvidos, também as instituições de saúde e a sociedade em geral (ILO, 2020; Marques e Silva, 2017; Teixeira *et al.*, 2016) ficam seriamente em risco.

4. Estratégias para a prevenção da violência

- 21 A violência no trabalho contra os profissionais de saúde tem-se tornado um problema global (Wang *et al.*, 2021). Mas, apesar de este fenómeno ter uma visibilidade cada vez maior e de o número de estudos ter vindo a aumentar significativamente, é ainda necessário delinear estratégias de prevenção mais eficazes.
- 22 Estamos a falar de múltiplas consequências quer para os profissionais, quer para as próprias instituições de saúde. Uma das preocupações maiores reside no facto de ainda não existir uma política adequada de denúncia – a maioria dos incidentes violentos não é denunciada pelos próprios profissionais de saúde (Gacki-Smith *et al.*, 2009; Gates, 2004) –, ainda que se observe uma tendência crescente das notificações de situações de violência contra profissionais da saúde.
- 23 E se, por um lado, o aumento da violência nos cuidados de saúde acentua a necessidade de estudar e compreender este fenómeno, identificando os agressores e as origens da violência (ILO, 2020; Pai *et al.*, 2018), por outro lado, é necessário conceber estratégias mais eficazes do ponto de vista do profissional, mas também do ponto de vista da organização.
- 24 Desta forma, sugere-se a implementação de dois tipos de estratégias de prevenção no contexto da saúde (Antão *et al.*, 2020; Norton *et al.*, 2017). O primeiro tipo de estratégia é designado como pré-incidente, e foca-se num maior conhecimento e consciencialização em relação ao fenómeno da violência, nomeadamente legislação clara e objetiva, gestão da estrutura organizacional e ações de sensibilização e formação. O segundo tipo de estratégia é classificada como pós-incidente, e inclui relatórios dos incidentes com uma caracterização de toda a situação de violência (natureza, contexto, situação de trabalho, pessoas envolvidas), assim como ações de intervenção psicológica junto dos profissionais de saúde afetados. Estas estratégias têm como objetivo avaliar e controlar o risco, sinalizar potenciais agressores e sensibilizar a população para a violência contra todos os grupos de profissionais de saúde.
- 25 Neste sentido, as estratégias de prevenção integram uma abordagem multinível: indivíduo, grupo e organização; no indivíduo, avaliar os fatores de risco e definir medidas para modificar as condições de trabalho; no grupo, promover apoio profissional e promover comportamentos individuais de prevenção; na organização, monitorizar os locais de trabalho e intervir para evitar situações de conflito que possam levar à violência.
- 26 De facto, de modo a promover uma melhor qualidade de vida no trabalho e a eficiência na prestação de cuidados de saúde primários, é crucial: explorar as necessidades psicossociais dos profissionais de saúde com vista a reduzir os conflitos interpessoais e organizacionais (Asante *et al.*, 2019; Sureda *et al.*, 2019); desenvolver junto destes profissionais capacidades e competências de gestão e prevenção de conflitos de para evitar situações de violência no local de trabalho (Hollywood e Phillips, 2020); promover nas instituições de saúde políticas eficazes de *tolerância zero* a todos os comportamentos violentos (Han *et al.*, 2021).

Conclusões

- 27 A violência no trabalho é um risco profissional que tem impacto significativo na saúde e bem-estar dos trabalhadores de uma forma bastante nociva. Além disso, a violência contra os profissionais de saúde é de grande preocupação nas atividades diárias de cuidados da saúde. A violência psicológica, fundamentalmente a verbal, é a mais experienciada, sendo também a mais denunciada por grande parte dos enfermeiros e médicos; apesar de ser menos expressiva, a violência física não deixa de estar presente, constituindo uma ameaça grave à integridade física.
- 28 Em suma, neste artigo, os fundamentos apresentados salientaram que a violência experienciada no setor da saúde é preocupante, pelo que é necessário conceber planos de avaliação/intervenção nestas áreas. De facto, é premente assegurar melhores condições de trabalho, de modo a minimizar situações de conflito potenciadoras de violência e, conseqüentemente, melhorar a qualidade de vida dos profissionais de saúde. No entanto, ressaltamos que a violência no trabalho é comum a todos os setores de atividade e que os esforços para a diminuir devem integrar políticas globais contra toda e qualquer forma de violência em contexto laboral.

Referências bibliográficas

- 29 ALSHAHRANI, Mohammed; ALFAISAL, Razan; ALSHAHRANI, Khalid; ALOTAIBI, Leyan; ALGHORAIBI, Hissah; ALGHAMDI, Eman; ALMUSALLAM, Lulwah; SAFFARINI, Zainneh; ALESSA, Salihah; ALWAYEL, Faten; SAFFARINI, Lubna; ALRAWDHAN, Ali; MAPUSAO, Charlene; ASONTO, Laila; ALSULAIBIKH, Asonto; ALJUMAAN, Mohammed – Incidence and prevalence of violence toward health care workers in emergency departments: a multicenter cross-sectional survey. *International Journal of Emergency Medicine* [Em linha]. 14:1 (2021) 71. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12245-021-00394-1>. ISSN 1865-1380.
- 30 ANDERSON, Craig; BUSHMAN, Brad – Human aggression. *Annual Review of Psychology* [Em linha]. 53:1 (2002) 27-51. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>. ISSN 1545-2085.
- 31 ANTÃO, Helena; SACADURA-LEITE, Ema; MANZANO, Maria João; PINOTE, Sónia; RELVAS, Rui; SERRANHEIRA, Florentino; SOUSA-UVA, António – Workplace violence in healthcare: a single-center study on causes, consequences and prevention strategies. *Acta Médica Portuguesa* [Em linha]. 33:1 (2020) 31-37. Disponível em: <https://doi.org/10.20344/amp.11465>. ISSN 1646-0758.
- 32 ARISTIDOU, Loukia; MPOUZIKA, Meropi; PAPATHANASSOGLU, Elizabeth; MIDDLETON, Nicos; KARANIKOLA, Maria – Association between workplace bullying occurrence and trauma symptoms among healthcare professionals in Cyprus. *Frontiers in Psychology* [Em linha]. 11:575623 (2020). Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.575623>.
- 33 ASANTE, Joseph Obiri; LI, Meng Jie; LIAO, Jing; HAO, Yuan Tao; HUANG, Yi Xiang – The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research* [Em linha]. 19:447 (2019) 1-10. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4278-8>. ISSN 1472-6963.

- 34 BARROS, Carla; FONTE, Carla; BAYLINA, Pilar; ALVES, Sónia – Gestão de riscos psicossociais no contexto da saúde: Da avaliação à prevenção. In CUNHA, Pedro; MONTEIRO, Ana (Eds.) – *Gestão de Conflitos de Saúde*. Lisboa: Pactor, 2021, p. 149-170.
- 35 BARROS, Carla; MENESES, Rute; SANI, Ana; BAYLINA, Pilar – Workplace violence in healthcare settings: work-related predictors of violence behaviours. *Psych* [Em linha]. 4:3 (2022) 516-524. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/psych4030039>. ISSN 2046-0260.
- 36 BARZILAY, Ran; MOORE, Tyler Moore; GREENBERG, David; DIDOMENICO, Grace; BROWN, Lily; WHITE, Lauren; GUR, Ruben; GUR, Raquel – Resilience, COVID-19-related stress, anxiety and depression during the pandemic in a large population enriched for healthcare providers. *Translational Psychiatry* [Em linha]. 10:1 (2020) 291. Disponível em: <https://doi.org/10.1038/s41398-020-00982-4>. ISSN 2158-3188.
- 37 BOZDAĞ, Faruk; ERGÜN, Naif – Psychological resilience of healthcare professionals during Covid-19 Pandemic. *Psychological Reports* [Em linha]. 124:6 (2021) 2567-2586. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0033294120965477>. ISSN 0033-2941.
- 38 CLARO, Raquel; CUNHA, Pedro – Estratégias de gestão construtiva de conflitos: Uma perspetiva dos profissionais de saúde. *Psicologia, Saúde & Doenças* [Em linha]. 18:1 (2017) 55-68. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15309/17psd180105>. ISSN 2182-8407.
- 39 CORRADI, Ezia; ZGODA, Lilian; PAUL, Marilena – O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem. *Revista Cogitare Enfermagem*. Brasil. ISSN 1414-8536. 13:2 (2008) 184-193.
- 40 CUNHA, Pedro; MONTEIRO, Ana Paula – *Gestão de Conflitos de Saúde*. Lisboa: Pactor, 2021.
- 41 CUNHA, Pedro; MONTEIRO, Ana Paula; LOURENÇO, Abílio; MOREIRA, Ricardo – Conflitos em contexto de saúde: Um instrumento de avaliação de estilos de gestão de conflito. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* [Em linha]. 20 (2018) 9-18. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0221>. ISSN 1647-2160.
- 42 DAHLBERG, Linda; KRUG, Etienne – Violência como um problema global de saúde pública. *Ciência Saúde Coletiva* [Em linha]. 11:2 (2006) 277-92. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232006000200007>.
- 43 DGS [DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE] – *Sistema Nacional de Notificação de Incidentes* [em linha]. Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2019. Disponível em: <https://www.dgs.pt/servicos-on-line1/notific-sistema-nacional-de-notificacoes-de-incidentes-e-de-eventos-adversos.aspx>.
- 44 DI MARTINO, Vittorio – *Relationship between Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector*. Genebra: ILO, 2003.
- 45 DUAN, Xiaojian; NI, Xin; SHI, Lei; ZHANG, Leijing; YE, Yuan; MU, Huitong; LI, Zhe; FAN, Lihua; WANG, Yongchen – The impact of workplace violence on job satisfaction, job burnout, and turnover intention: the mediating role of social support. *Health and quality of life outcomes* [Em linha]. 17:1 (2019) 93. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12955-019-1164-3>. ISSN 1477-7525.
- 46 FAN, Sisi; AN, Wenhong; ZENG, Lihong; LIU, Jue; TANG, Siyuan; CHEN, Jia; HUANG, Hui – Rethinking “zero tolerance”: A moderated mediation model of mental resilience and coping strategies in workplace violence and nurses’ mental health. *Journal of Nursing Scholarship* [Em linha]. 10.1111/jun.12753 (2021). Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jnu.12753>. ISSN 1547-5069.

- 47 GACKI-SMITH, Jessica; JUAREZ, Altair; BOYETT, Lara; HOMEYER, Cathy; ROBINSON, Linda; MACLEAN, Susan - Violence against nurses working in US emergency departments. *The Journal of Nursing Administration* [Em linha]. 39:7 (2009) 340-349. Disponível em: <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3181ae97db>. ISSN 0002-0443.
- 48 GATES Dennis - The epidemic of violence against healthcare workers. *Occupational and Environmental Medicine* [Em linha]. 61:8 (2004) 649-650. Disponível em: <https://doi.org/10.1136/oem.2004.014548>. ISSN 1470-7926.
- 49 GHAREEB, Nanees; EL-SHAFEI, Dalia; ELADL, Afaf - Workplace violence among healthcare workers during COVID-19 pandemic in a Jordanian governmental hospital: the tip of the iceberg. *Environmental Science and Pollution Research* [Em linha]. 28 (2021) 441-449. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11356-021-15112-w>. ISSN 1614-7499.
- 50 HAN, Chin-Yen; CHEN, Li-Chin; LIN, Chun-Chih; GOOPY, Suzanne; LEE, Hui-Ling - How emergency nurses develop resilience in the context of workplace violence: A grounded theory study. *Journal of Nursing Scholarship* [Em linha]. 53:5 (2021) 533-541. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jnu.12668>. ISSN 1547-5069.
- 51 HAVAEI, Farinaz; MACPHEE, Maura; MA, Andy - Workplace violence among British Columbia nurses across different roles and contexts. *Healthcare* [Em linha]. 8:2 (2020) 98. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/healthcare8020098>. ISSN 2227-9032.
- 52 HOLLYWOOD, Lauren; PHILLIPS, Kathryn - Nurses' resilience levels and the effects of workplace violence on patient care. *Nursing and Health Studies Faculty Publications* [Em linha]. 54 (2020) 151321. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151321>. ISSN 2574-2825.
- 53 HSIEH, Hsiu-Fen; CHEN, Yao-Mei; WANG, Hsiu-Hung; CHANG, Shu-Chen; MA, Shu-Ching - Association among components of resilience and workplace violence-related depression among emergency department nurses in Taiwan: a cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing* [Em linha]. 25:17 (2016) 2639-2647. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jocn.13309>. ISSN 0962-1067.
- 54 ILO [INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION] - *Safe and Healthy Working Environments Free from Violence and Harassment*. Genebra: International Labour Office, 2020. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf.
- 55 KOWALCZUK, Krystyna; KRAJEWSKA-KUŁAK, Elżbieta - Patient aggression towards different professional groups of healthcare workers. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine* [Em linha]. 24:1 (2017) 113-116. Disponível em: <https://doi.org/10.5604/12321966.1228395>. ISSN 1232-1966.
- 56 KRUG, Etienne; MERCY, James; DAHLBERG, Linda; ZWI, Anthony - The world report on violence and health. *Lancet* [Em linha]. 360:9339 (2002) 1083-1088. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(02\)11133-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)11133-0). ISSN 0140-6736.
- 57 LELAPI, Nicola; ANDREUCCI, Michele; BRACALE, Umberto; COSTA, Davide; BEVACQUA, Egidio; GIANNOTTA, Nicola; MELLACE, Sabrina; BUFFONE, Gianluca; CERABONA, Vito; ARTURI, Franco; PROVENZANO, Michele; SERRA, Raffaele - Workplace violence towards healthcare workers: an Italian cross-sectional survey. *Nursing Reports* [Em linha]. 11:4 (2021) 758-764. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/nursrep11040072>. ISSN 2039-4403.

- 58 LI, Jui-Hsuan; CHEN, Ta-Wei; LEE, Hsiu-Fang; SHIH, Whei-Mei – The effects of emergency room violence toward nurse’s intention to leave – Resilience as a mediator. *Healthcare* [Em linha]. 9:5 (2021) 507. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/healthcare9050507>. ISSN 2227-9032.
- 59 LI, Mengyao; SHU, Qianyi; HUANG, Hao; BO, Wen; WANG, Lulu; WU, Hui – Associations of occupational stress, workplace violence, and organizational support on chronic fatigue syndrome among nurses. *Journal of Advanced Nursing* [Em linha]. 76:5 (2020) 1151-1161. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jan.14312>. ISSN 1365-2648.
- 60 LIU, Jainxin; GAN, Yong; JIANG, Heng; LI, Liging; DWYER, Robyn; LU, Kai; YAN, Shijiao; SAMPSON, Opoku; XU, Hongbin; WANG, Chao; ZHU, Yi; CHANG, Yuanyuan; YANG, Tingting; CHEN, Yawen; SONG, Fujian; LU, Zuxun – Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis. *Occupational Environmental Medicine* [Em linha]. 76 (2019) 927-937. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2019-105849>. ISSN 1470-7926.
- 61 LÓPEZ-GARCÍA, Cecilia; RUIZ-HERNÁNDEZ, José; LLOR-ZARAGOZA, Laura; LLOR-ZARAGOZA, Paloma; JIMÉNEZ-BARBERO, José – User violence and psychological well-being in primary health-care professionals. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context* [Em linha]. 10:2 (2018) 57-63. Disponível em: <https://doi.org/10.5093/ejpalc2018a6>. ISSN 1889-1861.
- 62 MARAN, Daniela; VARETTO, Antonella; ZEDDA, Massimo; MAGNAVITA, Nicola – Workplace violence toward hospital staff and volunteers: A survey of an Italian sample. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma* [Em linha]. 27:1 (2018) 76-95. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1405314>. ISSN 1092-6771.
- 63 MARQUES, Diana; SILVA, Isabel – Violência no trabalho: Um estudo com enfermeiros/as em hospitais portuguesas. *Revista Psicologia: Organização e Trabalho* [Em linha]. 17:4 (2017) 226-234. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2017.4.13886>. ISSN 1984-6657.
- 64 MITTON, Kieran – Public health and violence. *Critical Public Health* [Em linha]. 29:2 (2019) 135-137. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09581596.2019.1564223>. ISSN 0958-1596.
- 65 MORPHET, Julia; GRIFFITHS, Debra; BEATTIE, Jille; INNES, Kelly – Manager’s experiences of prevention and management of workplace violence against health care staff: A descriptive exploratory study. *Journal of Nursing Management* [Em linha]. 27:4 (2019) 781-791. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jonm.12761>. ISSN 1365-2834.
- 66 NORTON, Pedro; COSTA, Viviana; TEIXEIRA, Joel; AZEVEDO, Ana; ROMA-TORRES, António; AMARO, Joana; CUNHA, Liliana – Prevalence and determinants of bullying among health care workers in Portugal. *Workplace Health & Safety* [Em linha]. 65:5 (2017) 188-196. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/2165079916666545>. ISSN 2165-0969.
- 67 NUNES, Laura; SANI, Ana – *Manual de Criminologia e Vitimologia*. Lisboa: Pactor, 2021.
- 68 U.S. DEPARTMENT OF LABOR/ OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION (OSHA). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers* [Em linha]. Washington, DC: OSHA, 2016. Disponível em: <https://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>.
- 69 PAI, Daiana; STURBELLE, Isabel; SANTOS, Cibele; TAVARES, Juliana; LAUTERT, Liana – Violência física e psicológica perpetrada no trabalho em saúde. *Texto e Contexto* –

- Enfermagem* [Em linha]. 27:1 (2018) 1-10. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072018002420016>. ISSN 1980-265X.
- 70 RAHM, Gullbritt; RYSTEDT, Ingrid; WILDE-LARSSON, Bodil; NORDSTRÖM, Gun; STRANDMARK, Margaretha – Workplace bullying among healthcare professionals in Sweden: a descriptive study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* [Em linha]. 33:3 (2019) 582-591. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/scs.12633>. ISSN 1471-6712.
- 71 SCHULTE, Paul; VAINIO, Harri – Well-being at work--overview and perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health* [Em linha]. 36:5 (2010) 422-429. Disponível em: <https://doi.org/10.5271/sjweh.3076>. ISSN 1795-990X.
- 72 SUN, Peihang; ZHANG, Xue; SUN, Yihua; MA, Hongkun; JIAO, Mingli; XING, Kai; KANG, Zheng; NING, Ninh; FU, Yapeng; WU, Qunhong; YIN, Meid – Workplace violence against health care workers in north Chinese hospitals: a cross-sectional survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Em linha]. 14 (1):96 (2017). Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph14010096>. ISSN 1660-4601.
- 73 SUREDA, Elena; MANCHO, Javier; SESÉ, Albert – Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in health professionals: A SEM model. *Anales de psicología/Annals of psychology* [Em linha]. 35:1 (2019) 106-115. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>. ISSN 1695-2294.
- 74 TEIXEIRA, Antónia; FERREIRA, Teresa; BORGES, Elisabete – Bullying no trabalho: Perceção e impacto na saúde mental e na vida pessoal dos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* [Em linha]. 15 (2016) 23-29. Disponível em: <https://doi.org/10.19131/rpesm.0128>. ISSN 1647-2160.
- 75 VAN LEEUWEN, Mirjam; HARTE, Joke – Violence against mental health care professionals: prevalence, nature and consequences. *Journal of Forensic Psychiatry & Psychology* [Em linha]. 28:5 (2017) 581-598. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14789949.2015.1012533>. ISSN 1478-9957.
- 76 VENTO, Sandro; CAINELLI, Francesca; VALLON, Alfredo – Violence against healthcare workers: a worldwide phenomenon with serious consequences. *Frontiers in Public Health* [Em linha]. 8 (2020) 570459. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.570459>. ISSN 2296-2565.
- 77 VIOTTINI, Elena; POLITANO, Gianfranco; FORNERO, Giulio; PAVANELLI, Pier; BORELLI, Paola; BONAUDO, Marco; GIANINO, Maria – Determinants of aggression against all health care workers in a large-sized university hospital. *BMC Health Services Research* [Em linha]. 20:1 (2020) 215. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05084-x>. ISSN 1472-6963.
- 78 WANG, Nan; WU, Dan; SUN, Chenhui; LI, Lu; ZHOU, Xudong – Workplace violence in county hospitals in Eastern China: Risk factors and hospital attitudes. *Journal of Interpersonal Violence* [Em linha]. 36:9-10 (2021) 4916-4926. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0886260518792242>. ISSN 1552-6518.
- 79 WORLD HEALTH ORGANIZATION [WHO] – *Milestones of a Global Campaign for Violence Prevention*. Geneva: World Health Organization, 2004. Disponível em: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42855/9241591188.pdf?sequence=1>.
- 80 YAĞAR, Fedayi; DOKME, Sema – Healthcare professionals and mobbing. *Journal of Health and Nursing Management* [Em linha]. 6:2 (2019) 121-129. Disponível em: <https://doi.org/10.5222/SHYD.2019.86580>. ISSN 1477-7266.

81 - Receção: 03.07.2022

82 - Aprovação: 21.10.2022

RESUMOS

A complexidade e a especificidade do trabalho dos profissionais de saúde potenciam situações de conflito interpessoal, intergrupar e organizacional. Neste sentido, o objetivo deste texto é o de elaborar uma revisão teórica sobre o tema da violência contra profissionais de saúde. A análise das várias dimensões associadas a situações de conflito e violência reforça a necessidade de avaliação de fatores de risco como medida preventiva, assim como dos seus efeitos na saúde e no bem-estar destes profissionais. A avaliação das causas e consequências relacionadas com a exposição a comportamentos violentos permite às instituições de saúde desenhar estratégias eficazes de modo a minimizar situações de conflito potenciadoras de violência.

The complexity and specificity of the work of health professionals potentiate situations of interpersonal, intergroup and organisational conflict. In this sense, the objective is to elaborate a theoretical review on the topic of violence against health professionals. The analysis of the various dimensions associated with situations of conflict and violence reinforces the need to assess risk factors as a preventive measure, as well as their effects on the health and well-being of these professionals. The assessment of the causes and consequences associated with exposure to violent behaviour allow health institutions to design effective strategies in order to minimise situations of conflict that can lead to violence.

La complexité et la spécificité du travail des professionnels de santé favorisent des situations de conflits interpersonnels, intergroupes et organisationnels. En ce sens, l'objectif de ce texte est d'élaborer une révision théorique sur le thème de la violence contre les professionnels de santé. L'analyse des différentes dimensions associées aux situations de conflit et de violence renforce la nécessité d'évaluer les facteurs de risque à titre préventif, ainsi que leurs effets sur la santé et le bien-être. L'évaluation des causes et des conséquences associées à l'exposition à des comportements violents permet aux établissements de santé de concevoir des stratégies efficaces afin de minimiser les situations conflictuelles pouvant mener à la violence.

ÍNDICE

Keywords: Health institutions, conflict, violence at work, health professionals, risk factors

Palavras-chave: Instituições de saúde, conflito, violência no trabalho, profissionais de saúde, fatores de risco

Mots-clés: Établissements de santé, conflit, violence au travail, professionnels de santé, facteurs de risque

AUTORES

CARLA BARROS

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal;

FP-I3ID, Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal.

cbarros@ufp.edu.pt

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2236-4553>

ANA SANI

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal;

Observatório Permanente Violência e Crime (OPVC), UFP, Porto, Portugal; Research Center on

Child Studies (CIEC), University of Minho (UM), Braga, Portugal.

anasani@ufp.edu.pt

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1776-2442>

RUTE F. MENESES

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal;

FP-I3ID, Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal.

rmeneses@ufp.edu.pt

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7189-3139>