


## Mobbing em Enfermeiros – uma revisão sistemática da literatura

### Mobbing in Nurses – a systematic review of the literature

Ida Maria de Jesus Lopes<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Unidade Local de Saúde de Coimbra, Serviço de Medicina Interna - Unidade E., Coimbra, Portugal

\*Autor correspondente/Corresponding author: [ida.lopes@sapo.pt](mailto:ida.lopes@sapo.pt)

Recebido/Received: 13-09-2024; Revisto/Revised: 25-05-2025; Aceite/Accepted: 28-05-2025

#### Resumo

**Introdução:** O *mobbing* ou assédio moral pode estar presente em qualquer relação de trabalho, alterando o bem-estar dos trabalhadores e a dinâmica organizacional. **Objetivo:** Identificar quais são os comportamentos de *mobbing* existentes e em que medida afetam os enfermeiros. **Material e métodos:** Foi realizada uma revisão sistemática da literatura em base de dados nacionais e internacionais, recorrendo ao método PICO com seleção de 4 artigos, após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão e a leitura do resumo. **Resultados:** Os enfermeiros experienciaram ou viram comportamentos de assédio moral. Estes comportamentos podem afetar o trabalhador física e/ou mentalmente bem como a dinâmica familiar, as relações sociais, a qualidade e a satisfação no desempenho das suas funções. **Conclusão:** As organizações devem apostar na promoção de ambientes de trabalho saudáveis, definindo estratégias que minimizem este fenómeno sendo essencial o envolvimento de todos os seus trabalhadores neste processo.

**Palavras-chave:** Enfermeiros, enfermagem, assédio moral, *mobbing*.

#### Abstract

**Introduction:** Mobbing or moral harassment may occur in any work relationship, altering the workers' well-being and the organizational dynamics. **Aim:** Identify the existing mobbing behaviours and in what ways they affect nurses. **Materials and methods:** A systematic literature review was carried out in national and international databases, through the PICO method, with a selection of 4 articles, through the application of inclusion and exclusion criteria and the reading of the abstract. **Results:** Nurses experienced or saw moral harassment behaviours. These behaviours may physically and/or mentally affect the worker, as well as family dynamics, social relationships, quality and satisfaction in the performance of their duties. **Conclusions:** Organizations should invest in the promotion of healthy work environments, defining strategies that minimize this phenomenon. The involvement of all the workers in this process is essential.

**Keywords:** Nurses, nursing, moral harassment, mobbing.

#### 1. INTRODUÇÃO

O *mobbing* é um fenómeno antigo, no entanto com discussão mundial recente (Pinto e Nunes, 2018).

O termo *mobbing* foi utilizado pela primeira vez por ornitólogos para explicar o comportamento dos pássaros ao serem confrontados com a invasão dos seus territórios e que revelaram um comportamento agressivo, para expulsar o animal invasor (Gul e Agiroz, 2011 citados por Durmus *et al.*, 2018).

No entanto, foi Heinz Leymann, um psicanalista sueco que transportou pela primeira vez este termo para o comportamento humano, nos anos 80 do século passado.

Leymann (1990) citado por Collins (2022) descreve o *mobbing* como sendo compatível com assédio moral no local de trabalho, manifestando-se por terror psicológico ou comportamento hostil, com recurso a uma comunicação antiética e perpetuado sobre uma pessoa.

O *mobbing* consiste num processo de ofensa emocional dirigido a uma ou mais pessoas no local de trabalho criando uma

#### 1. INTRODUCTION

Mobbing is a longstanding phenomenon that only recently has gained global scholarly attention (Pinto & Nunes, 2018). The term mobbing was originally used by ornithologists to describe birds' aggressive responses to territorial intrusions-behavior aimed at repelling an intruding animal (Gul & Agiroz, 2011 as cited in Durmus *et al.*, 2018). It was not until the 1980s that Swedish psychoanalyst Heinz Leymann adapted the term to human behavior. Leymann (1990), as cited in Collins (2022), defined mobbing as a form of moral harassment in the workplace, marked by psychological terror or hostile conduct involving unethical communication, deliberately and persistently directed at a targeted individual. Mobbing is characterized as a systematic and planned form of emotional abuse, aimed at one or more individuals in the work environment, ultimately creating planned and systematic pressure affecting their physical and mental health (Durmus *et al.*, 2018; Pinto & Nunes, 2018). According to Hirigoyen (2010) as cited in Paula *et al.* (2021, p. 468), it can be defined as "a pattern of repeated behaviors, actions, and hostile practices, whether conscious or unconscious,

pressão planeada e sistemática (Durmus *et al.*, 2018), afetando a saúde física e mental da vítima (Pinto e Nunes, 2018).

Hirigoyen (2010) citada por Paula *et al.* (2021, p. 468) define-o “como repetidos comportamentos, ações e práticas hostis dirigidos a um ou mais trabalhadores de forma consciente ou inconsciente, que podem trazer danos à integridade psíquica ou física do indivíduo, além de interferir no desempenho e no ambiente de trabalho”.

É um fenómeno multicausal não sendo possível individualizar uma única causa neste processo (Pinto e Nunes, 2018). Os mesmos autores identificam como possíveis fatores determinantes para a ocorrência deste fenómeno, as características sociais, organizacionais, demográficas e as características pessoais da vítima, do agressor e dos espetadores. Amazarray (2010) citada por Pedro e Nunes (2018) ainda refere como variáveis, a satisfação com a chefia, com os colegas, o comprometimento organizacional afetivo e a satisfação com a natureza do trabalho.

As características do *mobbing* dependem de cada situação, como o tipo de trabalho, as normas da organização, os intervenientes e a cultura organizacional (João, 2013 citado por Pinto e Nunes, 2018).

É ainda caracterizado por um comportamento de violência encoberta e subtil e por isso, por vezes, difícil de identificar e diagnosticar (Carvalho, 2017 citada por Nunes, 2019).

São exemplos de atitudes e comportamentos negativos, a violência, o assédio psicológico, o isolamento, a intimidação, a privação dos recursos institucionais (Yildirim e Yildirim, 2007 citados por Durmus *et al.*, 2018).

Para melhor compreender as diferentes vertentes do assédio moral, Hirigoyen (2010) citada por Paula *et al.* (2021) classifica o assédio moral em quatro categorias:

- Isolamento, em que o trabalhador é ignorado, não possibilitando o diálogo, é interrompido quando tenta falar, a comunicação é feita por escrito;
- Dignidade violada, caracterizada por gestos de desprezo e insinuações desdenhosas para com a vítima, injúrias, atribuição de trabalhos degradantes, rumores sobre a saúde mental do trabalhador, comentários sobre o aspeto físico, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas;
- Atentado às condições de trabalho, evidenciado pela não transmissão de informações úteis para a realização de tarefas, contestar continuamente as decisões tomadas pelo trabalhador, criticar o trabalho de forma injusta ou exagerada, dar tarefas inferiores às competências, dar instruções impossíveis de executar, exercer pressão para que não faça valer os seus direitos, impedir as promoções;
- Violência verbal, física e sexual, caracterizada por ameaças de violência física podendo chegar à agressão, empurrões e gritos, invasão de privacidade, estragos em bens pessoais, agressões sexuais.

As diferentes categorias de assédio moral podem ocorrer isoladamente ou duas ou mais situações em simultâneo, sendo mais traumático para a vítima.

Pacheco (2007), Canedo (2012), João (2013) e Marques (2014) citados por Nunes (2019) mencionam diversos tipos de assédio

targeting one or more workers, which can compromise their psychological or physical integrity, as well as negatively affect job performance and the workplace atmosphere”. Mobbing is a multicausal phenomenon, with no singular cause responsible for its emergence (Pinto & Nunes, 2018). The same authors point to social, organizational, demographic, and individual factors, including the characteristics of the victim, perpetrator, and bystanders, as potential determinants. Amazarray (2010), as cited in Pedro & Nunes (2018), also identifies job satisfaction, relationships with supervisors and colleagues, affective organizational commitment, and perceptions of work itself as influential variables. The specific manifestations of mobbing are context-dependent, varying according to job type, organizational norms, interpersonal dynamics, and institutional culture (João, 2013 as cited in Pinto & Nunes, 2018). As it is also characterized by a subtle and covert violence behaviour, mobbing may be difficult to detect or diagnose (Carvalho, 2017 as cited in Nunes, 2019). Common examples of negative behaviour include psychological violence, harassment, isolation, intimidation, and deprivation of access to institutional resources (Yildirim & Yildirim, 2007 as cited in Durmus *et al.*, 2018). To provide a comprehensive framework, Hirigoyen (2010), as cited in Paula *et al.* (2021), proposed four categories of moral harassment:

- Isolation: the worker is systematically ignored, denied opportunities for dialogue, interrupted during speech and restricted to written communication;
- Violation of dignity: includes gestures of contempt, derogatory insinuations, insults, degrading tasks, rumors about mental health, and discriminatory remarks concerning physical appearance, nationality, religion, or political beliefs;
- Undermining working conditions: involves deprivation of essential information, constant opposition to the worker’s decisions, unfair criticism, assignment of demeaning tasks, imposition of unfeasible instructions, obstruction of rights, and blockage of promotion opportunities;
- Verbal, physical, and sexual violence: characterized by threats of physical harm, shouting, pushing, invasion of privacy, destruction of personal belongings, and sexual assault.

These categories may occur independently or concurrently, with the latter often having more severe psychological consequences for the victim.

Scholars such as Pacheco (2007), Canedo (2012), João (2013), and Marques (2014) as cited in Nunes (2019), further differentiate types of moral harassment based on organizational hierarchy, which are downward vertical moral harassment, upward vertical moral harassment, horizontal harassment and mixed moral harassment. Downward vertical harassment occurs when superiors harass subordinates. This is the most prevalent form, typically involving verbal and/or physical aggression linked to abuse of power (Freitas *et al.*, 2008 as cited in Paula *et al.*, 2021; Durmus *et al.*, 2018). It often arises when the perpetrator perceives their authority as being threatened. Upward vertical harassment occurs

moral, consoante a categoria profissional do agressor na organização e que são o assédio moral vertical descendente, o assédio moral vertical ascendente, o assédio horizontal e o assédio moral misto.

O assédio moral vertical descendente é praticado de cima para baixo, ou seja, o subordinado é agredido por um superior hierárquico. Segundo Freitas *et al.* (2008) citados por Paula *et al.* (2021), este tipo de assédio é o mais frequente nas organizações. Os agressores utilizam a violência verbal e/ou física com abuso de poder, dificultando as condições de trabalho. Durmus *et al.* (2018) referem que acontece quando o agressor sente que a sua autoridade está ameaçada.

Também existem situações em que o superior é assediado por um ou mais subordinados, sendo denominado de assédio vertical ascendente (Paula *et al.*, 2021). Geralmente, é exercido por mais do que um agressor, em que a autoridade do superior hierárquico é questionada (Durmus *et al.*, 2018), não dando cumprimento às instruções emanadas e errando proposadamente (Tinaz, 2008 citado por Durmus *et al.*, 2018). Este tipo de assédio é mais raro (Fonseca, 2011 citado por Nunes, 2019).

A agressão realizada por um colega de trabalho do mesmo nível hierárquico caracteriza-se como assédio horizontal (Durmus *et al.*, 2018; Nunes, 2019) e Nunes (2019) acrescenta que pode ser motivado pela competição, por uma promoção ou sentimento de inveja.

Esta situação pode também ocorrer em momentos de recente admissão no local de trabalho, quando o trabalhador é percebido pelos outros como uma ameaça que pode perturbar o equilíbrio interno do grupo (Tinaz, 2008 citado por Durmus *et al.*, 2018).

O assédio moral misto envolve dois tipos de assédio, o vertical descendente e o horizontal e segundo Nunes (2019), ocorre quando é exercido pelo superior hierárquico estendendo-se aos subordinados que também se tornam agressores.

A pessoa que exerce o *mobbing* é descrita como uma pessoa muito controladora, centrada em si mesma, não democrática, emocionalmente instável e que se alimenta do poder, sem empatia para com os outros (Durmus *et al.*, 2018).

As vítimas experienciam problemas psicológicos, fisiológicos e sociais. Há uma diminuição do desempenho e da motivação, apresentam sintomas como a exaustão, redução do compromisso para com a organização, silêncio e problemas de comunicação (Say, 2013 citado por Alan *et al.*, 2019).

Apesar de existirem várias profissões de risco, os enfermeiros representam uma profissão de risco acrescido, pelas características peculiares da profissão como o *stress* relacionado com o trabalho por longos períodos, a excessiva carga de trabalho, períodos de descanso inadequados, entre outros (Tekin e Bulut, 2014 citados por Pinto e Nunes, 2018).

No estudo de Silva e Portelada (2016) citados por Durmus *et al.*, (2018), os enfermeiros expostos ao *mobbing* frequentemente experienciaram sintomas de ansiedade, insónia, inquietação, fracasso, sentimentos de desconfiança e falta de concentração.

Pinto e Nunes (2018) acrescentam que a satisfação tem uma relação inversa com o *mobbing*, ou seja, quanto mais insatisfeitos estiverem os profissionais maior é o assédio moral e quanto mais os superiores hierárquicos valorizarem o desempenho profissional dos subordinados, menor será a presença de *mobbing*.

when subordinates harass a superior. Though less frequent, this often involves multiple perpetrators who challenge the authority of a superior by ignoring instructions or making intentional errors (Tinaz, 2008 as cited in Durmus *et al.*, 2018; Fonseca, 2011 as cited in Nunes, 2019). Horizontal harassment involves peers at the same hierarchical level and is commonly driven by competition, envy, or career advancement (Durmus *et al.*, 2018; Nunes, 2019). New employees may also be targeted if perceived as threats to group cohesion (Tinaz, 2008 as cited in Durmus *et al.*, 2018). Mixed harassment combines two types of harassment, downward and horizontal forms, beginning with a superior and extending to co-workers who join in the aggression (Nunes, 2019). The typical perpetrator of mobbing is described as controlling, self-centered, undemocratic, emotionally unstable, and lacking empathy, often deriving satisfaction from wielding power (Durmus *et al.*, 2018). Victims commonly face a range of psychological, physiological, and social consequences, such as burnout, decreased motivation and performance, organizational disengagement, social withdrawal, and communication breakdowns (Say, 2013 as cited in Alan *et al.*, 2019). While many professions are susceptible to mobbing, nursing is considered particularly high-risk due to intrinsic stressors such as extended working hours, heavy workloads, and inadequate rest periods (Tekin & Bulut, 2014 as cited in Pinto & Nunes, 2018). According to Silva & Portelada (2016) as cited in Durmus *et al.* (2018), nurses exposed to mobbing frequently reported symptoms of anxiety, insomnia, agitation, feelings of failure, distrust and lack of concentration. Furthermore, Pinto & Nunes (2018) highlight a negative correlation between job satisfaction and mobbing - the lower the satisfaction levels among professionals, the higher the prevalence of moral harassment. Conversely, when superiors acknowledge and reward employees performance, mobbing tends to decrease.

## 2. MATERIAL AND METHODS

### 2.1 FORMULATION OF THE RESEARCH QUESTION

Mobbing is a global phenomenon characterized by unsafe, competitive, and individualistic work environments, whose incidence has been steadily increasing (Pedro & Nunes, 2018). Despite being underreported, it carries significant social relevance due to its wide-ranging physical, psychological, social and organizational consequences. In order to understand its impact on professionals, and specifically on nurses (the focus of this study), a research project was developed to address these questions through a systematic literature review, as this method enables the identification of the best available scientific evidence. The systematic literature review is a research methodology rooted in evidence-based practice. It comprises four stages: identifying a problem; formulating a specific and relevant clinical question; searching for scientific evidence; and evaluating the available evidence (Santos *et al.*, 2007). The search for evidence begins with the development of a research question. For this purpose, the PICO strategy was employed, as it guides the formulation of the research question and the literature search, enabling professionals to efficiently and accurately identify the best scientific information available when confronted with clinical doubts (Santos *et al.*, 2007). According to these authors, PICO

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

### 2.1. FORMULAÇÃO DA QUESTÃO DE PESQUISA

O *mobbing* é um fenômeno mundial constituído por ambientes de trabalho inseguros, competitivos e individualistas e cuja incidência tem tendência a aumentar progressivamente (Pedro e Nunes, 2018). Ainda é um assunto pouco divulgado mas com relevância social pelas consequências que acarreta a vários níveis (físicas, psicológicas, sociais, organizacionais,...). No intuito de perceber o seu impacto nos profissionais e mais especificamente nos enfermeiros, como objeto deste estudo, optou-se por realizar um trabalho que permitisse responder a essas questões, com recurso à revisão sistemática da literatura pois permite identificar a melhor evidência científica disponível.

A revisão sistemática da literatura é um modelo de pesquisa inserido na prática baseada em evidências. É constituída por quatro etapas: identificação de um problema; formulação de uma questão clínica relevante e específica; pesquisa das evidências científicas e avaliação das evidências disponíveis (Santos *et al.*, 2007).

A procura de evidência científica começa com a elaboração da questão de pesquisa, tendo-se recorrido à estratégia PICO, pois orienta a construção da pergunta de pesquisa, a busca bibliográfica e permite que o profissional, ao ter uma dúvida ou questão localize, de modo apurado e rápido, a melhor informação científica disponível (Santos *et al.*, 2007).

Os mesmos autores referem que o **PICO** representa um acrónimo para **P**aciente que pode ser um paciente, um grupo de pacientes, uma condição particular ou um problema de saúde; **I**ntervenção que pode ser preventiva, diagnóstica, prognóstica, administrativa ou relacionada com assuntos económicos; **C**omparação, definida como uma intervenção padrão, intervenção mais utilizada ou nenhuma intervenção e "**O**utcomes" que corresponde ao desfecho ou seja ao resultado esperado.

Assim, para permitir o desenvolvimento desta revisão sistemática da literatura, foi elaborada a seguinte questão: Quais são as consequências do *mobbing* nos enfermeiros?

Transpondo para este estudo e após a elaboração da questão, na implementação da estratégia PICO foram identificados: o "Paciente" que se refere aos participantes selecionados para a pesquisa, ou seja, os enfermeiros; a "Intervenção" está relacionada com o *mobbing* no local de trabalho; neste estudo não se aplica a "Comparação" e os "Outcomes" ou resultados consistem em identificar os comportamentos de *mobbing* e as suas repercussões nos enfermeiros.

### 2.2. MÉTODO DE SELEÇÃO DOS ESTUDOS

Com o propósito de dar resposta à questão de investigação formulada, foi realizada uma revisão sistemática da literatura de estudos realizados no período compreendido entre 01-01-2018 e 31-12-2022. Os artigos selecionados tinham que ter como temática o *mobbing* nos enfermeiros. Foram selecionados estudos em língua portuguesa, inglesa e espanhola e para a seleção dos artigos pesquisados foram delineados critérios de inclusão e exclusão para direcionar, definir com clareza e facilitar a pesquisa. Os critérios definidos estão explanados na tabela 1.

is an acronym that stands for: P (**P**atient): which may refer to an individual patient, a group, a specific condition, or a health problem; I (**I**ntervention): which may be preventive, diagnostic, prognostic, managerial, or related to economic concerns; C (**C**omparison): referring to a standard or commonly used intervention, or the absence of intervention; and O (**O**utcomes): referring to the expected result. Therefore, to support the development of this systematic review, the following research question was posed: What are the consequences of *mobbing* for nurses? In applying the PICO strategy to this study, the following elements were identified: Patient: nurses, as the target population; Intervention: *mobbing* in the workplace; Comparison: not applicable in this context; Outcomes: identification of *mobbing* behaviors and their consequences for nurses.

### 2.2. STUDIES SELECTION METHOD

To answer the research question, a systematic review of the literature was conducted, focusing on studies published between January 1, 2018, and December 31, 2022. Selected articles were required to address the theme of *mobbing* among nurses. Studies written in Portuguese, English, and Spanish were considered. To guide and streamline the search process, inclusion and exclusion criteria were defined and are presented in Table 1.

**Tabela/Table 1:** Critérios de inclusão e de exclusão dos artigos de investigação/Inclusion and exclusion criteria for research articles.

Critérios de seleção/ Selection criteria	Critérios de inclusão/ Inclusion criteria	Critérios de exclusão/ Exclusion criteria
Participantes/Participants	- Enfermeiros/ Nurses	- Professores e estudantes de enfermagem/Nursing professors and students; - Outros profissionais na área da saúde/Other health professionals.
Intervenção/Intervention	- Consequências do <i>mobbing</i> /Consequences of mobbing	- Assédio sexual/Sexual harassment
Desenho/Drawing	- Trabalhos de investigação quantitativos e/ou qualitativos/ Quantitative and/or qualitative research work; - Estudos com texto integral disponível <i>on-line</i> /Full-text studies available online; - Trabalhos com ano de publicação entre 01-01-2018 e 31-12-2022/Works with publication year between 01-01-2018 and 31-12-2022; - Estudos em língua portuguesa, inglesa e espanhola/Studies in Portuguese, English and Spanish.	- Trabalhos de investigação que não sejam quantitativos e/ou qualitativos/Research work that is not quantitative and/or qualitative; - Artigos baseados na construção de instrumentos de avaliação do <i>mobbing</i> /Articles based on the construction of mobbing assessment instruments; - Trabalhos realizados em anos anteriores a 2018/Works carried out in years prior to 2018.

Para a realização da pesquisa foram selecionadas quatro palavras-chave, que serviram de referência: enfermeiros, enfermagem, assédio moral e *mobbing*. Após a seleção dos descritores, estes foram utilizados nas várias pesquisas realizadas nas bases de dados bibliográficos nacionais e internacionais. Para facilitar a pesquisa foram definidas duas estratégias (S) de pesquisa: S1- EBSCOHost, *CINAHL Plus with Full Text; Nursing & Allied Health Collection: Comprehensive Edition; British Nursing Index; Cochrane Collection; MedicLatina; MEDLINE with Full Text*; S2- RCAAP (Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal).

A pesquisa nas bases de dados bibliográficos permitiu encontrar na estratégia S1, 12 artigos e na S2, um artigo, sendo que após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão definidos e da leitura do resumo de cada artigo de investigação, foram selecionados 4 artigos, a seguir apresentados.

Four keywords were selected to conduct the search: nurses, nursing, moral harassment, and mobbing. These terms were used across various national and international bibliographic databases. Two search strategies (S) were defined to make the task easier: S1: EBSCOHost, *CINAHL Plus with Full Text, Nursing & Allied Health Collection: Comprehensive Edition, British Nursing Index, Cochrane Collection, MedicLatina, MEDLINE with Full Text*; S2: RCAAP (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal). The database search allowed us to find 12 articles from strategy S1 and 1 article from S2. After applying the predefined inclusion and exclusion criteria and reviewing the abstracts of the identified studies, four articles were selected for analysis.

**Tabela/Table 2:** Estudos (E) incluídos na revisão/Studies (S) included in the review.

Autor, Ano, Título e Local do Estudo/ Author, Year, Title and Place of Study
S1- E1 Pinto, A. S. S. e Nunes, A. J. S., (2018). Preditores do <i>mobbing</i> nos enfermeiros em contexto hospitalar. Portugal/S1- E1 Pinto, A. S. S. and Nunes, A. J. S., (2018). Preditores do <i>mobbing</i> nos enfermeiros em contexto hospitalar. [Predictors of mobbing in nurses in a hospital context]. Portugal.
S1- E2 Cengiz, M., Demirbag, B. C. e Yildizlar, O. (2018). The effect of <i>mobbing</i> in workplace on professional self-esteem of nurses. Turquia/S1- E2 Cengiz, M., Demirbag, B. C. e Yildizlar, O. (2018). The effect of <i>mobbing</i> in workplace on professional self-esteem of nurses. Turkey.
S1- E3 Durmus, S. C., Topeu, I. e Yildirim, A., (2018). <i>Mobbing</i> behaviors encountered by nurses and their effects on nurses. Turquia/S1- E3 Durmus, S. C., Topeu, I. e Yildirim, A., (2018). <i>Mobbing</i> behaviors encountered by nurses and their effects on nurses. Turkey.
S2- E4 Nunes, S. F. H. (2019). Assédio moral no trabalho: o caso do contexto hospitalar. Portugal/S2- E4 Nunes, S. F. H. (2019). Assédio moral no trabalho: o caso do contexto hospitalar [Moral harassment at work: the case of the hospital context]. Portugal.

### 3. RESULTADOS

### 3. RESULTS

**Tabela/Table 3:** Resenha dos resultados observados nos artigos escolhidos/Review of the results observed in the chosen articles.

Estudo/ Study	A- Amostra; B- Comportamentos de <i>mobbing</i> ; C- Consequências/ A- Sample; B- Mobbing behaviours; C- Consequences
E1	A- 218; B- Experiência de pelo menos um comportamento de <i>mobbing</i> (92,2%), bloqueio à comunicação e ao progresso, difamação pessoal, sobrecarga e desprestígio laboral, críticas ou falsos rumores sobre a vida pessoal, atribuição de tarefas abusivas ou difíceis de realizar, que agem contra os princípios éticos; C- Problemas psicológicos, comportamentais, cardíacos e respiratórios/A- 218; B- Experience of at least one <i>mobbing</i> behaviour (92.2%), blocking communication and progress, personal defamation, work overload and discredit, criticism or false rumours about personal life, assignment of abusive or difficult to perform tasks, which act against ethical principles; C- Psychological, behavioural, cardiac and respiratory problems.

E2	A- 188; B- Humilhação ou gozo, ameaças com o dedo levantado, invasão do espaço pessoal; C- Exposição a violência psicológica (40,4%), diminuição da autoestima/A- 188; B- Humiliation or mockery, threats with a raised finger, invasion of personal space; C- Exposure to psychological violence (40.4%), decreased self-esteem.
E3	A- 658; B- 62,2% viram comportamento de <i>mobbing</i> no local de trabalho uma ou mais vezes nos últimos 12 meses, ataque ao estatuto profissional (67,7%), ser responsabilizado por situações das quais não é responsável, considerar que o trabalho desenvolvido não tem valor ou importância, encontrar sempre erros no seu trabalho e resultados, ataque à personalidade (56,1%); C- Diminuição da saúde mental, psicológica e performance no trabalho, tristeza ao lembrar comportamentos hostis (54%), a vida negativa no local de trabalho reflete-se negativamente na vida pessoal (casamento e família) (43%), não confiar em ninguém no local de trabalho (42%), sentimento frequente de <i>stress</i> e cansaço (58%), dor de cabeça (56%), queixas gastrointestinais (40%), sentimento de menos comprometimento com o trabalho (43%), conflito com os pares (36%)/A- 658; B- 62.2% have seen mobbing behaviour in the workplace one or more times in the last 12 months, attack on professional status (67.7%), being held responsible for situations for which they are not responsible, considering that the work developed has no value or importance, always finding errors in their work and results, attack on personality (56.1%); C- Decreased mental and psychological health and work performance, sadness when remembering hostile behaviours (54%), negative life in the workplace reflects negatively on personal life (marriage and family) (43%), not trusting anyone in the workplace (42%), frequent feeling of stress and tiredness (58%), headache (56%), gastrointestinal complaints (40%), feeling less committed to work (43%), conflict with peers (36%).
E4	A- 4; B- Obrigar a desempenhar funções contra a sua vontade, humilhação e crítica sobre o trabalho desempenhado, gritos/chantagem, atitude verbal violenta, levantar a mão em direção à vítima, tratamento de forma humilhante, violência verbal; C- Insónia, depressão, absentismo, pedido de demissão/A- 4; B- Forcing them to perform functions against their will, humiliation and criticism of the work performed, shouting/blackmail, violent verbal attitude, raising their hand towards the victim, treatment in a humiliating manner, verbal violence; C- Insomnia, depression, absenteeism, resignation.

4. DISCUSSÃO

O *mobbing* foi o ponto central de análise em todos os artigos selecionados. A inevitabilidade da existência de relações de trabalho, em qualquer organização, gera diferentes tipos de convivências entre os pares e hierarquias, dando origem a diferentes graus de relacionamentos. Como referem Duffy e Sperry (2007), Topa e Moriano (2013), Purpora e Blegen (2015) citados por Alan *et al.* (2019), as relações com os superiores, subordinados e colegas são afetadas por fatores como a competição, o *stress* e as ambições pessoais, que afetam o sucesso da organização e a motivação dos trabalhadores.

As relações negativas e que se caracterizam como *mobbing* influenciam a saúde dos funcionários, como salienta Alan *et al.* (2029), as vítimas passam por problemas psicológicos, físicos e sociais, mas também interferem com as dinâmicas relacionais e a produtividade, facto corroborado por Nunes (2016) e Silva (2016) citados por Paula *et al.* (2021) que referem que o assédio é um fenómeno destrutivo do ambiente de trabalho e que o seu impacto não só reduz a produtividade como aumenta o absentismo.

No estudo de Pinto e Nunes (2018), 92,2 % dos enfermeiros vivenciaram pelo menos um comportamento de *mobbing* e referem que sofrem, em média, doze atitudes deste tipo no local de trabalho, com um efeito quase nulo ou de intensidade reduzida.

No trabalho de investigação de Durmus *et al.* (2018), 62,2% dos enfermeiros depararam-se com este tipo de conduta uma ou mais vezes, durante os últimos 12 meses.

Em termos de caracterização destes comportamentos, no estudo de Cengiz *et al.* (2018), 40,4% dos enfermeiros focam a violência psicológica na organização. A violência verbal foi um comportamento de *mobbing* identificado no estudo de Nunes (2019), com recurso à chantagem e aos gritos. No trabalho de Pinto e Nunes (2018), as dimensões mais afetadas correspondem ao bloqueio da comunicação e progresso, difamação pessoal, sobrecarga e desprestígio laboral.

Em relação ao desempenho, Durmus *et al.* (2018) verificaram o ataque ao estatuto profissional em 67,7% dos casos e Nunes (2019) refere a obrigatoriedade de desempenho de funções contra a vontade do trabalhador. Surgem comportamentos como a humilhação e gozo com o trabalho desenvolvido

4. DISCUSSION

Mobbing was the central theme in all selected studies. The inevitable interpersonal relationships in any organizational context lead to different degrees of interaction between colleagues and superiors, which can result in diverse relational dynamics. As noted by Duffy & Sperry (2007), Topa & Moriano (2013) and Purpora & Blegen (2015) cited by Alan *et al.* (2019), workplace relationships are shaped by factors such as competition, stress, and personal ambition, which may impact both organizational effectiveness and employee motivation. Negative relationships, specifically those characterized by mobbing, affect workers' health. Alan *et al.* (2019) emphasize that victims face psychological, physical, and social issues, which can disrupt interpersonal dynamics and reduce productivity. This is corroborated by Nunes (2016) and Silva (2016), cited by Paula *et al.* (2021), who argue that harassment is a destructive force in the workplace, diminishing productivity and increasing absenteeism. In the study by Pinto & Nunes (2018), 92.2% of nurses reported experiencing at least one mobbing behaviour, with an average of twelve incidents per nurse, typically perceived as low to moderate in intensity. In Durmus *et al.* (2018), 62.2% of nurses encountered such behaviors one or more times in the preceding year. In terms of behavioural characteristics, in Cengiz *et al.* (2018), 40.4% of nurses cited psychological violence at the organizational level. Nunes (2019) identified verbal aggression, including blackmail and shouting; Pinto & Nunes (2018) reported that communication and career obstruction, personal defamation, work overload, and professional discredit were the most affected dimensions. Regarding job performance, Durmus *et al.* (2018) found attacks on professional status in 67.7% of cases. Nunes (2019) highlighted the imposition of unwillingly performed tasks. Other common behaviours included mockery and humiliation (Cengiz *et al.*, 2018; Nunes, 2019), criticism of performance (Nunes, 2019), all contributing to a sense of professional devaluation (Durmus *et al.*, 2018), which can lead to a loss of prestige at work (Pinto e Nunes, 2018). A recurring issue was being held responsible for situations for which they are not actually responsible, noted by Durmus *et al.* (2018), who also observed a tendency to detect errors in nurses' work and outcomes. Invasion of personal life also emerged as a key issue. In Cengiz *et al.* (2018), participants reported violations of personal space. Personal defamation was reported by Pinto &

(Cengiz *et al.*, 2018; Nunes, 2019), crítica sobre o desempenho (Nunes, 2019) surgindo situações de desvalorização do trabalho desenvolvido (Durmus *et al.*, 2018), podendo levar ao desprestígio laboral (Pinto e Nunes, 2018).

Um dos aspetos presentes consiste na responsabilização por situações sobre as quais não é responsável, sendo um dos comportamentos referenciados no estudo de Durmus *et al.* (2018). Os mesmos autores referem outro comportamento, que é o de encontrar erros no trabalho e nos resultados.

Os ataques à vida pessoal são uma realidade, como evidenciado no trabalho de investigação de Cengiz *et al.* (2018) em que os inquiridos referem a invasão do espaço pessoal. A difamação pessoal é referenciada por Pinto e Nunes (2018) e no estudo de Durmus *et al.* (2018), mais de metade dos inquiridos (56,1%) refere o ataque à personalidade.

Os comportamentos de *mobbing* não envolvem somente a esfera psicológica mas pode chegar aos comportamentos físicos. As situações referenciadas são o recurso às ameaças utilizando o dedo (Cengiz *et al.*, 2018) e o levantar da mão em direção à vítima (Nunes, 2019).

Os efeitos do *mobbing* foram evidenciados no trabalho de investigação de Durmus *et al.* (2018) em que os resultados comprovam uma relação positiva entre a exposição ao *mobbing* e a diminuição da saúde mental dos enfermeiros.

Como consequência deste tipo de comportamento, 54% dos enfermeiros inquiridos referem a tristeza quando se lembram das atitudes hostis (Durmus *et al.*, 2018) e a diminuição da autoestima pessoal (Cengiz *et al.*, 2018).

O fator *stress* é identificado por 58% dos enfermeiros, no estudo de Durmus *et al.* (2018).

Os enfermeiros também identificaram a alteração do padrão de sono como a insónia e a depressão (Nunes, 2019).

O *mobbing* não atinge só a esfera mental mas repercute-se em problemas físicos que se caracterizam por dor de cabeça, queixas gastrointestinais e fadiga (Durmus *et al.*, 2018), problemas cardíacos e respiratórios (Pinto e Nunes, 2018).

A nível laboral, as várias dimensões deste tipo de comportamento geram falta de confiança nas pessoas e de compromisso com o trabalho, bem como conflitos com os pares (Durmus *et al.*, 2018). A diminuição da autoestima profissional também está presente (Cengiz *et al.*, 2018).

Nunes (2019) refere a falta de iniciativa, reduzida satisfação no trabalho e motivação, diminuição da produtividade, bem como o absentismo e pedidos de demissão.

Pinto e Nunes (2018) acrescentam que a eliminação dos comportamentos de *mobbing* começa pelas chefias que devem sinalizar a sua forma de atuação, punindo os agressores e apoiando as vítimas.

## 5. CONCLUSÕES

A necessidade de compreensão do fenómeno de *mobbing* foi o ponto de partida para a realização deste estudo.

Nos últimos anos, os investigadores que se concentraram nos fatores que afetam negativamente o trabalhador concordam que o assédio moral seria o que teria maior impacto (Durmus *et al.*, 2018).

Nunes (2018) and in Durmus *et al.* (2018), having more than half (56.1%) of respondents referred to attacks on their personality.

While *mobbing* primarily affects psychological well-being, it can also escalate to physical aggression. Reported incidents include threatening gestures such as pointing fingers (Cengiz *et al.*, 2018) or raising a hand towards the victim (Nunes, 2019). The effects of *mobbing* were clear in Durmus *et al.* (2018), who found a positive correlation between exposure to *mobbing* and deteriorating mental health among nurses. Consequences included sadness, reported by 54% of nurses when recalling hostile incidents (Durmus *et al.*, 2018) and decreased self-esteem (Cengiz *et al.*, 2018); stress was reported by 58% of participants (Durmus *et al.*, 2018), sleep disturbances, insomnia, and depression (Nunes, 2019). Beyond psychological effects, physical symptoms were also present: headaches, gastrointestinal issues, fatigue (Durmus *et al.*, 2018), cardiovascular and respiratory problems (Pinto & Nunes, 2018). Professionally, *mobbing* behaviour undermines trust, commitment, and team cohesion (Durmus *et al.*, 2018). It also contributes to diminished professional self-esteem (Cengiz *et al.*, 2018). Nunes (2019) identified reduced initiative, job dissatisfaction, lack of motivation, lower productivity, absenteeism and even voluntary resignations. Pinto & Nunes (2018) argued that the elimination of *mobbing* begins with leadership, which must recognize and confront these behaviours, sanction aggressors and support victims.

## 5. CONCLUSIONS

The need to understand the phenomenon of *mobbing* served as the starting point for this study. Recent research focused on factors that negatively affect workers indicates that moral harassment may have the greatest impact (Durmus *et al.*, 2018). Due to the inherent nature of the nursing profession, characterized by hierarchical structures, shift work, challenging conditions, and high demands, nurses are particularly vulnerable to *mobbing* behaviours. These experiences can produce harmful consequences for the victim's professional life, with spillover effects into personal, family, and social domains, compromising both physical and psychological health. Prevention of *mobbing* must be a priority for all organizations. This can be achieved through comprehensive strategies that involve all staff members, aiming to reduce *mobbing* incidents and promote professional and personal well-being and high-quality care delivery. Suggested strategies include the recognition of professional merit, sanctioning of aggressors and support for victims (Pinto & Nunes, 2018), clear definitions of *mobbing* behaviours and also the development of institutional policies to address and prevent moral harassment (Durmus *et al.*, 2018).

Os enfermeiros, pelas características da profissão (hierarquias, turnos, condições de trabalho, exigências,...), também estão suscetíveis a comportamentos de assédio moral.

Estas situações podem ter efeitos nocivos para as vítimas a nível profissional mas com abrangência ao contexto pessoal, familiar e social, afetando-os física e psicologicamente.

A prevenção destas situações deve ser um objetivo norteador em qualquer organização que pode e deve adotar uma série de estratégias, envolvendo todos os funcionários neste processo, com a finalidade de reduzir os casos de *mobbing* e promover a satisfação pessoal e profissional e a qualidade do trabalho desenvolvido.

Algumas das estratégias passam pela valorização do desempenho profissional, pela punição dos agressores e apoio às vítimas (Pinto e Nunes, 2018), pela definição clara dos comportamentos de assédio moral e desenvolvimento de políticas apropriadas a nível das instituições (Durmus *et al.*, 2018).

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS/REFERENCES

- Alan H, Bekar EO, Ciftcioglu G, Karadag M. Relationship between mobbing encountered by nurses and learned resourcefulness. *International Journal of Caring Sciences* **12**(2):1008- 1016, 2019.
- Cengiz M, Demirbag BC, Yildizlar O. The effect of mobbing in workplace on professional self-esteem of nurses. *International Journal of Caring Sciences* **11**(2): 1241-1246, 2018.
- Collins B. Mobbing and workplace bullying among registered nurses in Mississippi. *The Association of Black Nursing Faculty Foundation Journal* **1**(2): 20-28, 2022.
- Durmus SC, Topcu I, Yildirim A. Mobbing behaviours encountered by nurses and their effects on nurses. *International Journal of Caring Sciences* **11**(2): 905-913, 2018.
- Nunes SFH. *Assédio moral no trabalho: o caso do contexto hospitalar*. [Dissertação de Mestrado]. Escola de Sociologia e Políticas Públicas, ISCTE, Instituto Universitário de Lisboa, 2019.
- Paula CFNQ, Motta, ACGD, Nascimento RPO. Assédio moral nas organizações: as consequências dessa prática para a sociedade. *Serviço Social e Sociedade* **142**: 467-487, 2021.
- Pinto ASS, Nunes AJSN. Preditores do mobbing nos enfermeiros em contexto Hospitalar. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* **6**: 77-84, 2018.
- Santos CMC, Pimenta CAM, Nobre MRC. A estratégia pico para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. *Revista Latino-americana de Enfermagem* **15**(3), 2007.