

RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO: PERCEÇÃO DE TÉCNICOS E AUXILIARES DE ENFERMAGEM

Luciane Raquel Wagner¹, Maira Buss Thofehn², Simone Coelho Amestoy³, Adrize Rutz Porto⁴, Isabel Cristina de Oliveira Arrieira⁵

RESUMO: Objetivamos conhecer as relações interpessoais da equipe de enfermagem, bem como identificar como essas se estabelecem no ambiente de trabalho em hospital de pequeno porte de cidade interiorana. Trata-se de um estudo qualitativo do tipo descritivo e exploratório, no qual se utilizou a observação simples como técnica para coleta dos dados. O mesmo foi realizado durante o mês de dezembro de 2007 num hospital do interior do Rio Grande do Sul, no qual participaram seis técnicos e um auxiliar de enfermagem. Após a coleta, realizamos a análise temática e obtivemos três temas: Relacionamento interpessoal entre membros da equipe de enfermagem, Cuidado terapêutico no relacionamento interpessoal com pacientes e familiares e Relacionamento interpessoal com equipe médica. Na realidade do hospital em questão as relações interpessoais têm sua base na amizade, solidariedade e espírito de camaradagem que são uma constante, assim como na hegemonia médica a qual ainda é fortemente observada.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem; Relações Interpessoais; Ambiente de Trabalho.

INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AT WORK: THE NURSING AUXILIARS' AND TECHNICIANS' PERCEPTION

ABSTRACT: Aims to know the interpersonal relationships among the nursing team and to identify how these relationships are established at the work environment at a hospital from a countryside town. We used the simple observation as a technique for the data collection in an exploratory, descriptive and qualitative study. The study was developed during December of 2007 in a hospital of Rio Grande do Sul. Study subjects were six nursing technicians and one nursing auxiliar. After data collection, we performed thematic analysis that originated three themes: interpersonal relationships among nursing team members, therapeutic care in the interpersonal relationship with patients and their families and interpersonal relationship with the medical team. In the hospital's reality, interpersonal relationships are based on the constant friendship, solidarity and on the partnership spirit and are a constant, so does the medical hegemony, which is still hardly observed.

KEYWORDS: Nursing; Interpersonal relations; Working environment.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO: PERCEPCIÓN DE TÉCNICOS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA

RESUMEN: Objetivamos conocer las relaciones interpersonales del equipo de enfermería, bien como identificar la forma en que estas son establecidas en el ambiente de trabajo en un hospital de pequeño porte de una ciudad del interior del país. Se trata de un estudio cualitativo del tipo descriptivo y exploratorio, en el cual se utilizó la observación simple como técnica para la recolección de los datos. El mismo fue realizado durante el mes de diciembre de 2007 en un hospital del interior del estado de Rio Grande del Sur, en el que participaron seis técnicos y un auxiliar de enfermería. Después de la colecta, realizamos el análisis temático y obtuvimos tres temas: Relacionamento interpersonal entre los miembros del equipo de enfermería, Cuidado terapéutico en el relacionamiento interpersonal con los pacientes y familiares y Relacionamento interpersonal con el equipo médico. En la realidad del hospital en cuestión las relaciones interpersonales tienen por base la amistad, la solidaridad y el espíritu de compañerismo que son una constante, así como la hegemonía médica que aún es fuertemente observada.

PALABRAS CLAVE: Enfermería; Relaciones Interpersonales; Ambiente de Trabajo.

¹Enfermeira. Egressa da Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia da Universidade Federal de Pelotas-UFPeL.

²Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora da Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia da UFPeL.

³Enfermeira. Mestranda em Enfermagem da Fundação Universidade Federal do Rio Grande. Especialista em Terapia Intensiva pela Associação Hospitalar Moinhos de Vento-POA.

⁴Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem. Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia da UFPeL.

⁵Enfermeira. Mestranda em Enfermagem da UFPeL.

Autor correspondente:

Simone Coelho Amestoy

Rua Senador Mendonça, 50/202 - 96015-200 - Pelotas-RS

E-mail: samestoy@pop.com.br

Recebido: 20/08/08

Aprovado: 10/03/09

INTRODUÇÃO

No ambiente de trabalho, as relações interpessoais se estabelecem a partir de um processo de interação entre os membros de uma mesma equipe, criando-se vínculos profissionais, uma condição relacional entre trabalhadores, a fim de executarem uma ação coletiva, e alcancarem um objetivo em comum, pautados em fazeres e palavras coerentes, representados por motivação, flexibilidade, comprometimento, realização pessoal e ênfase na subjetividade humana⁽¹⁾.

Diante do contexto trabalhista, as relações interpessoais consistem em processos que estabelecem como premissa a mutualidade, ou seja, o convívio e as trocas humanas⁽²⁾. Estes relacionamentos influenciam no cotidiano, através da formação de relações harmoniosas que propiciam o aprimoramento das pessoas ou, relações desfavoráveis, tensas, dificultando o desenvolvimento e a realização das atividades na equipe.

Perante o processo de trabalho da enfermagem é imprescindível que os profissionais tenham conhecimento sobre os valores e metas da instituição de saúde, na qual exercem suas atividades, bem como, devem conhecer as relações interpessoais estabelecidas para que saibam atuar junto à equipe, independente de situação conflituosa ou não. Assim, buscamos compreender as relações interpessoais na equipe de enfermagem por acreditar que elas interferem significativamente no cuidado prestado aos clientes.

O interesse pelo tema emergiu no decorrer da atuação em enfermagem, ao se perceber as diferentes relações interpessoais formando distintas equipes de trabalho. A partir do exposto, essa pesquisa teve como objetivo: conhecer as relações interpessoais na percepção de técnicos e auxiliares de enfermagem e identificar como essas se estabelecem no ambiente de trabalho em um hospital de pequeno porte de uma cidade interiorana.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa do tipo descritiva e exploratória, no qual se utilizou a observação simples como técnica para coleta dos dados. Esta técnica tem caráter sistemático, o pesquisador não se integra ao grupo, permanecendo de fora, presencia o fato, mas não participa dele, não se deixa envolver pelas situações, atua como um espectador⁽³⁾.

O estudo foi realizado durante o mês de dezembro de 2007 em um hospital de pequeno porte, localizado em uma cidade do interior da região noroeste do Rio Grande do Sul. O mesmo é considerado de pequeno porte por contar com 33 leitos, sendo esses divididos em quartos privativos, semi-privativos e enfermarias. Cabe destacar que nesse hospital é realizado o atendimento de pequena e média complexidade a pacientes cirúrgicos, clínicos, além da assistência obstétrica e pediátrica.

Participaram do estudo seis técnicos e um auxiliar de enfermagem que trabalhavam nos turnos da manhã e tarde, os quais fazem parte da equipe de enfermagem do hospital. Convém informar que a enfermeira não participou do estudo por estar em licença maternidade e a enfermeira substituta cumpria uma carga horária reduzida e com alternância de turnos. Os sujeitos preencheram os seguintes critérios de inclusão: tinham vínculo empregatício com a instituição; concordaram em participar do estudo proposto; permitiram a observação de seu trabalho e a divulgação dos resultados nos meios científicos. Foram utilizados nomes fictícios correspondentes a flores para identificar os sujeitos neste estudo a fim de garantir o anonimato.

Foram seguidos neste estudo, os procedimentos éticos exigidos pela Resolução n. 196/96⁽⁴⁾ do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, sendo aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas e pela instituição de trabalho dos participantes, os quais assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

A coleta dos dados foi realizada no transcorrer de duas semanas. Na primeira, observamos os profissionais que trabalham no turno da manhã durante três dias (segunda, quarta e sexta-feira) por duas horas e, na segunda semana, observamos o turno da tarde da mesma maneira. Para nortear a coleta dos dados utilizamos um diário de campo, no qual foram registradas todas as situações relacionais e os conflitos emergidos durante o processo de trabalho dos envolvidos na pesquisa.

Após a coleta dos dados, utilizamos a análise temática para identificar os termos e expressões relevantes, tendo por objetivo desvelar as significações, a fim de mapear problemas encontrados na situação a ser investigada⁽⁵⁾. Assim, obtivemos três temas: Relacionamento interpessoal entre membros da equipe de enfermagem, Cuidado terapêutico no relacionamento interpessoal com pacientes e com familiares e

Relacionamento interpessoal com equipe médica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Relacionamento interpessoal entre membros da equipe de enfermagem

As questões que envolvem as relações interpessoais na equipe de enfermagem estão em evidência. Hoje, podemos contar com uma proposta de modelo para o trabalho em equipe na enfermagem, que consiste num instrumento de trabalho, o qual apresenta um conjunto de ações com vistas à formação de vínculos profissionais saudáveis tornando o ambiente de trabalho um local de realizações individuais e coletivas⁽⁶⁾.

Na relação entre os membros da equipe de enfermagem da instituição em que esta pesquisa foi desenvolvida, observamos alguns aspectos que se destacam, tais como: motivação, comunicação, solidariedade e amizade.

A motivação se fez presente na seguinte situação:

Rosa senta e continua cortando gazes, enquanto Amor-perfeito está sentado em silêncio. Ao ver o colega desestimulado, em virtude de alguns problemas pessoais, a mesma expressa algumas palavras de conforto, a fim de motivá-lo. Após a iniciativa de Rosa, Amor-Perfeito resolveu ajudá-la.

A motivação é um estímulo interno, capaz de impulsionar as pessoas a alcançar seus objetivos⁽⁵⁾. Ela surge com a finalidade de influenciar o comportamento de cada ser humano, aumentando as oportunidades de atingir as metas esperadas, uma vez que, saber motivar as pessoas é essencial para se manter no mercado de trabalho. Durante a observação percebemos que a equipe de enfermagem possui alguns integrantes com a capacidade de motivar os demais, ajudando no crescimento do grupo, mantendo amigáveis as relações entre os mesmos.

Outro aspecto que observamos entre os membros da equipe de enfermagem, durante seu processo de trabalho foi a construção de um diálogo aberto e transparente, o qual favorece o estabelecimento de laços de afeto.

Rosa retorna de um procedimento e Amor-perfeito pergunta o que havia acontecido, Rosa responde que o soro não estava gotejando, então ela prepara

a bandeja para lavar o acesso e retorna após alguns minutos dizendo que estava apenas obstruído e, explicou que seria melhor ao puncionar, fixar bem o acesso venoso com esparadrapo, a fim de evitar a sua perda.

No processo de trabalho a comunicação passa a ser um instrumento utilizado pelos profissionais de enfermagem como um meio para realizar suas tarefas em equipe, mesmo porque este trabalho fundamenta-se na interação coletiva entre os seus integrantes.

Enquanto Violeta realiza um atendimento ambulatorial, Jasmim assumiu as ações de enfermagem que estavam sob a responsabilidade de sua colega.

A solidariedade se desdobra em um conjunto de habilidades que se forma na identificação com o outro, como parte da vida e na compreensão das eventualidades, nas quais cada pessoa está sujeita e na disposição permanente de ajuda ao outro⁽⁷⁾.

A presença da amizade entre os membros da equipe, também integra os aspectos que influenciam a relação interpessoal.

Chega Margarida rindo e fazendo brincadeiras. Em seguida Rosa faz um bilhete para realização de um jantar na casa de Margarida, as quais são periódicas [...] Margarida, Orquídea e Rosa seguem combinando uma data para fazer o jantar e conversam sobre suas vidas pessoais. Margarida sai, Orquídea e Rosa olham a escala para escolher um dia que Orquídea também pudesse ir ao jantar.

A amizade se caracteriza pela reciprocidade equilibrada de expressão de sentimentos positivos e negativos e de atitude voltada para o bem-estar e a felicidade do outro. Geralmente, as interações entre amigos são de natureza cooperativa, estabelecida de forma construtiva. Portanto, no trabalho, essa relação tem sido incentivada e as lideranças reconhecem sua importância para formar no grupo espírito colaborativo e motivacional⁽⁷⁾.

Houve, porém, uma situação observada, na qual as relações entre a equipe foram conflituosas. A escala havia sido alterada por um membro da equipe sem o consentimento dos demais. No entanto, esse conflito foi contornado pelo próprio grupo não chegando a prejudicar as relações pessoais.

É fundamental para a resolução dos conflitos e ambigüidades geradas a partir do processo de trabalho em saúde, o estabelecimento de princípios éticos, na perspectiva de uma assistência digna, igualitária, universalizada, buscando o atendimento integral ao indivíduo hospitalizado⁽⁹⁾.

Cuidado terapêutico no relacionamento interpessoal com pacientes e familiares

Acreditamos que o termo cuidado terapêutico expressa uma interação humanizada e responsável entre o profissional de enfermagem e o paciente, o qual está embasado na competência técnica e legal, na busca por um agir ético, estético, sob uma concepção transformadora e emancipadora⁽¹⁰⁾.

Dessa forma, podemos dizer que, se tratando do cuidado oferecido aos pacientes e familiares, percebe-se que a equipe de enfermagem do estudo em questão se utiliza do espírito de camaradagem, isto é, uma forma companheira, humanizada, alegre, descontraída, bem humorada, buscando nas brincadeiras um modo de tornar o ambiente hospitalar um local menos “carregado” e triste. Tal fato está expresso na seguinte observação:

Rosa ao retornar ao posto de enfermagem encontrava-se animada com as brincadeiras feitas pelos pacientes durante o procedimento de punção venosa, sendo que os mesmos se sentiram à vontade para fazê-las, pois já a conheciam anteriormente.

A comunicação entre equipe de enfermagem e pacientes, quando feita de forma adequada e com respeito mútuo, age de forma positiva na recuperação dos mesmos. Acreditamos que a comunicação pode ser mais facilmente estabelecida nas cidades pequenas, já que o contato entre as pessoas é freqüente até mesmo fora da instituição hospitalar.

Neste sentido, a comunicação é a principal ferramenta que possibilita o relacionamento, pois pressupõe uma interação entre as pessoas, troca ou partilha de opiniões, informações, bem como, a expressão de sentimentos e emoções. Assim, o diálogo contribui para o surgimento da empatia e dos laços de confiança entre a equipe de enfermagem e clientes, o que fortalece o vínculo⁽¹⁰⁾.

O bom humor foi outro aspecto emergido na situação apresentada, utilizado no ambiente de trabalho envolvendo profissionais e pacientes, com o intuito de

estreitar os vínculos interpessoais através do desenvolvimento do processo comunicativo. Frente ao exposto, a comunicação associada ao bom humor proporciona uma satisfação mútua, bem como o alívio da ansiedade por diminuir a tensão emocional entre paciente e enfermagem⁽¹¹⁾.

Também observamos que alguns profissionais da enfermagem ao prestarem assistência demonstram dedicação ao orientar os pacientes para a realização do autocuidado, desta forma é possível obter resultados benéficos, além de suprir as dúvidas que surgirem sobre o tratamento. Esse fato pode ser percebido neste trecho da observação:

Jasmim orienta um paciente geriátrico como deve proceder para conseguir o controle da diurese solicitado, pois o mesmo não estava fazendo de forma correta, o que impossibilitava de obter o resultado necessário.

As pessoas se relacionam com outras para construir uma rede de comunicação com vistas a harmonizar as relações na busca por uma convivência saudável, a qual traz benefícios para todos. Através do estabelecimento de uma boa comunicação pode-se obter, conforme os vínculos criados, uma relação de ajuda entre profissionais e pacientes.

Ainda, percebemos que a equipe de enfermagem é comprometida com os pacientes, tanto na promoção quanto na recuperação da saúde ao realizar um cuidado terapêutico, integral, equânime e humano, indo ao encontro dos preceitos éticos e legais da profissão.

Alguns pacientes tornam-se fragilizados e dependentes, com isso, há necessidade de um envolvimento mais direto e intensivo por parte dos familiares no processo saúde-doença. Cabe à equipe de enfermagem, além de prestar o cuidado terapêutico ao paciente, fornecer assistência necessária aos familiares, bem como auxílio no que precisarem, além de fornecer todas as informações pertinentes ao caso em questão.

Desta forma, encontramos respaldo para o envolvimento familiar no conceito de cuidado familiar, o qual é entendido como o cuidado prestado à família, que consiste no elemento fundamental para o paciente e, por isso, é exigido do profissional da enfermagem um saber e uma atitude específica ao compreender que ela também pode encontrar-se abalada devido ao estado patológico e emocional do seu familiar⁽¹²⁾.

No estudo em pauta, durante a hospitalização

dos pacientes, percebemos que a família ao procurar a equipe de enfermagem era atendida com atenção, fornecendo informações sempre que solicitadas, porém, pouco se visualizava a equipe indo ao encontro da família para cuidá-la.

Familiar comunica Violeta que o soro do paciente está quase no fim, esta o atende, imediatamente. Ao retornar ao posto de enfermagem, outro familiar a aborda, para receber informações sobre a dieta de um paciente. Violeta olha na pasta e informa o familiar.

Jasmim atende um familiar e explica o estado clínico do paciente, com boa vontade e usando uma linguagem simples para que o familiar entenda.

No que se refere ao cuidado terapêutico, o mesmo é entendido como um cuidar diferenciado e profissional, baseado na visão singular, solidária e integral entre o trabalhador da enfermagem, paciente e família⁽¹³⁾. Para tanto, o profissional de enfermagem tem ao seu dispor a comunicação e o bom humor como instrumentos essenciais, a fim de proporcionar maior interação entre equipe e usuário dos serviços de saúde, sendo estes, paciente e família, o objeto de trabalho da enfermagem, no qual será prestado o cuidado terapêutico, isto é, a tarefa profissional. O estabelecimento de vínculos saudáveis no ambiente de trabalho favorece a execução das ações de enfermagem, desta forma, perante a tríade equipe, paciente e família, busca-se beneficiar o paciente através da qualidade dos cuidados prestados ao mesmo e a família.

Relacionamento interpessoal com equipe médica

Desde o surgimento da enfermagem existe o mito que confere subalternidade ao trabalho da enfermagem em relação à medicina⁽¹⁴⁾, e essa hegemonia dos médicos é ainda mais forte dentro de um hospital de pequeno porte, como podemos perceber durante a observação à equipe técnica de enfermagem presentes na seguinte situação:

Jasmim e Violeta comentam a respeito do anestesista, dizendo que ele não é uma pessoa tranqüila de se trabalhar, usando a expressão para explicar 'os pingos todos devem estar nos is' senão ele chama a enfermeira, reclama na secretaria e até para o presidente do hospital se for necessário.

A história da organização das profissões de saúde mostra o processo da institucionalização da medicina como detentora legal do saber de saúde e elemento central do ato assistencial, e apesar das regras do exercício profissional terem se relativizado nos últimos anos, os médicos continuam ainda hoje com poder legal em qualquer ramo do ato assistencial em saúde⁽¹⁵⁾.

Sendo que a enfermagem opera um trabalho de interdependência com todos os profissionais da área da saúde, acaba como cúmplice nessa ordem institucional, pois na verdade, ela, através de estratégias, de rotinas determinadas a manter uma ordem institucional, organiza e possibilita a intervenção, portanto, o médico na verdade é o sujeito da ordem hospitalar, mas é o restante da equipe de saúde que fornece a cobertura para essa intervenção⁽⁸⁾.

Também percebemos a hegemonia médica, no momento em que a equipe de enfermagem não pôde revelar resultado de exames, sendo essa tarefa de competência e responsabilidade unicamente dos médicos dentro da instituição. Ao analisar a história da organização das profissões de saúde visualiza-se o processo de institucionalização da medicina como centralizadora do conhecimento, bem como do ato assistencial⁽¹⁶⁾. O que está explícito a seguir:

Toca o interfone Amor-perfeito atende e chama Rosa, pois é um familiar querendo saber notícias de um paciente internado, Rosa atende e dá explicações sobre a situação do paciente. Ao desligar ela fica indignada, pois o familiar foi insistente querendo saber detalhes, resultados de exames, o que ela considera competência médica dentro da instituição.

Toca interfone Jasmim atende é o familiar querendo saber notícias de um paciente, ela relata o estado de saúde do mesmo e diz que os resultados de exames são informações que só poderão ser divulgadas pelos os médicos.

Todavia, convém destacar que, no atual momento histórico, a sobreposição do poder médico sobre as demais profissões, tem-se relativizado em termos de formação e de regras do exercício profissional, o que contribui para o fortalecimento e reconhecimento das outras disciplinas que compõem a área da saúde. Diante desse cenário, a enfermagem constitui-se uma profissão que possui o compromisso de contribuir para o aprimoramento das condições de

vida das pessoas, a fim de proporcionar um existir mais harmonioso para todos os seres humanos⁽¹⁷⁾.

Assim, por ser o trabalho da enfermagem um trabalho coletivo, compreende-se que deve existir uma relação de cumplicidade entre a equipe multiprofissional, entretanto, é de responsabilidade dos técnicos e auxiliares a realização dos cuidados funcionais e rotineiros, sendo gerenciados pelo enfermeiro.

Mesmo com o aumento da visibilidade da enfermagem, ainda perdura a autonomia médica no exercício do trabalho em saúde, tanto em torno do relacionamento com os demais profissionais, quanto à estrutura organizacional da instituição de saúde, especialmente em hospitais de pequeno porte em cidades interioranas. No entanto, é imprescindível a manutenção de relacionamentos interpessoais saudáveis com a equipe multiprofissional em prol da realização do cuidado terapêutico tanto no âmbito individual quanto no coletivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo foi conhecer as relações interpessoais da equipe de enfermagem no seu processo de trabalho num hospital de pequeno porte, além de verificar a dimensão da subjetividade neste ambiente. Ao realizá-lo percebemos a importância da sensibilização da equipe de enfermagem quanto ao entendimento de seu processo de trabalho, com o intuito de manter relações saudáveis entre a equipe, pacientes, família e demais profissionais da área da saúde.

Através dos dados obtidos, identificamos que a equipe de enfermagem demonstrou interesse, responsabilidade e compromisso ao realizar as atividades de enfermagem, contribuindo significativamente, para a realização do cuidado terapêutico.

Observamos que as relações estabelecidas entre a equipe de enfermagem e dela com os pacientes e seus familiares, o predomínio das seguintes características: presença de cooperação, cumplicidade, solidariedade, comprometimento profissional, além de uma comunicação efetiva, que resultam e determinam um ambiente de trabalho favorável à prestação do cuidado terapêutico. Já, entre os membros da equipe percebemos a presença de seus aspectos subjetivos, como conflitos sem maiores conseqüências e interações saudáveis sejam na família ou no ambiente de trabalho, questões essas que favorecem o crescimento e o fortalecimento grupal pela existência de vínculos profissionais saudáveis.

Convém salientar que, o processo de trabalho da enfermagem no hospital de pequeno porte ainda sofre a influência da hegemonia médica, apesar da enfermagem estar se desenvolvendo e conseguindo sua valorização tanto no âmbito social quanto no profissional nas cidades interioranas, essa verdade ainda é pouco visível, pois é reduzido o número de enfermeiros nos serviços de saúde.

Assim, as características do trabalho em saúde e as relações interpessoais e intersubjetivas que ocorrem no decorrer desse processo, o acolhimento e o vínculo, dentre outros, que surgem entre equipe e desta com os pacientes, tornando-se estratégias facilitadoras do trabalho dos profissionais dessa área.

Acreditamos que os resultados deste estudo, contribuirão para os profissionais da área da saúde, em especial técnicos e auxiliares de enfermagem, a fim de que procurem sempre estabelecer vínculos saudáveis, fortalecendo as relações interpessoais, as quais estão interligadas ao contexto sócio-histórico-cultural, isto é, no estudo em questão um hospital de pequeno porte numa cidade interiorana.

Acrescentamos, ainda, que o profissional de enfermagem deve se sensibilizar a respeito de seu processo de trabalho, buscando ocupar seu espaço de promotores da saúde enquanto equipe e integrantes desse trabalho coletivo, respeitando cada pessoa como um ser singular, complexo e multidimensional, visando à prestação do cuidado terapêutico.

REFERÊNCIAS

1. Thofehn MB. Vínculos profissionais: uma proposta para o trabalho em equipe na enfermagem [tese]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2005.
2. Pinho LB, Santos SMA. O relacionamento interpessoal como instrumento de cuidado no hospital geral. *Cogitare Enferm.* 2007 Jul/Set; 12(3): 377-85.
3. Buy A. Projeto básico de técnicas de pesquisa: observação, questionário e entrevista. Rio de Janeiro: Artes e Design; 1997.
4. Ministério da Saúde (BR). Conselho Nacional de saúde. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Resolução n.º 196, de 10 de outubro de 1996. Brasília; 1996.
5. Thiollent M. Pesquisa-ação nas organizações. São Paulo Atlas; 1997.

6. Thofehrn MB, Leopardi MT. Teoria dos vínculos profissionais: um novo modo de gestão em enfermagem. *Texto Contexto Enferm.* 2006 Jul/Set; 15(3):409-17.
7. Bruce A. Como motivar sua equipe: 24 dicas para criar um ambiente de trabalho divertido e estimulante. Rio de Janeiro: Sextante; 2006.
8. Del Prette A, Del Prette, ZAP. Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes; 2001.
9. Capella BB. Uma abordagem sócio-humanista para um “modo de fazer” o trabalho de enfermagem. Serie teses em enfermagem. Pelotas: UFPel; 1998.
10. Leopardi MT. Teoria e método em assistência de enfermagem. 2ª ed. Florianópolis: Soldasoft; 2006.
11. Kretly P. Modelo Goethe de liderar corporações. Candelero R, organizador. Gigantes da liderança. São Paulo: Resultado; 2007.
12. Silva MA. Aplicação da liderança situacional na enfermagem de centro cirúrgico [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2005.
13. Stamm M, Miotto RCT. Família e cuidado: uma leitura para além do óbvio. *Revista Ciência, Cuidado e Saúde* [periódico na Internet]. 2003 [acesso em 2007 Dez 04]. Disponível em: www.den.vem.br.
14. Amestoy SC, Schwartz E, Thofehrn M. A humanização do trabalho para os profissionais de enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2006 Out/Dez; 19(4):444-9.
15. Lunardi Filho WD. O mito da subalternidade do trabalho da enfermagem à medicina. Serie teses em enfermagem. Pelotas: UFPel; 2000.
16. Pires D. Reestruturação produtiva e trabalho em saúde no Brasil. 2ª ed. São Paulo: Anna Blume; 2008.
17. Nascimento KC, Erdmann AL. Cuidado transpessoal de enfermagem a seres humanos em unidade crítica. *Rev Enferm UFRJ.* 2006 Set; 14(3):333-41.