

# Estresse em profissionais da saúde que atendem pacientes com COVID-19

Maria Cristina de Oliveira Santos Miyazaki  
Maria Rita Zoéga Soares

## 1. Entenda o contexto

Profissionais da área da saúde tem uma vulnerabilidade aumentada para o estresse, em razão das próprias características de suas profissões e ambientes de trabalho. Nesta situação de crise específica da pandemia COVID-19, longas horas de trabalho, contato constante com pessoas doentes e com a morte acentuam o desgaste físico e emocional. Além disso, há um aumento exacerbado no nível de exigências (por exemplo, número excessivo de pacientes, falta de material para a execução das atividades, receio de errar); falta de organização; baixos salários; percepção de pouco controle sobre a situação; poucos reforçadores e limitações no repertório profissional para lidar com demandas impostas pelo local de trabalho.

### *Exemplo clínico 1*

Fernanda (nome fictício) é enfermeira e trabalhava no setor de oncologia de um hospital geral, mas agora foi deslocada para a triagem de pacientes com suspeita de COVID-19, procurou atendimento psicológico na instituição (disponibilizado *online* ou por telefone). Durante o atendimento, chorou com frequência e relatou insônia, perda de apetite, taquicardia, muita preocupação e tristeza. Fernanda está separada há cinco anos e o marido reside em outro Estado. Tem um filho de 6 anos, que está sob os cuidados de uma tia materna, em função da demanda e da quantidade de horas extras que tem que estar no trabalho. Verbalizou sentir muita falta do filho, apesar de conversar com ele pelo telefone várias vezes ao dia. Há uma semana esteve com ele, foi a última vez. Gostaria de vê-lo, mas tem medo de contaminá-lo. Apesar de todo o sofrimento, acredita ser a melhor decisão para proteger o filho.

## Exemplo clínico 2

Em um hospital geral, a unidade de terapia intensiva (UTI) foi dividida em duas alas separadas: uma ala para pacientes sem COVID-19 e a outra para pacientes com suspeita de COVID-19. Em pouco tempo essas duas alas da UTI foram denominadas área “limpa” e “suja” (área com os pacientes suspeitos de COVID-19). Embora houvesse rodízio dos profissionais entre as duas áreas a cada 15 dias, comportamentos de animosidade começaram a surgir entre os grupos. Uma profissional da “área limpa” “brincou” com outra profissional que entrou nessa área para pegar um material: “você não pode entrar aqui porque é da área suja”. A profissional que havia entrado saiu chorando e posteriormente, quando as duas encontraram-se no corredor, começaram a discutir e quase chegaram a agredir-se.

## 2. Identifique conceitos-chave

**Estresse** é uma reação natural do organismo diante de situações de perigo ou ameaça, que nos colocam em estado de alerta, provocando alterações físicas e emocionais. A reação ao estresse é uma atitude biológica necessária para a adaptação às situações novas. Pode ocorrer quando o indivíduo percebe o contexto como prejudicial, ameaçador ou desafiador e que estaria além de sua capacidade de resolução.

**Estressor** é um evento ou situação que requer adaptação por meio de estratégias de enfrentamento, como é o caso da pandemia COVID-19.

Exemplos de sintomas e sensações apresentadas por profissionais da saúde que indicam estresse excessivo frente à pandemia do COVID-19 estão sistematizados no quadro a seguir.

**Quadro 1**

Fadiga/exaustão	Apatia
Irritabilidade, impaciência, agressividade	Aumento no consumo de substâncias
Desânimo, depressão	Incapacidade para relaxar
Preocupação excessiva	Perda da iniciativa
Insegurança	Tendência ao isolamento
Insônia	Dores musculares
Ansiedade	Problemas gastrointestinais

Continua

Continuação

Dificuldades de atenção e de concentração	Prejuízo nas relações profissionais, familiares e sociais
Alterações de memória	Desumanização ou distanciamento

O estresse excessivo relacionado ao trabalho é denominado *burnout* ou síndrome do esgotamento profissional. Veja no *Exemplo clínico 2*, em que houve uma reação desproporcional a uma brincadeira, que foi interpretada como uma micro-agressão e gerou choro e comportamento agressivo, uma “gota d’água” em um copo que estava transbordando.

O *burnout* é uma condição reconhecida pela Portaria nº 1.339 do Ministério da Saúde. Em um momento de crise, como a atual pandemia pelo COVID-19, relatos do estresse excessivo vivido por esses profissionais estão diariamente na mídia e em dados fornecidos por órgãos governamentais e de classe. Identificar esses comportamentos auxilia o psicólogo a escolher e a utilizar estratégias adequadas para o manejo do estresse.

### 3. Conheça alternativas

#### *Manejo de estresse pelos indivíduos*

Os princípios de terapia de uma sessão para desastres podem ser aplicados na pandemia de COVID-19. Nessas situações, ajudar pessoas e instituições o mais rápido possível é prático e ético. Na intervenção junto a indivíduos, o psicólogo terá poucas oportunidades de interação (provavelmente *online* ou telefônica), então a primeira interação poderá ser a única. Um pequeno passo pode fazer muita diferença. Por isso, além da escuta qualificada e ética, planeje para que a primeira interação seja focada em fortalecer recursos pessoais do indivíduo (estratégias de enfrentamento do estresse), em recursos e habilidades que ele tem e na promoção da resolução de problemas. Explore com ele estratégias de enfrentamento que ele já utiliza e promova a resiliência. Como fechamento desse primeiro encontro, tenha um papel ativo para que o indivíduo proponha uma conclusão e planeje o próximo passo.

As estratégias de enfrentamento do estresse visam minimizar seus efeitos, além de promover bem-estar físico e emocional. Tais estratégias são focadas no problema, na emoção e espirituais/religiosas. As estratégias de enfrentamento que o indivíduo utiliza para lidar com o estresse podem ser:

- cognitivas: pensamentos ou ideias (por exemplo, “eu estou fazendo o melhor que eu posso, também sou humano”);
- comportamentais (no *Exemplo clínico 1*, conversar com o filho no telefone);
- emocionais (no *Exemplo clínico 1*, preocupação, tristeza).

Podem ainda ser **adaptativas** (“estou fazendo o melhor para proteger o meu filho” no *Exemplo clínico 1*) ou **não adaptativas** (discutir ou agredir o colega, como no *Exemplo Clínico 2*).

O indivíduo pode estar utilizando uma estratégia de enfrentamento focada no problema: lidar diretamente com o estressor, buscando reduzir seu impacto ou aumentar recursos pessoais para lidar com as demandas. Um exemplo seria buscar ativamente informações e recursos sobre como evitar a contaminação pelo COVID-19 e tomar as precauções consideradas efetivas. No *Exemplo clínico 1*, a cliente decidiu se distanciar fisicamente do filho para não o infectar, embora esteja sofrendo com isso.

Pode também utilizar estratégias de enfrentamento focadas na emoção (tentar controlar sua resposta emocional frente ao estressor) ou focada na religiosidade ou espiritualidade, ou seja, avaliar e dar significado à situação por meio da busca pela espiritualidade (buscar o significado da vida), crenças (“Deus sabe o que faz; Deus vai me ajudar”) ou atividades religiosas (rezar com os colegas no início do turno).

### *Manejo do estresse pelas instituições de saúde*

Se estiver trabalhando com a instituição de saúde, o psicólogo pode contribuir para reduzir o estresse excessivo no trabalho auxiliando a instituição a estabelecer estratégias adequadas, fornecendo psicoeducação sobre o problema e atendendo aqueles profissionais que já apresentam níveis elevados de estresse.

Considera-se que quando o suporte organizacional é percebido de forma positiva, gera no profissional um sentimento de valorização e satisfação, isto é, uma percepção de que a organização está comprometida e preocupada com o seu bem-estar. Isso contribui para a motivação, para o comprometimento e para o melhor desempenho profissional. O apoio institucional como recurso de enfrentamento do estresse contribui para o desenvolvimento da autoeficácia, isto é, a percepção sobre a capacidade de desempenho em atividades específicas.

Estratégias adequadas para o manejo do estresse pelas instituições de saúde incluem:

- Definir de forma clara o papel e a responsabilidade de cada profissional.
- Criar oportunidades para que os profissionais possam discutir o impacto dos casos atendidos.
- Incentivar o suporte social entre os colegas de trabalho.
- Incentivar as chefias a ouvirem as sugestões dos profissionais para aprimorar o ambiente de trabalho.
- Incentivar a civilidade, classe de habilidades sociais aceitas e valorizadas na interação com outras pessoas, como cortesia, formas delicadas de conversação, usar locuções como por favor, com licença, desculpe, seguir regras e instruções, etc.
- Fazer o rodízio dos profissionais entre ambientes de alto estresse e ambientes

com menos estresse.

- Incentivar a boa comunicação e a atualização sobre informações relevantes.
- Incentivar breves pausas para descanso durante a jornada de trabalho.
- Deixar claro para os profissionais que o estresse é natural em situações de crise como a que estamos vivendo e que sentir estresse não significa fraqueza nem incapacidade para realizar o trabalho.
- Incentivar o desenvolvimento de estratégias adequadas de manejo do estresse (atividade física, descanso e alimentação saudável).
- Apontar o risco de utilizar estratégias negativas de manejo do estresse (abuso de substâncias).
- Disponibilizar atendimento de saúde mental para os profissionais.

## Psicoeducação

Tanto individualmente como institucionalmente pode-se utilizar materiais de psicoeducação sobre o estresse (o que é, suas manifestações e como pode ser enfrentado). Além disso, determinadas estratégias podem auxiliar:

- Incentivar pausas durante o trabalho (caminhada de cinco minutos, uma breve conversa com um colega).
- Discutir estratégias de manejo utilizadas anteriormente pelo profissional e que foram efetivas nesta situação.
- Fazer atividade física regular e manter uma dieta saudável.
- Respirar profundamente durante alguns minutos antes de entrar no ambiente de trabalho (ou em uma situação difícil no trabalho).
- Limitar a quantidade de notícias lidas em jornais, na televisão e em grupos de WhatsApp.
- Focar em fontes confiáveis de informação.
- Focar naquilo que está dentro de suas possibilidades – embora não seja possível controlar o COVID-19, pode-se reduzir o risco de infecção.
- Questionar pensamentos catastróficos (“o mundo está perdido”, “milhões de pessoas vão morrer”, “a vida nunca mais será como era antes”, “eu não vou suportar”) e substituir por outros mais realistas (“só posso mudar o que depende de mim e estou fazendo o meu melhor”, depois que isso tudo passar vou valorizar cada minuto junto à minha família”).
- Incentivar a busca de suporte social com amigos, familiares, colegas de trabalho, mesmo que seja de forma virtual.
- Práticas de relaxamento, meditação.

## 4. Acompanhamento

O contexto da pandemia assemelha-se ao de desastres e emergências, que exigem rapidez para atender oportunidades de intervenção individuais ou institucionais. Ao final de um primeiro contato (que, como salientamos, poderá ser o único), tenha um papel ativo em propor um fechamento, uma conclusão para aquele momento. Proponha que seu cliente (indivíduo ou instituição) continue em seu próprio ritmo, mas coloque-se à disposição para nova avaliação com intuito de verificar os aspectos emocionais e o repertório de enfrentamento da situação.

Instituições podem receber um acompanhamento por meio de contato com os profissionais e as chefias, fornecendo psicoeducação (*online*, WhatsApp) sobre o alto risco de estresse para todos os profissionais, bem como sobre as estratégias adequadas de manejo do estresse. Deve-se ainda orientar quando os profissionais devem procurar ajuda psicológica, que deve ser disponibilizada online ou por telefone pela instituição.

## Bibliografia

1. American Psychological Association (2019). Coping with Stress at Work. Disponível em: <https://www.apa.org/helpcenter/work-stress>.
2. American Psychological Association (2020). Seven crucial research findings that can help people deal with COVID-19. Disponível em: <https://www.apa.org/news/apa/2020/03/covid-19-research-findings>.
3. Benyon, B. (2020). Stress Management and Self-Care During COVID-19: NCCN Publishes Guidelines. Self-Care and Stress Management During the COVID-19 Crisis: Toolkit for Oncology Health Care Professionals. Disponível em: <https://www.nccn.org/members/committees/bestpractices/files/Distress-Management-Clinician-COVID-19.pdf>.
4. Centers for Disease Control and Prevention (2018). Emergency Responders: Tips for taking care of yourself. Disponível em: <https://emergency.cdc.gov/coping/responders.asp>.
5. Centers for Disease Control and Prevention. Crises + Emergency Risk Communication. CERC in an Infectious Disease Outbreak. Disponível em: [https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/CERC\\_Infectious\\_Diseases\\_FactSheet.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/CERC_Infectious_Diseases_FactSheet.pdf).
6. Guthrie, B (2016). Single Session Therapy as a framework for post disaster practice in low and middle-income countries. *Intervention*, 14(1), 18 – 32.
7. IASC (2020). Addressing mental health and psychosocial aspects of covid-19 outbreak. Version 1.5. Disponível em: <https://reliefweb.int/report/world/interim-briefing-note-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-covid-19>.

8. Porath, C., R Pearson, C. (2013). The price of incivility. Harvard Business Review, 91 (1-2),114-121. Síntese disponível em: <https://www.civilitysaveslives.com/thebasics>.
9. United States Department of Labor. Resilience Resources for Emergency Response. Disponível em: [https://www.osha.gov/SLTC/emergencypreparedness/resilience\\_resources/index.html](https://www.osha.gov/SLTC/emergencypreparedness/resilience_resources/index.html).
10. World Health Organization (2020). Mental Health and Psychosocial Considerations During COVID-19 Outbreak. Disponível em: <file:///C:/Users/user/Downloads/mental-health-considerations.pdf.pdf>.

Este texto está disponível em <https://www.sbponline.org.br/2020/03/grupo-de-trabalho-gt-de-enfrentamento-da-pandemia-sbp-covid-19>.