

Estudo sobre as relações humanas interpessoais de trabalho entre os profissionais de enfermagem: revisão integrativa

Study of interpersonal human relations at work among nursing professionals: an integrative review

Estudio sobre las relaciones humanas interpersonales de trabajo entre los profesionales de enfermería: revisión integradora

Roberta de Oliveira Jaime Ferreira Lima dos Santos^I; Enéas Rangel Teixeira^{II}; Emília Gallindo Cursino^{III}

RESUMO

Objetivo: analisar a produção científica sobre as relações humanas no trabalho de enfermagem com foco nas relações interpessoais. **Método:** revisão integrativa realizada nas bases de dados LILACS, MEDLINE, BDENF e repositório SCIELO dos anos 2000 a 2015. Aplicou-se a análise de conteúdo temática, emergindo as categorias: habilidades sociais e gestão/formação do enfermeiro. **Resultados:** selecionou-se um total de nove artigos que constituiu o *corpus* de análise. As habilidades sociais são aquelas que atendem diferentes expectativas interpessoais no ambiente de trabalho. Evidenciou-se que a presença de acolhimento, vínculo, cooperação, solidariedade, comprometimento e comunicação efetiva são determinantes para um ambiente favorável de trabalho, uma vez que a ausência destes atributos pode suscitar dificuldades no gerenciamento de pessoas. **Conclusão:** a gestão de pessoas com enfoque nas interações sociais aponta a necessidade do enfermeiro estimular nas equipes habilidades relacionais quebrando o paradigma com ênfase na área burocrática do gerenciamento. **Palavras-chave:** Relações interpessoais; ambiente de trabalho; enfermagem; gerência.

ABSTRACT

Objective: to analyze the scientific production on human relations in nursing work, focusing on interpersonal relations. **Method:** integrative review in the LILACS, MEDLINE, BDENF and SCIELO repository databases from 2000 to 2015. When thematic content analysis was applied, the following categories emerged: social skills and nurse training/management. **Results:** a total of nine articles were selected that constituted the corpus of analysis. Social skills are those that meet different interpersonal expectations in the workplace. It was evidenced that the presence of embracement, bonding, cooperation, solidarity, commitment and effective communication are determinants of a favorable work environment; the absence of these attributes can pose difficulties for people management. **Conclusion:** people management focused on social interactions poses the need for nurses to encourage relational skills in teams and to break with the paradigm that emphasizes the bureaucratic area of management

Keywords: Interpersonal relations; work environment; nursing; management.

RESUMEN

Objetivo: analizar la producción científica sobre las relaciones humanas en el trabajo de enfermería con foco en las relaciones interpersonales. **Método:** revisión integrativa realizada en las bases de datos LILACS, MEDLINE, BDENF y repositorio SCIELO de los años 2000 a 2015. Se aplicó el análisis de contenido temático, emergiendo las categorías: habilidades sociales y gestión/formación del enfermero. **Resultados:** se seleccionó un total de nueve artículos, lo que constituyó el corpus de análisis. Las habilidades sociales son aquellas que atienden diferentes expectativas interpersonales en el ambiente de trabajo. Se evidenció que la presencia de acogida, vínculo, cooperación, solidaridad, compromiso y comunicación efectiva son determinantes para un ambiente favorable de trabajo, ya que la ausencia de estos atributos puede suscitar dificultades en la gestión de personas. **Conclusión:** la gestión de personas con enfoque en las interacciones sociales apunta a que el enfermero debe estimular en los equipos habilidades relacionales rompiendo el paradigma con énfasis en el área burocrática de la gestión. **Palabras clave:** Relaciones interpersonales; ambiente de trabajo; enfermería; administración.

INTRODUÇÃO

O homem é um ser social e gregário por natureza e estabelece relações para obter informações sobre si sobre os outros e sobre o ambiente no qual está inserido e somente existe em função de seus inter-relacionamentos grupais¹. Uma vez incluído no grupo os indivíduos executam suas atividades sob a perspectiva de cada um, implicando sua subjetividade, tornando assim cada grupo único². Entretanto, deve-se considerar que cada

homem é racional (*sapiens*), louco (*demens*), produtor, construtor ansioso/estático, consciente/inconsciente; e este ser-humano recompõe-se o que aumenta a diversidade humana, que se mostra mediante as potencialidades do homem genérico, ser complexo no sentido em que reúne traços contraditórios³. Este indivíduo humano *homo sapiens sapiens demens* encontra-se nos locais de trabalho, um homem genérico, contraditório, louco, que

^IEnfermeira. Mestre. Coordenadora, Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: robertajaime@hotmail.com

^{II}Enfermeiro. Professor Titular, Universidade Federal Fluminense. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: eneaepsi@gmail.com

^{III}Enfermeira. Professora Associada, Universidade Federal Fluminense. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: ecursino@globo.com

coloca um pouco de si e leva um pouco do outro nas inter-relações que estabelece ao longo da vida e neste caso no trabalho. Cada indivíduo vive e experimenta-se como sujeito de modo singular, sendo algo universalmente partilhado. Para compreender este ser humano complexo (*homo complexus*), aquele que é tecido em conjunto, é preciso juntar, considerar partes que foram separadas para entender o todo; este indivíduo dispõe de virtudes do espírito sendo então uma intromissão dissolvê-lo na espécie e na sociedade, visto que só ele tem a consciência e a plenitude da subjetividade³.

Deste modo, o indivíduo no encontro Eu-Tu estabelece uma relação, onde duas personalidades distintas passam a revelar o Eu interior na condição de sujeitos singulares passando a perceber e a respeitar o outro em sua totalidade nesse processo de revelação/compreensão. No relacionamento interpessoal a qualidade das relações depende de um conjunto de fatores que delimitarão como estas pessoas se relacionarão, dignificando os profissionais e suas dimensões⁴. Na perspectiva profissional as relações humanas são cercadas por coincidências e intencionalidades designadas por um esforço coletivo, onde visa a integralidade pessoal atentando as características individuais e o relacionamento com os outros².

Assim, as relações no ambiente de trabalho de enfermagem têm um papel de destaque no processo do cuidado com o cliente. Entendendo o trabalho de enfermagem como atividade realizada em equipe, torna-se importante a valorização do outro, ouvir suas necessidades e dificuldades no ambiente de trabalho, reconhecer e respeitar as subjetividades dos membros desta equipe.

A enfermagem é uma profissão que acontece por meio de um trabalho coletivo e a relação interpessoal se materializa pela diversidade no labor e nas relações profissionais que vão se estabelecendo no cotidiano. Mediante o exposto, este estudo teve como objetivo: analisar a produção científica sobre as relações humanas no trabalho de enfermagem com foco nas relações interpessoais.

MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa cujo método de análise de pesquisa possibilita síntese do conhecimento, uma vez que esta busca sumariza estudos significativos em uma determinada área do saber, permitindo apontar lacunas do conhecimento que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos^{5,6}. A revisão integrativa constou de seis etapas: elaboração da questão de pesquisa; definição da base de dados com construção de critérios de inclusão e exclusão; coleta de dados; leitura na íntegra baseada nos critérios de inclusão e exclusão; interpretação dos resultados; apresentação dos resultados evidenciados e síntese do conhecimento.

Na primeira etapa foi definida a questão de pesquisa: quais os conhecimentos produzidos sobre relacionamento interpessoal entre os trabalhadores de enfermagem?

Na segunda etapa foi feita busca de artigos no recorte temporal de janeiro de 2000 a dezembro de

2015 para a seleção dos estudos, por ser fundamental explorar todo o conhecimento possível publicado nesse período. As bases de dados consultadas foram: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e no *National Library of Medicine and National Institutes of Health* (PubMed/MEDLINE). Os descritores utilizados foram: relações interpessoais/ *interpersonal relation/ relaciones interpersonales*; enfermagem/nursing/*enfermería*; ambiente de trabalho/*working environment/ ambiente de trabajo*. Estes foram controlados e combinados através dos operadores booleanos *AND* e *OR*. Os critérios de inclusão foram: estudos que abordassem o relacionamento interpessoal entre os trabalhadores de enfermagem, derivados de fontes primárias, dentre os disponíveis na íntegra, nos idiomas português, inglês ou espanhol. E foram excluídos: artigos repetidos, relatos de experiência, monografias, dissertações, teses e aqueles que não atendessem a temática desta revisão.

Na terceira etapa foi realizada a leitura de títulos e resumos, de modo a confirmar se os estudos contemplavam a questão norteadora da pesquisa obtendo-se 31 referências potenciais.

Na quarta etapa, após leitura na íntegra, a fim de verificar se os estudos atendiam os critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados nove artigos⁷⁻¹⁵. Um instrumento foi preenchido contendo as seguintes informações: autores/ano de publicação, título, origem (local onde foi desenvolvida a coleta de dados do estudo), desenho do estudo e base de dados.

A leitura na íntegra dos artigos e o preenchimento do instrumento, de forma independente, de modo a minimizar possível viés de seleção dos estudos, foram realizados por dois autores. Um terceiro pesquisador também fez a leitura dos artigos a fim de evitar possíveis divergências.

A seguir, na quinta etapa, os resultados foram interpretados e discutidos por meio da análise de conteúdo temática¹⁶, as informações extraídas foram comparadas e os conteúdos similares foram agrupados em duas categorias: habilidades sociais e gestão/formação do enfermeiro. Por fim, na sexta etapa foram apresentados os resultados evidenciados ao longo do estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A caracterização dos estudos mostrou que a maioria, 6 (67%), originou-se do Brasil; e 3 (33%) eram estrangeiros, procedentes do Canadá, Estados Unidos e Arábia Saudita. De acordo com o recorte temporal definido, somente a partir do ano de 2004 ocorreram publicações que atenderam a questão norteadora do estudo. A maior concentração se deu nos anos de 2009 e 2015 que correspondeu a 4 (44,4%), sendo duas publicações por ano. Sobressaíram-se os estudos de natureza qualitativa, 7 (78%), seguidos de quantitativos, 2 (22%), como mostrado na Figura 1.

Autores/Ano	Título	Origem	Desenho
7/2004	Processo de trabalho em enfermagem: gerenciamento das relações interpessoais	Brasil	Qualitativo
8/2006	Teoria dos vínculos profissionais: um novo modo de gestão em enfermagem	Brasil	Qualitativo
9/2007	Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des)cuidado de si do profissional de enfermagem	Brasil	Qualitativo
10/2008	As relações interpessoais nas ações de cuidar em ambiente tecnológico hospitalar	Brasil	Qualitativo
11/2009	Relações interpessoais no trabalho: percepção de técnicos e auxiliares de enfermagem	Brasil	Qualitativo
12/2009	Diversity within nursing: effects on nurse-nurse interaction, job satisfaction, and turnover.	Arabia Saudita	Quantitativo
13/2012	The influence of interpersonal relationships on nurse manager's work engagement and proactive work behavior	Estados Unidos	Quantitativo
14/2015	Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família	Brasil	Qualitativo
15/2015	Social interaction and collaboration among Oncology nurses	Canadá	Qualitativo

FIGURA 1: Descrição dos artigos analisados publicados no período de 2004 a 2015.

Os resultados evidenciados ao longo do estudo foram delimitados em duas categorias: habilidades sociais e gestão/formação do enfermeiro.

Habilidades sociais

O trabalho ocupa um lugar central na vida das pessoas sendo, um meio de integração social. Deste modo, nas relações de trabalho em enfermagem a presença de habilidades sociais possibilita momentos de interação entre os diferentes sujeitos da equipe, essenciais para o desenvolvimento de papéis, de responsabilidades, de incentivos e de recompensas¹⁷.

As habilidades sociais são aquelas que atendem diferentes expectativas interpessoais no ambiente de trabalho com vistas ao cumprimento da manutenção do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um, considerando suas subjetividades, tipo de formação e diversidade cultural¹⁸.

Dois estudos destacaram que a confiança, cooperação, comunicação, espaço para reuniões, acolhimento e vínculo são mediadores importantes para a manutenção de uma boa relação interpessoal no ambiente de trabalho de enfermagem. Entretanto, estas relações são dificultadas pela falta de comprometimento dos membros da equipe, dificuldade de entendimento das manifestações divergentes, assim como a falta de espaço para reuniões, ocasionando ainda um distanciamento entre os colegas de trabalho^{11,14}.

O acolhimento pode ser uma estratégia para ouvir, atender e ainda favorecer o aprimoramento das relações interpessoais da equipe, promovendo alcance da atividade profissional em conformidade com as necessidades dos indivíduos. Quando não ocorre o acolhimento, impede-se o vínculo entre os profissionais, de modo que não se concretiza a responsabilização das resolubilidades, que efetivamente empacam os processos sociais de produção do trabalho¹⁹.

Um artigo ressaltou a importância para os profissionais de enfermagem em reconhecer a relevância de

lidar com as relações, assim como conhecer também os processos de trabalho com o intuito de manter relações saudáveis, uma vez que estas interferem significativamente no cuidado prestado ao cliente¹⁵. As relações interpessoais com os colegas de trabalho, baseadas na cooperatividade, são fundamentais para a realização das tarefas do dia a dia, sendo um facilitador para alcançar objetivos comuns estabelecidos no ambiente de laboral²⁰.

Outra pesquisa, que abordou a questão dos vínculos profissionais, destacou que o movimento das relações grupais oportuniza aos indivíduos um conjunto de experiências que pode levá-los ao maior conhecimento de si e dos outros. Ressalta que o processo de integração grupal corresponde à formação de processo social, onde tarefas realizadas em conjunto carecem de cooperação de cada membro do grupo, em que as subjetividades se encontram e cada um contribui com suas aptidões para o trabalho coletivo.

A subjetividade nas relações interpessoais no ambiente de trabalho depende de como cada sujeito dispensa o cuidado de si, uma vez que quando o indivíduo está bem, tende a se relacionar melhor com o outro. Quando os profissionais se relacionam de forma ética, respeitosa e cooperativa, estão cuidando um dos outros⁹.

Dois estudos mostraram a importância de reuniões regulares no ambiente de trabalho, pois além de favorecer a descoberta de criatividade individual e coletiva, minimizam as dificuldades estabelecidas no grupo. As reuniões são facilitadoras para que os colegas de trabalho se conheçam e auxiliem a construir relacionamentos^{8,15}.

Foi enfatizado que as interações sociais, para além dos assuntos de trabalho, contribuem positivamente no relacionamento interpessoal, promovendo a colaboração no trabalho, comunicação eficaz e respeito mútuo. Este mesmo estudo apontou a colaboração como uma competência exigida a todos os enfermeiros e é salientado como padrão de ambiente saudável¹⁵.

O relacionamento interpessoal entre a equipe de enfermagem assim e a presença das habilidades sociais são significativas no desenvolver das relações estabelecidas; atua como facilitador no ambiente laboral, funcionando como uma interface para o trabalho colaborativo; e promove a satisfação do trabalhador de enfermagem na realização das tarefas grupais, assim como no tratamento do paciente²¹.

Portanto, habilidades sociais referem-se à existência de diferentes classes de comportamento sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais, visto que as potencialidades são forças existenciais humanas e que podem ser estimuladas para aprimorar essas competências.

No trabalho de enfermagem, a interação entre os membros da equipe é inevitável, uma vez que o trabalho desenvolvido é fragmentado. E dependendo de como as interações entre as pessoas aconteçam, elas têm impacto na qualidade de vida no trabalho, já que a integração social, confiança no grupo e ajuda na realização das tarefas, por parte de colegas, poderiam atuar como fatores atenuantes dos efeitos negativos provocados pela rotina do trabalho²².

As interações sociais podem ter objetivos variados como transmitir ou obter informações, solicitar mudança de comportamento, estado emocional, atitudes ou crenças do outro, assim como, também pode ser um mecanismo para manter conversação trivial em um grupo e até mesmo supervisionar atividades¹⁸.

Nesse sentido, a interação é a condição de construção do indivíduo, e os resultados das interações são individuais. Assim, cada sujeito vive de forma singular a experiência em sua subjetividade, o modo como afeta e é afetado a cada encontro com o outro, só de maneira abstrata pode-se conceber, são importantes encontros posteriores entre os mesmos indivíduos e desses com outros, de tal modo que os resultados das interações se revelem no tempo, no interior das relações entre os mesmos indivíduos²³.

Gestão/formação do enfermeiro

O trabalho em equipe incide em uma modalidade de atividade coletiva que os profissionais de saúde comumente executam no cotidiano dos serviços. O trabalho em enfermagem caracteriza-se pela impossibilidade de ser realizado por um único profissional, ou seja, existe pela prática efetivada por um conjunto de agentes, o que de um lado exige ações de gerência e de outro configura o trabalho coletivo. Desse modo, existe uma divisão social e técnica do trabalho em enfermagem, com diferenciação pela formação acadêmica distinguida e pela hierarquização das funções²⁴.

Estudos apontaram que o enfermeiro gestor/líder tem papel fundamental na manutenção das relações interpessoais sadias, buscando uma forma de gerenciar que não seja autocrática e/ou permissiva, pois geram

dificuldades nas relações interpessoais grupais no local de trabalho. Mostraram que a formação acadêmica e profissional não instrumentaliza o suficiente os enfermeiros para a gestão das relações interpessoais, pois é centrada no papel burocrático do gerenciamento^{7,10,13,15}.

O enfermeiro gestor deve trabalhar suas potencialidades de forma a desenvolver as habilidades sociais necessárias no desempenhar do processo de trabalho. Destarte, precisa buscar junto à equipe percepções acerca das suas ações, entendendo que as práticas de liderança são indicadores potentes de desempenho do trabalho da equipe de enfermagem, compreendendo que liderar pautado no poder e nas punições, tornam os integrantes da equipe insatisfeitos e desmotivados prejudicando a relação de trabalho^{25,26}.

A influência do líder/gerente de enfermagem quando negativa pode levar os liderados a questionarem o poder exercido por ele dentro da equipe. Portanto, quanto mais o enfermeiro estabelecer relações de poder administrativo/burocrático com sua equipe, o seu poder/saber de enfermagem a ser compartilhado se reduzirá^{27,28}. Desse modo, o enfermeiro quando assume seu papel para além do gerenciamento de recursos materiais e estruturais, atentando também para o lado humano, isto é, para as relações interpessoais, precisa instrumentalizar-se no sentido de desenvolver competências, habilidades relacionais necessárias para que ocupe o lugar de destaque e o espaço ainda existente das subjetividades⁷.

Um artigo evidenciou que a formação cultural do enfermeiro influencia na capacidade de estabelecer confiança nas relações interpessoais com sujeitos de nacionalidades diferentes, valorizando as diferenças culturais¹².

A formação do enfermeiro, nas diferentes disciplinas, o prepara para a liderança da equipe de enfermagem em seus aspectos culturais, sociais e reflexivos, possibilitando, no cotidiano do seu trabalho, identificar situações nas relações interpessoais que requerem intervenções, considerando os saberes, as crenças e hábitos dos diferentes sujeitos²⁹⁻³¹.

Por conseguinte, sendo o enfermeiro o responsável pela gestão de pessoas na equipe de enfermagem, cabe a este profissional buscar ferramentas relacionais que possam ajudá-lo a estimular as potencialidades para habilidades sociais existentes em cada indivíduo e assim favorecer o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. O enfermeiro gestor/líder deve pensar na valorização da dimensão humana que é a consideração para com os sentimentos presentes nas relações de trabalho, logo exigindo de quem gerencia além do autoconhecimento, conhecimento do comportamento humano, presença emocional no manejo das diferenças de interesses e de projetos e o real envolvimento com os membros da equipe, resgatando seus valores, crenças, hábitos, costumes, potencialidades, necessidades e expectativas que permeiam e até determinam os relacionamentos³².

CONCLUSÃO

Ao analisar o conhecimento produzido sobre as relações humanas no trabalho de enfermagem, com foco nas relações interpessoais, evidenciou-se a necessidade do enfermeiro estar atento para a gestão de pessoas com ponto de vista na humanização a fim de estimular nas equipes habilidades relacionais como: solidariedade, colaboração, vínculo. De tal modo, quebrando o paradigma, ainda estimulado nas universidades, com ênfase na área burocrática do gerenciamento, formando enfermeiros com dificuldades para gestão de pessoas.

Apesar das limitações presentes neste estudo, advindas do baixo número de produção encontrada, as evidências citadas podem ser úteis às discussões para a ampliação do conhecimento sobre a temática, bem como, para o desenvolvimento de futuras pesquisas que abordem o processo relacional no ambiente ocupacional, valorizando as relações interpessoais de trabalho da equipe de enfermagem entre si e com outros membros da equipe multiprofissional.

REFERÊNCIAS

1. Teixeira ER. The ethics and the esthetics in nursing care relationships. [SciELO-cientific Eletronic Library Online]. 2005 [cited 2016 Apr. 28]. 14(1):89-95. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072005000100012&lng=en
2. Braga JP, Dyniewicz AM, Campos O. Tendências no relacionamento humano na área da saúde. *Cogitare enferm.* 2008; 13(2):290-95.
3. Morin, E. O método 5: a humanidade da humanidade. Tradução de Juremir Machado da Silva. 5ª ed. Porto Alegre (RS): Sulina; 2012.
4. Waldow, VR. Cuidado humano: o resgate necessário. 3ª ed. Porto Alegre (RS): Sagra; 2001.
5. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein* 2010; 8(1Pt1):102-6. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-45082010000100102&script=sci_arttext&tlng=pt
6. Mendes, KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Integrative literature review: a research method to incorporate evidence in health care and nursing. *Texto contexto-enferm.* [Internet] 2008 [cited 2016 Mar. 16]; 17(4):758-64. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000400018&lng=en
7. Urbanetto JS, Capella BB. Processo de trabalho em enfermagem: gerenciamento das relações interpessoais *Rev. bras. enferm.* [Internet] 2004 [cited em 31 out 2016]; 57(4):447-52. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n4/v57n4a12.pdf>
8. Thofehrn MB, Leopardi MT. Teoria dos vínculos profissionais: um novo modo de gestão em enfermagem. *Texto & contexto enferm.* 2006; 15(3):409-17.
9. Baggio MA. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des)cuidado de si do profissional de enfermagem. *Rev. gaúch. enferm.* 2007; 28(3):409-15.
10. Cunha PJ, Zagonel IPS. As relações interpessoais nas ações de cuidar em ambiente tecnológico hospitalar. *Acta Paul Enferm.* 2008; 21(3):412-9. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n3/05.pdf>
11. Wagner LR, Thofehrn MB, Amestoy SC, Porto AR, Arrieira ICO. Relações interpessoais no trabalho: percepção de técnicos e auxiliares de enfermagem. *Cogitare enferm.* 2009; 14(1):107-13.
12. Beheri WH. Diversity within nursing: effects on nurse-nurse interaction, job satisfaction, and turnover. *Nurs Adm Q.* 2009; 33(3):216-26.
13. Warshawsky NE, Havens DS, Knafel G. The influence of interpersonal relationships on nurse manager's work engagement and proactive work behavior. *J Nurs Adm.* 2012; 42(9):418-25.
14. Fernandes HN, Thofehrn MB, Porto AR, Amestoy SC, Jacondino MB, Soares MR. Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família. *Rev. pesqui cuid fundam.* 2015; 7(1):1915-26.
15. Moore J, Prentice D, McQuestion M. Social interaction and collaboration among oncology nurses. *Nurs Res Pract.* 2015; 2015:248067. Doi: 10.1155/2015/248067.
16. Minayo, MC. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14ª ed. São Paulo: Hucitec; 2014.
17. Martins MFSV, Fuentes MP. Satisfação profissional das enfermeiras: uma investigação qualitativa. In: Atas do 6º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa; 2017 jul 12-14; Salamanca, Espanha. [citado em 18 out 2017]. Espanha: CIAIQ; 2017. p.616-25. Disponível em: <http://www.proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1256/1216>
18. Del Prette A, Del Prette ZA. Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo. 11ª ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2014.
19. Cortez EA, Teixeira ER. The nurse in face of the client's religiosity. *Rev. enferm. UERJ.* 2010; 18(10):114-9.
20. Cunha ICT. O uso das redes sociais como estratégia de sobrevivência no trabalho. [dissertação em Mestrado] - Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas; 2011.
21. Araújo MPS, Medeiros SM, Quental LLC. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem: fragilidades e fortalezas. *Rev. enferm. UERJ.* 2016 [citado em 17 out 2017]; 24(5):e7657. Disponível em: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/7657>
22. Azevedo BDS, Nery AA, Cardoso JP. Estresse ocupacional e insatisfação com a qualidade de vida no trabalho da enfermagem. *Texto & contexto enferm.* 2017 [citado em 18 out 2017]; 26(1):e3940015. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/tce/v26n1/pt_1980-265X-tce-26-01-e3940015.pdf
23. Duran AP. Interação social: o social, o cultural e o psicológico. *Temas psicol.* 1993 [citado em 31 out 2016]; 1(3):1-8. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X1993000300002&lng=pt
24. Souza SS, Costa R, Shiroma LMB, Maliska ICA, Amadigi FR, Pires DEP et al. Reflections of health professionals about their work process. *Rev. eletrônica enferm.* 2010 [cited 2016 Oct. 31]. 12(3):449-55. Available from: https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v12/n3/v12n3a05.htm
25. Silva VLS, Camelo SHH, Soares MI, Resck ZMR, Chaves LDP, Santos FC et al. Práticas de liderança em enfermagem hospitalar: uma self de enfermeiros gestores. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2017 [citado em 18 out 2017]; 51:e03206. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/129792/126390>
26. Costa SD, Silva PLN, Gonçalves RPF, Soares LM, Aguiar Filho W, Souto SGT. The exercise of the leadership and its challenges in the practice of nursing. *J Manag Prim Heal Care.* 2017 [cited 2017 Oct. 18]; 8(1):49-65. Available from: <http://www.jmphc.com.br/saude-publica/index.php/jmphc/article/view/257/440>
27. Santos I, Oliveira SRM, Castro CB. Gerência do processo de trabalho em enfermagem: liderança da enfermeira em unidades hospitalares. *Texto & contexto enferm.* 2006; 15(3):393-400.
28. Balsanelli AP, Cunha ICKO. Liderança no contexto da enfermagem. *Rev esc enferm USP.* 2006 [citado em 28 abr 2016]. 40(1): 117-22. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v40n1/a16v40n1.pdf>
29. Macedo CA, Teixeira ER, Daher, DV. Users' perception of possibilities and limits of embracement. *Rev enferm UERJ.* 2011; 19(3):457-62.

30. Fagundes NC, Rangel AGC, Carneiro TM, Castro LMC, Gomes BS. Continuing professional development in health for working nurses. *Rev enferm UERJ*. 2016; 24(1):e11349.

31. Lunardi VL, Lunardi Filho WD, Silveira RS, Silva PA, Mancia JR. Gestão de enfermagem e construção de ambientes éticos. *Enferm*

foco. 2016 [cited 18 out 2017]. 7(3/4).42-5. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/914/344>

32. Peduzzi M, Ciampone MHT. Trabalho em equipe e processo grupal. In: Kurcgant P, coordenadora. *Gerenciamento em enfermagem*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. p. 108-24.