

O Estresse Ocupacional no Enfermeiro na Unidade de Terap Intensiva

Maísa da Silva Campos

Pós-graduanda em Enfermagem do Trabalho na UNIMAR

Thayla Mayza dos Santos Esteves

Pós-graduanda em Enfermagem do Trabalho na UNIMAR

Vanessa Aparecida Sanches Campassi de Oliveira

Especialista em Enfermagem do Trabalho

Josiane Ramos Garcia

Enfermeira

Resumo

O estresse impacta negativamente a produtividade, os relacionamentos, a condição física e psíquica dos membros de uma organização. O local de trabalho se torna insustentável quando os funcionários são acometidos e vivenciam este cenário. O objetivo deste estudo é identificar os fatores causais do estresse ocupacional, no enfermeiro, da Unidade de Terapia Intensiva de um hospital de porte médio, em uma cidade no interior do estado de São Paulo. A U.T.I apresenta em sua dinâmica laboral excessiva carga de trabalho, cobranças e responsabilidades que influenciam diretamente no desenvolvimento do estresse ocupacional. A metodologia utilizada foi a revisão de bibliográfica por meio de artigos científicos, acadêmicos e de plataformas online como Scielo, Bireme e Medline. Os critérios de inclusão e seleção de artigos utilizados foram as publicações dos últimos cinco anos, que contemplaram o tema. Os resultados deste trabalho demonstraram que os principais agentes causadores do estresse estão relacionados com fatores de ordem pessoal como: dupla jornada, constante estado de alerta, fracasso no relacionamento interpessoal, que provocam no organismo um estado de exaustão, podendo desencadear doenças. Desta forma, a produtividade e qualidade de vida do enfermeiro na Unidade de Terapia Intensiva são afetadas pelo estresse ocupacional. Qual a relevância dos resultados apresentados? Como os resultados avançam o conhecimento na área ou ajudam a resolver o problema proposto?

Palavras-chave: Unidade de Terapia Intensiva. Estresse Ocupacional. Enfermeiro. Organização.

Abstract

Stress negatively impacts the productivity, relationships, physical and mental condition of an organization's members. The workplace becomes unsustainable when employees are affected and experience this scenario. The objective of this study is to identify the causal factors of occupational stress in the nurse of the Intensive Care Unit of a medium-sized hospital in a city in the interior of the state of São Paulo. The U.T.I presents in its work dynamics excessive workload, collections and responsibilities that directly influence the development of occupational stress. The methodology used was the bibliographical review through scientific articles, academic and online platforms such as Scielo, Bireme and Medline. The criteria for inclusion and selection of articles were the publications of the last five years, which covered the theme. The results of this work demonstrated that the main stressors are related to personal factors such as: double journey, constant alertness, failure in interpersonal relationships, which provoke in the body a state of exhaustion, which can trigger diseases. Thus, the productivity and quality of life of

nurses in the Intensive Care Unit are affected by occupational stress. What is the relevance of the presented results? How do the results advance the knowledge in the area or help to solve the problem proposed?

Keywords: Intensive Care Unit. Occupational stress. Nurse. Organization.

1 Introdução

Vários estudos científicos têm abordado a atividade ocupacional dos profissionais de saúde, tudo isto devido à exagerada demanda física e mental que norteia as atividades dos profissionais deste setor. Atualmente tais exigências são fatores que interferem diretamente na qualidade de vida, já que se tornou cada vez mais difícil alcançar o equilíbrio entre realização profissional, bem estar físico e emocional.

Transferindo essa tendência para a realidade do nosso país, é nítido que falta alinhamento adequado entre o crescimento da população e a qualidade na prestação de serviços de saúde. A tradução deste perfil pode ser feita com base na alta procura, tanto dos serviços, quanto pelos profissionais de saúde que se deparam com baixa qualidade na infraestrutura, remuneração e reconhecimento. Devido a incapacidade de resolução desta demanda e diante da sobrecarga sofrida pelo profissional de enfermagem consequentemente o desgaste físico e emocional podem ser fatores de predisposição ao estresse ocupacional (GUIMARÃES PIEDADE et al., 2012).

A Unidade de Terapia Intensiva caracteriza-se como o setor da estrutura hospitalar que mais induz os profissionais da enfermagem ao estresse ocupacional. Apresenta alta complexidade nos cuidados em saúde dispensados, exigindo que as decisões sejam tomadas com rapidez, atenção permanente no monitoramento dos pacientes e ocorrências como óbitos e admissões. Santos et al. (2010) explicam que a carga de estresse tem relação direta com fatores, que pode potencializá-la, tais como acúmulo de funções ou empregos, carga de trabalho pesada, aceleração do ritmo e turnos de trabalho desgastantes.

O próprio indivíduo pode ser responsável pelo estresse ocupacional, mediante a sua postura frente às condições do trabalho, que vão além dos fatores ambientais.

O presente artigo trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo com o intuito de traduzir as interpretações e significados vivenciados neste assunto. Este tipo de estudo procura ampliar o conhecimento do pesquisador acerca do tema, para que o mesmo possa formular e criar problemas e hipóteses que auxiliem estudos futuros.

A relevância deste método baseia-se na busca exaustiva de artigos, para a revisão de literatura nos principais bancos de dados do país e do mundo que tiveram como descritores: estresse ocupacional, enfermagem, Unidade Terapia Intensiva.

2 O Estresse Ocupacional

A primeira definição de estresse na área de saúde foi utilizada por Selye em 1956, como Síndrome Geral da Adaptação (SGA), decorrente de um evento que exige esforço do indivíduo em termos de adaptação (VALERETTO & ALVES, 2013).

O estresse foi definido pela primeira vez como a resposta não específica do organismo diante de qualquer situação que ameace a homeostase do indivíduo, gerando a necessidade de mobilização para enfrentar o evento causador do desequilíbrio biopsicossocial. Ele é a reação psicofisiológica que se caracteriza como o desequilíbrio entre o que é cobrado de uma pessoa pelo entorno social e a capacidade dela corresponder a tal cobrança (KESTENBERG et al., 2015, p.1).

Não é uma tarefa fácil avaliar a presença de estresse no trabalho. O fenômeno é complexo e leva à formulação de uma multiplicidade de conceitos para o termo e uma variedade de modelos de análise que ainda demonstram fragilidade de várias ordens. No que tange ao

conceito, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) define o estresse ocupacional como sendo um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por esse motivo, pode afetar sua saúde (SCHIMIDT et al., 2009).

Conceituar estresse é muito difícil e há formas distintas para defini-lo. Os autores citam três formas como: estímulo, como resposta ou como interação ou transação entre ambiente interno e externo do indivíduo. Admite-se estas três questões envolvidas na conceituação segundo distintas abordagens: (1) como estímulo, com o enfoque no impacto dos estressores; (2) como resposta, quando examina a tensão produzida pelos estressores; e (3) como processo, quando entendido a partir da interação entre pessoa e ambiente (STACCIARINI & TRÓCCOLI, 2001).

As abordagens diferenciadas geraram questionamentos se o estresse não seria originado pelas demandas ambientais, característica do indivíduo ou interação entre indivíduo e o ambiente. Se conceituar estresse já é difícil, os questionamentos supracitados também são difíceis de responder.

O estresse é um processo psicológico e a compreensão dos eventos estressantes é afetada por variáveis cognitivas; não é a situação nem a resposta da pessoa que define o estresse, mas a percepção do indivíduo sobre a situação (STACCIARINI & TRÓCCOLI, 2001).

O estilo de vida atual promove a ocorrência do estresse ocupacional, sendo uma fonte de preocupação, pois se tornou fator de risco ao bem-estar psicossocial do indivíduo. Muitos estudos descrevem a complexidade do tema e a necessidade de outras pesquisas sobre a origem do problema. Colocando em risco a saúde das pessoas dentro da organização, o estresse por meio do trabalho tem consequências diretas na produtividade ruim, violência e ausência do funcionário no local do trabalho, assim como a alta rotatividade dos seus membros, fatores indicativos de estresse (SCHIMIDT et al., 2009).

3 Fatores geradores do estresse para o enfermeiro na UTI

Os fatores que geram estresse ao profissional da saúde, em especial ao enfermeiro, são os mais diversos. O local que é objeto de estudo é a Unidade de Terapia Intensiva, que devido a sua complexidade funcional e estrutural dentro do hospital, é um meio facilitador para o aparecimento do estresse ocupacional. Desta forma foi feita uma explanação acerca do que é uma UTI, para que houvesse um entendimento dos fatores em questão.

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) surgiu no Brasil na década de 70 e tinha como objetivo reunir recursos materiais e humanos num setor habilitado para atender pacientes graves, porém, com alguma possibilidade de recuperação, que precisassem de observação e assistência constantes (ANDRADE & COSTA, 2014, p.1).

Sendo a equipe de enfermagem responsável pelos pacientes de uma UTI, estes ficavam também expostos às agressões oriundas da hostilidade gerada pelo ambiente desse setor, além dos trabalhos desgastantes e exposição intensa às cargas físicas e psíquicas. Sem contar, que os profissionais lidam diariamente com o sofrimento e, muitas vezes demoram em perceber seus próprios adoecimentos (HARBS; RODRIGUES e QUADROS apud ANDRADE & COSTA, 2014).

Sendo as UTIs setores críticos, que submetem os profissionais às mais variadas dificuldades e trabalhos penosos difíceis, exige deles (profissionais da saúde) ação redobrada, colocando a equipe em constante desgaste emocional intenso, que acompanham o adoecer, como o contato com a dor, o sofrimento, o enfrentamento de críticas, dificuldades na tomada de decisões, discrepância entre tarefas, dificuldades frente à assistência ao paciente grave e sua família (ANDRADE & COSTA, 2014).

Pesquisadores e profissionais de segurança e saúde concordam que os enfermeiros estão fortemente expostos a uma miríade de "estressores psicossociais" no seu trabalho diário. O termo "estressores psicossociais" refere-se a condições estressantes de trabalho e/ou

características do trabalho que se relacionam à forma como as tarefas são projetadas. Estressores psicossociais também podem se referir ao estilo de gestão, aspectos das relações interpessoais, e os papéis de trabalho. Exemplos destes estressores incluem pesada carga de trabalho, demandas conflitantes, longas horas laborativas, e trabalho por turnos.

Além destes fatores, Lim (2010) também relata:

- Recursos insuficientes;
- Sistemas de recompensa pobres;
- Estrutura inadequada do fluxo de comunicação em hospitais e outros serviços de saúde; e
- Bullying e violência física

Outros fatores que chamam a atenção, no que tange aos estressores, estão o assédio moral e a violência física, motivo de crescente preocupação. A violência física contra os enfermeiros é tipicamente perpetrada por pacientes, familiares dos internados, ou estranhos (por exemplo, nos serviços de emergência), enquanto não física ou indireta, a violência sob a forma de incivildade, comportamento perturbador, agressão verbal e assédio moral tendem a serem perpetradas por outros enfermeiros, gerentes de enfermagem, médicos e outros colegas de trabalho (WALRAFEN, 2012; WALRATH, 2010, p.6-115).

Nesse contexto, são muitos os fatores de pressão que comprometem a saúde psíquica dos enfermeiros e técnicos de enfermagem. Sendo assim, em UTIs, a equipe de enfermagem fica submetida a um estresse fora de seu controle, tendo como consequência inúmeros prejuízos que, por sua vez, acabam sendo repassados aos pacientes à medida que sua concentração, capacidade de decisão, raciocínio, reflexos, serenidade e sensibilidade, encontram-se bastante comprometidos.

Os profissionais que trabalham na área da saúde apresentam acentuado risco ocupacional, considerando o estresse, por conviver constantemente com situações de sofrimento, depressão, dor, tragédia, etc. A enfermagem vive uma realidade de trabalho que é estressante por si só. A exposição a cargas estressoras de cunho físico, psicológicas e psicomotoras é gerada pela diversidade, intensidade e simultaneidade das mesmas. Com a turbulência e conflitos presentes neste tipo de ambiente, o estresse encontra o local ideal para se propagar. Logo, o profissional da saúde demora a notar que está doente (HARBS; RODRIGUES e QUADROS, 2008, p. 44).

O estresse no ambiente de trabalho tem sua origem na maneira que é gerida a instituição, organização ou empresa. Pois a administração, o sistema de trabalho, as relações humanas deterioradas e um modelo de organização não funcional são fatores que predis põe o aparecimento do estresse (SCHIMDT et al., 2009).

Os maiores estressores citados nesta área são: número reduzido de funcionários; falta de respaldo institucional e profissional; carga de trabalho; necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido; indefinição do papel do profissional; descontentamento com o trabalho; falta de experiência por parte dos supervisores; falta de comunicação e compreensão por parte da supervisão de serviço; relacionamento com os familiares; ambiente físico das unidades; tecnologia de equipamentos; assistência ao paciente e situação de alerta constante devido à dinâmica do setor (BATISTA e BIANCHI, 2006, p. 534).

Sofrimento moral, fadiga e compaixão são consequências do estresse de enfermagem que têm recebido atenção especial dos pesquisadores nos últimos anos (SCHANTZ, 2007, p.7).

Devido à natureza pessoal e íntima do cuidar, como atribuição do profissional de enfermagem, enfermeiros podem ser conflituosos em seus papéis e podem fazer julgamentos morais sobre um curso de ação, no que diz respeito ao tratamento médico. Angústia moral pode surgir a partir de questões que envolvem cuidados terminais, despersonalização de pacientes em nível institucional, restrições de políticas e outras situações que os enfermeiros enfrentam

podem afetar a sua capacidade de oferecer qualidade ao paciente. Práticas comerciais contemporâneas e política em saúde levaram a sistemas de valores corporativos ou comerciais a serem instilados a uma profissão humanizada e empática (DUQUETE, 1994; WU, 2007).

A desconexão entre um modelo de marketing corporativo e a filosofia da enfermagem cria um dilema ético que pode levar à fadiga da compaixão. A fadiga da compaixão ocorre quando uma enfermeira psicologicamente desvincula a natureza do cuidar e do trabalho. Tanto sofrimento moral e fadiga da compaixão podem ter efeitos graves em termos de insatisfação, sentimentos de impotência, e os resultados insatisfatórios no que tange à saúde física e mental (AUSTIN, 2011, p.145, p.111).

Relacionada com a fadiga da compaixão, o Burnout é outra consequência adversa do estresse que o enfermeiro pode enfrentar a partir de seu trabalho. Burnout tem sido extensivamente estudada por pesquisadores de estresse no trabalho (AIKEN et al., 2002, p. 288).

Contextualizada na literatura como uma consequência grave de estresse prolongado no trabalho, Maslach et al. (1986) explicam que o Burnout é descrito como uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal.

Maslach et al. (1986) explicam que a exaustão emocional é uma sensação de estar sobrecarregado, sem energia, completamente esgotado. A despersonalização caracteriza por uma falta de interesse do profissional de saúde, no caso, dos enfermeiros, em desenvolver suas atividades, mantendo distanciamento, tornando-se insensível e impessoal com as pessoas que necessitam dos seus serviços, tratamentos ou instruções. O componente final do Burnout mostra a redução da realização pessoal, é um sentimento de incompetência e falta de sucesso em seu trabalho com as pessoas.

Estudos têm demonstrado que os enfermeiros têm taxas muito altas de Burnout. Aiken et al. (2002) descobriram que mais de 40% dos enfermeiros funcionários do hospital demonstraram alta tendência para o Burnout, com 43,2% dos enfermeiros relatando altos níveis de exaustão emocional.

Em estudos de enfermagem, esta síndrome tem sido associada com sofrimento psíquico e queixas somáticas (CHIRIBOGA, 1996). Além disso, os enfermeiros sofrem de Burnout foram encontrados para ser mais propensos a comer mal, fumar cigarros e abuso de álcool e outras drogas, os quais podem levar a condições de saúde negativos e diminuir o bem-estar (BURKE, 2000).

4 Resultados e discussão

Estresse na profissão de enfermagem é um problema permanente em todo o mundo. Entre todos os profissionais da saúde, os enfermeiros são os que mais apresentam altos níveis de estresse.

O estresse nesta profissão tem sido associado com a insatisfação no trabalho, aumentos das queixas psicológicas e físicas, assim como a abstenção do enfermeiro no cuidar do paciente.

Os estudos que examinam o estresse no trabalho podem ser divididos em dois grupos: os que têm características para examinar que são intrínsecos, tais como exigências do trabalho e controle, e aqueles que examinam as condições organizacionais e ambientais de trabalho, tais como procedimentos de serviços, materiais e instrumentos.

O número de estudos que examinam a influência de características do trabalho excede em muito o número de estudos que examinam a influência das condições organizacionais e ambientais laborativas de trabalho.

Pesquisa sobre o estresse entre enfermeiros revelou que as características do trabalho são preditivas de satisfação no trabalho, bem como do sofrimento psíquico e físico (BLEGEN, 1993; IRVINE & EVANS, 1995; McVICAR, 2003).

As condições organizacionais e ambientais de trabalho referem-se a maneira em que o trabalho é gerido e estruturado.

As condições de trabalho que têm sido associados com os resultados de estresse são de níveis inapropriados em relação a formalização dos procedimentos (muito ou pouco formalização do trabalho procedimentos), a falta de comunicação adequada dentro da organização, e organizacional política (COOPER, DEWE, & O'DRISCOLL, 2001).

Não foi o objetivo do presente estudo esgotar os assuntos referentes aos fatores causais de estresse nos enfermeiros nas Unidades de Terapia Intensiva, mas de proporcionar uma visão ampla sobre o panorama vivenciado, as condições organizacionais e ambientais e as características do trabalho no que referem-se a saúde e o bem-estar do enfermeiro.

5 Considerações finais

O estresse é uma constante na vida diária, englobando fatores internos e externos que afetam o nosso bem-estar físico e mental. Fatores de estresse externos são encontrados no ambiente físico e pode incluir trabalho, família, relacionamentos e outros desafios. Fatores de estresse internos incluem saúde, nutrição de um indivíduo e estado emocional; aqueles influenciar a capacidade do corpo para responder e lidar com estressores externos.

Embora o estresse seja normalmente considerado como uma força negativa, ele também pode ser neutro ou positivo, dependendo do indivíduo e da situação específica.

Os resultados sugerem que uma condição organizacional ou ambiental pode influenciar mais do que um resultado, ao mesmo tempo por meio de diferentes mecanismos. Por exemplo, quando as tarefas são claramente descritas e são conhecidos os procedimentos do pessoal, e há um planejamento claro de trabalho, o tempo ganho, pode ser utilizado em outras funções, provavelmente porque os enfermeiros poderiam trabalhar de forma mais eficaz.

Trabalhar com menos pressão e uma carga horária mais compatível, por sua vez, pode aumentar a satisfação no trabalho e menor exaustão emocional.

Uma possível explicação para esse resultado é que um bom conhecimento dos procedimentos permite os enfermeiros para se sentir mais seguro e com autoridade para tomar decisões em si mesmas e para se sentir mais seguro para aplicar uma variedade de habilidades. O conhecimento traz propriedade e segurança na tomada de decisões nas mais diversas situações.

Finalmente no trabalho, os acordos também podem influenciar positivamente a percepção de apoio social a partir de um supervisor. Talvez o apoio de um supervisor é menos necessário quando as tarefas são claramente descritas.

Melhor avaliação e apoio social de supervisores podem vir associadas com mais com mais satisfação no trabalho. Com o pessoal adequado, recursos materiais, acordos sobre as jornadas de trabalho, ambiente saudável, são algumas das recompensas que podem contribuir para a diminuição do estresse ocupacional em enfermeiros nas Unidades de Terapia Intensiva.

Os resultados deste estudo indicam que as recompensas influenciam de maneira positiva os enfermeiros, dando condições para avaliar sua carga de trabalho e até mesmo as exigências físicas, permitindo reflexões sobre seus limites e as condições em assumir responsabilidades em excesso no setor.

REFERÊNCIAS

AIKEN, LH et al. **Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction.** JAMA, 2002.

ANDRADE, R. V. D. S., & COSTA, O. R. S. Estresse Ocupacional em Profissionais de Saúde: um Estudo com a Equipe de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva-UTI de um Hospital Escola em Minas Gerais. **Revista Ciências em Saúde**, 2014. Disponível em <http://200.216.240.50:8484/rcsfmit/ojs-2.3.3-3/index.php/rcsfmit_zero/article/view/261/225>. Acesso em 12/set/2015.

AUSTIN, W. **The incommensurability of nursing as a practice and the customer service model: an evolutionary threat to the discipline.** Nurs Philos. 2011.

BATISTA, K.M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em uma unidade de emergência. **Rev. Latino-Americana Enfermagem**, v.14, n. 4. Jul./ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a10.pdf>>. Acesso em 25/ ago/2015.

BLEGEN, M.A. **Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables.** Nursing Research. Nursing Research, 1993.

BURKE, RJ. **Workaholism in organizations: psychological and physical well-being consequences.** Stress and Health, 2000.

CHIRIBOGA DA, Bailey J. **Stress and burnout among critical care and medical-surgical nurses: A comparative study.** Crit Care Q, 1996.

COOPER, C.L., DEWE, P.J., & O'DRISCOLL, M.P. **Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications.** CA, US, Thousand Oaks, Sage Publications, 2001.

DUQUETTE A, et al. **Factors related to nursing burnout: a review of empirical knowledge.** Issues Ment Health Nurs, 1994.

GUIMARÃES PIEDADE, M. I., DOS SANTOS, Q. S. I., et al. Estresse Ocupacional do Enfermeiro na Unidade de Terapia Intensiva. **Caderno Saúde e Desenvolvimento.** ISSN:

2317-6946. 2012. Disponível em
<<http://grupouninter.com.br/revistasauade/index.php/cadernosaudedesenvolvimento/article/view/136>>. Acesso em 10/set./2015.

HARBS, T. C.; RODRIGUES, T.; QUADROS, V. A. S. **Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência.** 2008. Disponível em:
<http://www.utp.br/enfermagem/boletim_2_ano2_vol1/pdf/art4_estresse.pdf> Acesso em 15/ago./ 2015.

IRVINE, D.M., & EVANS, M.G. **Job satisfaction and turnover among nurses:** integrating research findings across studies. *Nursing Research*, 44, 246-253, 1995.

KESTENBERG, C. C. F., FELIPE, I. C. V., et al. O estresse do trabalhador de enfermagem: estudo em diferentes unidades de um hospital universitário. **Revista Enfermagem UERJ**, 2015. Disponível em <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/enfermagemuernj/article/view/11487/12326>>. Acesso em 17/ago./2015.

LIM J, Bogossian F, Ahern K. **Stress and coping in Australian nurses:** a systematic review. *Int Nurs Rev*, 2010

MASLACH, C. et al. **Maslach Burnout Inventory Manual.** 2nd ed. Palo Alto, Calif: Consulting Psychology Press, 1986.

McVICAR, A. **Workplace stress in nursing:** a literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 2003

SANTOS, Flávia Duarte dos et al. O estresse do enfermeiro nas unidades de terapia intensiva adulto: uma revisão da literatura. **SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog. (Ed. port.)**, Ribeirão Preto , v. 6, n. 1, p. 1-16, 2010 . Disponível em
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-69762010000100014&lng=pt&nrm=iso>. acesso em 10 set. 2015.

SCHANTZ, M. **Compassion:** a concept analysis. *Nursing Forum*, 2007

SCHMIDT, D. R. C., DANTAS, R. A. S., et al. **Estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico.** Texto contexto enfermagem. 2009. Disponível em
<<http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n2/17.pdf>>. Acesso em 20/ago./2015.

STACCIARINI, J. M. R., & TRÓCCOLI, B. T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Rev Latino-americana de Enfermagem**, 2001.

VALERETTO, F. A., & ALVES, D. F. Fatores desencadeantes do estresse ocupacional e da síndrome de burnout em enfermeiros. **Revista Saúde Física & Mental**, 2013.

WALRAFEN N, et al. **Sadly caught up in the moment:** an exploration of horizontal violence. *Nurs Econ*, 2012.

WALRATH, J, Dang D, Nyberg D. **Hospital RNs' experiences with disruptive behavior.** J. Nurs Care Qual, 2010.

WU S. et al. **Relationship between burnout and occupational stress among nurses in China.** J Adv Nurs, 2007.