

Supervisão clínica e prevenção de *bullying* no trabalho

Antónia Teixeira¹; Teresa Rodrigues Ferreira² & Elizabete Borges³

¹ Centro Hospitalar São João, Enfermeira.

² Escola Superior de Enfermagem do Porto, Professor coordenador.

³ Escola Superior de Enfermagem do Porto, Professor adjunto.

Autor correspondente: **Antónia Teixeira** (anadrite@sapo.pt)

Resumo

O *bullying* no local de trabalho, quando se verifica no setor da saúde, constitui uma ameaça à saúde dos profissionais e à segurança dos cuidados prestados aos cidadãos. Com este estudo pretende-se descrever atos de *bullying* identificados por enfermeiros, enquanto vítimas e/ou testemunhas. O estudo foi dirigido a enfermeiros com 10 ou mais anos de atividade profissional. Recorremos à entrevista semiestruturada para recolha de informação. A integração dificultadora e impedir a pessoa de se expressar foram alguns dos atos de *bullying* identificados, quer pelas testemunhas, quer pelas vítimas. A integração dificultadora foi descrita não apenas para os enfermeiros recém-formados, como também para enfermeiros com vários anos de atividade profissional. A supervisão de pares pode ser um contributo para a prevenção de *bullying*, promovendo uma integração facilitadora dos enfermeiros.

Palavras-chave: *Bullying*; enfermeiros; integração.

Abstract

Workplace bullying when in the health sector, constitutes a threat to health professionals and to the safety of care provided to citizens. This study aims to describe acts of bullying identified by nurses, such as victims and/or witnesses. It was directed to nurses with 10 or more years of professional activity. We use the semi-structured interviews to gathering information. Difficult integration and preventing people from expressing themselves were some of the acts of bullying identified both by witnesses and victims. Difficult integration was described not only for newly graduated nurses, but also for the nurses with several years of professional activity. The peer supervision can be a contribution to bullying prevention, promoting a better integration of nurses in the workplace.

Keywords: Bullying; nurses; integration.

Introdução

Bullying no trabalho refere-se à vitimização, persistente e sistemática, de um colega ou subordinado, com o uso repetido de vários tipos de comportamentos agressivos, durante um longo período de tempo e numa situação em que as vítimas têm dificuldade em se defender (Einarsen et al. 2011).

A violência no setor da saúde conduz a graves consequências para a saúde física e mental dos profissionais, prejudicando o seu desempenho, pondo em causa a qualidade dos cuidados prestados aos cidadãos (Direção-Geral da Saúde 2006).

A supervisão inadequada é uma das várias condições de trabalho que colocam os profissionais de saúde em maior risco de violência (ICN 2007).

Metodologia

Este estudo teve como objetivo descrever atos de *bullying* identificados por enfermeiros. O estudo é do tipo exploratório, descritivo e transversal, inserido num paradigma de investigação qualitativa.

Participantes

Participaram no estudo enfermeiros, no mínimo, com 10 anos de atividade profissional. A amostragem por redes foi o método de seleção dos participantes. O número de participantes foi condicionado pela saturação da informação, sendo no total 12 participantes.

O grupo de participantes é predominantemente do sexo feminino (83,3%). A média de idades é de 35,9 anos (desvio padrão de 4,8), correspondendo a idade mínima a 31 anos e a idade máxima a 49 anos. O tempo médio de experiência profissional é de 13,7 anos (desvio padrão de 4,3). A maioria dos participantes (83,3%) trabalha em contexto hospitalar.

Instrumentos

A técnica utilizada para a recolha de informação foi a entrevista semiestruturada.

Procedimentos

A informação fornecida durante a entrevista foi gravada e transcrita para texto em computador. As entrevistas foram codificadas com a atribuição da letra E, seguida de um número, de 1 a 12, de acordo com a ordem em que foi realizada cada entrevista. A informação foi submetida a uma análise de conteúdo temática. Foram cumpridos os requisitos éticos do processo investigativo.

Resultados

Integração dificultadora, reações hostis e impedir a pessoa de se expressar foram os atos de *bullying* identificados pelas testemunhas, como ilustra a tabela 1.

Tabela 1 – Atos de bullying identificados pelas testemunhas

SUBCATEGORIA	UNIDADES DE REGISTO
Integração dificultadora	"... integrações muito mal feitas... as pessoas eram de tal a agressividade..." (E1) "... já assisti a alguns colegas mais novos, que entraram para um serviço de novo e tiveram alguma perseguição... por parte de alguns colegas..." (E12)
Reações Hostis	"... há uma certa crispação entre alguns elementos com ele... essa colega... tá sempre... a quezilar com ele..." (E7)
Impedir a pessoa de se expressar	"... a pessoa não... tinha o direito de expressar exatamente aquilo que pensava..." (E12)

As vítimas referiram: integração dificultadora, comunicação hostil, impedir a pessoa de se expressar, críticas à personalidade, críticas sobre o trabalho e ser alvo de gozo e ironia, como mostra a tabela 2.

Tabela 2 – Atos de bullying identificados pelas vítimas

SUBCATEGORIA	UNIDADES DE REGISTO
Integração dificultadora	"... quando fiz a transição dos cuidados diferenciados para os cuidados primários, a minha integração não foi propriamente muito facilitadora... não sentia apoio de parte de quem lá estava..." (E7) "... na fase inicial em que vim... para o serviço senti isso... senti má vontade! O ambiente era pouco agradável... críticas veladas..." (E9)
Comunicação hostil	"... comunicação pouco afável..." (E9)
Impedir a pessoa de se expressar	"... e se faz um certo boicote... às opiniões..." (E9)
Críticas à personalidade	"... críticas constantes à tua personalidade... não tens que ser igual a toda a gente..." (E11)
Críticas sobre o trabalho	"... quando vês que o teu trabalho, só porque não é feito da mesma maneira que a pessoa faz, o que não quer dizer que estivesse mal feito, para aquela pessoa já estava mal feito, porque não era igual ao dela..." (E11)
Ser alvo de gozo e ironia	"... limitavam-se a criticar... quem ouvia as críticas e as brincadeiras e os gozos acabava por simplesmente rir... às vezes estas brincadeiras não são só brincadeiras, ofendem e magoam..." (E11)

Discussão dos resultados

Os participantes, enquanto testemunhas, referem situações com que os novos enfermeiros se confrontam quando chegados a um serviço, percecionadas como dificultadoras no processo de integração. Estes dados vão ao encontro de estudos como o de Simons e Mawn (2010), em que o *bullying* é, particularmente, experienciado por enfermeiros recém-formados ou com poucos anos de experiência profissional.

Enquanto as testemunhas se referem apenas à integração de elementos com pouco tempo de atividade profissional, algumas vítimas referem uma integração dificultadora quando mudaram de serviço, após vários anos de experiência profissional. A integração pode ser um momento de sofrimento não apenas para os recém-formados, como também para enfermeiros com mais tempo de atividade profissional. Tal facto vai ao encontro do mencionado por Zapf et al. (2011), que referem que o *bullying* ocorre tanto em pessoas jovens como em pessoas com mais idade.

Conclusões

A integração dificultadora foi referida pelas testemunhas e pelas vítimas.

A integração adequada dos enfermeiros ao serviço é fundamental para a segurança dos cuidados prestados aos utentes (OE 2009).

O processo de supervisão clínica em enfermagem envolve apoio, suporte emocional e estímulo, pelo que é de esperar que promova ganhos a nível de processos psicológicos dos intervenientes (Abreu 2007).

Concluimos que a supervisão de pares pode ser um contributo para a prevenção de atos de *bullying*, ao promover uma integração facilitadora dos enfermeiros.

Referências bibliográficas

ABREU, W. C. *Formação e aprendizagem em contexto clínico. Fundamentos, teorias e considerações didáticas*. Coimbra: Formasau, 2007.

DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE. *Circular Informativa n.º 15/DSPCS (06-04-07). Melhorar o ambiente organizacional em prol da saúde dos profissionais* [consultado 18 novembro 2011]. Disponível em: <http://www.dgs.pt/ms/8/pagina.aspx?codigoms=5521&back=1&codigono=0011001400980103AAAAAAA>

EINARSEN, S. et al. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. 2.ª ed. Boca Raton: CRC Press, 2011.

INTERNATIONAL COUNCIL OF NURSES. *Ambientes favoráveis à prática: Condições no trabalho = cuidados de qualidade*. Genebra: ICN, 2007.

ORDEM DOS ENFERMEIROS. Conselho Jurisdicional - *Parecer CJ 75/2008 Sobre: Processo de integração no serviço*. OE, 2009 [consultado 26 Junho 2012]. Disponível em: http://www.ordemenfermeiros.pt/documentos/CJ_Documentos/Parecer75_2008_processo_integracao_servi%C3%A7o.pdf

SIMONS, S. R. e MAWN, B. *Bullying in the workplace: A qualitative study of newly licensed registered nurses*. *AAOHN Journal*. 2010, 58(7), 305-311.

ZAPF, D. et al. *Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace*. In: S. EINARSEN et al. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. 2.ª ed. Boca Raton: CRC Press, 2011, pp. 75-105.