

Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19

Communication and interpersonal relationships among health workers during the pandemic of COVID-19

Comunicação e relacionamentos interpessoais entre trabalhadores de saúde na pandemia COVID-19

Márcia Astrês Fernandes¹, Agostinho Antônio Cruz Araújo², Ana Livia Castelo Branco de Oliveira³, Sandra Cristina Pillon⁴

¹Pós-Doutora pela Universidade de São Paulo. Professora Associada da Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9781-0752>. Correo electrónico: m.astres@ufpi.edu.br

²Acadêmico de Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0996-0385>. Correo electrónico: agostinhocruz@outlook.com.br

³Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí. Teresina, Piauí, Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2634-0594>. Correo electrónico: analiviacbranco@hotmail.com

⁴Pós-doutora pela Universidade de Alberta. Professora Titular e Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Enfermagem Psiquiátrica da Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, São Paulo, São Paulo. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8902-7549>. Correo electrónico: pillon@erp.usp.br

Correspondencia: Márcia Astrês Fernandes. Universidade Federal do Piauí, Centro de Ciências da Saúde, Departamento de Enfermagem. Avenida Universitária - lado ímpar Ininga 64049550 - Teresina, PI, Brasil.

Correo electrónico de contacto: m.astres@ufpi.edu.br

Para citar este artículo: Fernandes, M. A., Araújo, A. A. C., Oliveira, A. L. C. B., & Pillon, S. C (2021). Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. *Cultura de los Cuidados*, 25(Nº Esp2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>

Recibido: 20/01/2020 Aceptado: 10/03/2021



RESUMEN

Objetivo: Reflexionar sobre la influencia que tiene la comunicación y las relaciones interpersonales en tiempos de pandemia por COVID-19 dentro de la salud mental de los trabajadores de la salud. Métodos: Se trata de un estudio teórico-reflexivo realizado a partir de estudios nacionales e internacionales publicados a partir de 2019 sobre comunicación y relaciones interpersonales en el ámbito laboral. La búsqueda se

realizó en las bases de datos MEDLINE/PUBMED, *Web of Science* y *Embase*. Se utilizaron los descriptores: "*Health Personnel*", "*Interpersonal Relations*", "*Communication*" y "*Coronavirus Infections*". Los datos fueron organizados y analizados por el software *EndNote*®. Resultados: La comunicación se hace necesaria entre el equipo multiprofesional, aún tiene influencias positivas de carácter sectorial, facilitando las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo, los gerentes y profesionales, los trabajadores y el público asistido, aportando beneficios directos e indirectos a todos los implicados, especialmente en el fortalecimiento de la salud de los trabajadores, incluso en la promoción de un ambiente armonioso y mejorando la asistencia. Conclusión: La contribución de la comunicación efectiva y de las relaciones interpersonales en los servicios de salud se considera positiva, y las instituciones de salud deben alentarla y facilitarla en su rutina laboral.

Palabras Clave: Comunicación; relaciones interpersonales; personal de salud; infecciones por coronavirus.

ABSTRACT

Objective: To reflect on the influence of communication and interpersonal relationships in pandemic times by COVID-19 on the mental health of health workers. **Methods:** This is a theoretical-reflexive study derived from national and international studies published from 2019 about communication and interpersonal relationships in the labor field. It was used the databases MEDLINE/PUBMED, *Web of Science* and *Embase*. The descriptors used were: "*Health Personnel*", "*Interpersonal Relations*", "*Communication*" and "*Coronavirus Infections*". Data were organized and analyzed using *EndNote*® software. **Results:** Communication becomes necessary among the multiprofessional team, since it has positive influences of a sectorial nature, facilitating interpersonal relationships between team members, managers and professionals, workers and the assisted target audience, bringing direct and indirect benefits to all involved, especially in strengthening workers' health, promoting a harmonious environment and improving the assistance provided. **Conclusions:** The contribution of effective communication and interpersonal relationships in health services is considered to be positive, and should be encouraged and facilitated by health institutions in their work routine.

Keywords: Communication; interpersonal relations; personal sanitario; infecciones por coronavirus.

RESUMO

Objetivo: Refletir sobre a influência da comunicação e dos relacionamentos interpessoais em tempos pandêmicos por COVID-19 na saúde mental dos trabalhadores de saúde. **Métodos:** Trata-se de um estudo teórico-reflexivo realizado a partir de estudos nacionais e internacionais publicados a partir de 2019 sobre comunicação e relacionamento interpessoal no âmbito laboral. A busca foi realizada nas bases de dados MEDLINE/PUBMED, *Web of Science* e *Embase*. Utilizou-se os descritores: "*Health*

Personnel", *"Interpersonal Relations"*, *"Communication"* e *"Coronavirus Infections"*. Os dados foram organizados e analisados pelo software *EndNote*®. Resultados: A comunicação torna-se necessária entre a equipe multiprofissional, visto que possui influências positivas de caráter setorial, facilitando o relacionamento interpessoal entre os membros da equipe, gestores e dos trabalhadores junto ao público-alvo assistido, trazendo benefícios diretos e indiretos para todos envolvidos, especialmente ao fortalecimento da saúde do trabalhador, para a promoção de um ambiente harmonioso e melhorias na assistência. Conclusão: Considera-se positiva a contribuição da comunicação efetiva e do relacionamento interpessoal nos serviços de saúde, devendo ser estimulada e facilitada pelas instituições de saúde na rotina laboral.

Palavras-chave: Comunicação; relações interpessoais; pessoal de saúde; infecções por coronavírus.

INTRODUCCIÓN

El primer caso de contagio por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), en diciembre de 2019, en la provincia de Hubei (China), marcó el inicio de una enfermedad de difícil manejo y contención, que rompió rápidamente las fronteras geográficas y fue reconocida como pandemia, en este marzo de 2020 (World Health Organization, 2020). Se caracterizó como un desafío mundial para la salud pública, foco de las políticas de salud de emergencia.

En la oportunidad de una nueva infección viral, los trabajadores de la salud están expuestos, a la primera línea, en la atención de pacientes con COVID-19. Hora de incertidumbre y vivencias de desafíos en su acción profesional que repercuten en el miedo y la ansiedad generalizados (Silva et al., 2020; Huang y Zhao, 2020). En vista de esto, los miembros del equipo corren el riesgo de desarrollar afecciones más graves, afectando así su salud física y/o mental (Silva et al., 2020).

En comparación con otras ocupaciones, los profesionales de la salud tienen la tasa más alta de ansiedad, depresión y baja calidad de sueño, como lo demuestran los estudiosos del tema (Huang y Zhao, 2020). Existe una emergencia en la atención de la salud de los trabajadores, para aquellos más expuestos a los daños de la pandemia debido a COVID-19. Por lo tanto, las intervenciones de salud necesitan ser desarrolladas e impulsadas a nivel mundial. La mejora del clima laboral permitirá un espacio de desempeño profesional con mayor bienestar y calidad de vida.

La perspectiva considera que el proceso de comunicación en el ambiente laboral se configura como una herramienta importante en la promoción de la salud de los trabajadores. En contraposición, el impacto de los errores de comunicación en el sector

salud genera negligencia, especialmente relacionada con la asistencia y, por lo tanto, disminuye la seguridad del paciente y del trabajador (Bailey, 2016). Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales es un desafío prioritario para el buen funcionamiento de los servicios de salud.

La relación interpersonal, mientras sea adecuada, es un factor protector relevante para la preservación de la salud en el ambiente hospitalario, tal y como se identificó entre los trabajadores de la salud en India. Se han mencionado los beneficios de los modelos positivos entre colegas y gerentes, así como el apoyo mutuo (Mohindra et al., 2020). A su vez, el profesional de la salud que experimenta estos pilares es capaz de desempeñar sus actividades de manera más segura con beneficios para sí mismo y para el producto de su profesión: el cuidado, el tratamiento del paciente junto a la familia. Además, si existe una comunicación eficaz y una relación interpersonal sana, el profesional de la salud tendrá menos implicaciones mentales a corto y largo plazo.

Considerando este tema como imperativo, se tiene como objetivo reflexionar sobre la influencia que tiene la comunicación y las relaciones interpersonales en tiempos de pandemia por COVID-19 dentro de la salud mental de los trabajadores de la salud.

MÉTODOS

Se trata de un estudio teórico-reflexivo, realizado de julio a agosto de 2020, a partir de la lectura de publicaciones científicas a nivel nacional e internacional acerca de la comunicación y de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, y como estas variables influyen en la salud mental de los profesionales de la salud, en la pandemia de COVID-19.

Los artículos fueron identificados a partir de descriptores controlados y no controlados: “*Health Personnel*” e “*Interpersonal Relations*”, “*Communication*” e “*Coronavirus Infections*”, registrados en el indexador *Medical Subject Headings* (MeSH), y combinados mediante una estrategia de búsqueda que utilizó los términos booleanos "OR" y "AND". Los términos de búsqueda se adaptaron e identificaron semánticamente en el índice Emtree. Se accedió a las bases de datos elegidas a través del Portal de revistas Capes y corresponden a: *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) por PubMed, *Web of Science* y Embase, referencias en la literatura de ciencias de la salud. El espacio de búsqueda se definió desde la fecha del primer caso de coronavirus notificado, en diciembre de 2019, Wuhan, China (World Health Organization, 2020), hasta la fecha de recopilación de datos, agosto de 2020.

Luego después de la identificación de los estudios, se exportaron las referencias al software EndNote®, para realizar el análisis de títulos y resúmenes relacionados con la temática descrita. Tras la selección de artículos, se inició la construcción de esta reflexión.

No hubo necesidad de reconocimiento por el comité de ética, ya que los datos analizados están disponibles en la literatura científica.

DESARROLLO

La comunicación es fundamental en los servicios de salud, principalmente por la pandemia del nuevo coronavirus, una nueva ocurrencia. A medida que surgen nuevas informaciones y, estas no son claras o tienen carácter dudoso, se desarrolla miedo, estrés y ansiedad en los profesionales de la salud.

Un comentario de los profesionales de la salud del *New York City Hospital and Health Corporation*, destaca la importancia de la comunicación en sus servicios. Esta ciudad fue considerada, en marzo de 2020, como el epicentro de la pandemia en los Estados Unidos. Como resultado, fue necesario implementar servicios de manera oportuna para satisfacer a la demanda de los infectados por COVID-19. En este contexto, se menciona la contratación y formación de trabajadores del equipo multidisciplinario y, en consecuencia, el análisis de su retroalimentación, basado en comunicación efectiva trabajador/gerente (Keeley et al., 2020).

La importancia del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) es evidente. Estos instrumentos ya eran necesarios en situaciones de rutina en lo que respecta al cuidado de la salud, pero se ha reforzado su uso por la situación actual como forma de proteger al profesional de la salud frente a infecciones, especialmente por el nuevo coronavirus. No obstante, el uso de equipos ha sido reportado en un estudio británico, como factor que dificulta la comunicación entre profesionales de la salud.

El estudio mencionado utilizó una simulación como prueba de la capacidad de los trabajadores de la salud para interpretar comandos con y sin equipo de protección personal, bajo el ruido presente de manera rutinaria en los servicios de salud. Y si evidenció que sería necesario aumentar el tono de la voz para que se entendieran los mensajes. Sin embargo, tal acción traería problemas a los profesionales por la tensión de la voz, así como frente a la frustración por no ser comprendidos desde un principio (Hampton et al., 2020).

Cabe señalar que, durante la pandemia, se desarrollaron algunas tecnologías de la información y se mejoraron otras con miras a dirigir y facilitar de forma segura la comunicación entre los trabajadores de la salud. Estas herramientas ayudan enormemente a combatir la desinformación.

En esta perspectiva, las aplicaciones de mensaje, como *Whatsapp*®, *TigerConnect*® y las redes sociales, como *Instagram*® y *Facebook*®, están siendo utilizadas como un flujo de información en tiempo real por las instituciones hospitalarias de países como Singapur y Francia (Gauss et al., 2020; Rassapan et al., 2020). Sin embargo, si bien estas plataformas son imprescriptibles en la comunicación, reducen el miedo y la ansiedad de estos profesionales (Rassapan et al., 2020). También es importante advertir del aumento del riesgo de noticias falsas, *fakenews*, con efectos nocivos sobre la salud pública.

También, se destaca que si bien el uso de tecnologías puede optimizar el servicio de salud y brindar mayor seguridad a la atención de los profesionales, como el ejemplo de las consultas vía telemedicina; aún persisten dificultades en la implantación de dichos servicios, reflejados en la demanda de requisitos mínimos para estos sistemas, así como en la falta de dominio de dichas herramientas (Khalegui et al., 2020).

Ante este escenario, surge una característica fundamental que debe estar presente en el comportamiento de los gestores de salud, la honestidad. A partir de la comunicación de la situación real en la que se encuentra la institución, sea buena o mala, y de la escucha de la retroalimentación de los profesionales sobre sus condiciones y dificultades vividas en el trabajo, habrá mayor confianza por parte de los trabajadores de la salud en su líder. Y así, la creación de un entorno laboral más pacífico y seguro, en el que todos los participantes puedan tener una visión más clara frente a la pandemia por COVID-19 (Walton et al., 2020).

Se advierte, por lo tanto, que la comunicación es fundamental en los servicios de salud, ya que corrobora la mejora del sector cuando se produce una retroalimentación efectiva, sea mediante el uso de tecnologías digitales o no. Así, se permite la identificación de brechas que implican en la calidad de la atención, y, a partir de ahí, formas de minimizarlos o eliminarlos. Los beneficios de la buena comunicación y las relaciones interpersonales no solo se limitan al ámbito laboral, sino que también influyen positivamente en la salud mental.

En Enfermería, la comunicación se considera un arte, basado en los preceptos de Florence Nightingale (Sherifali, 2020). Y, considerando la dimensionalidad de los

servicios de salud, esta característica no debe estar presente solo en el equipo de enfermería, sino en todo el equipo multidisciplinario, para una mejor calificación de la atención de salud, incluso para mejorar la salud de los trabajadores. Se trata de una herramienta para deshacerse de las preocupaciones y ansiedades, aportando una mejor comodidad psicoemocional.

Un estudio realizado en dos hospitales de España, del sector de la distribución de medicamentos, menciona el impacto positivo de la comunicación entre los miembros del equipo multiprofesional. Esta cuestión implica un impacto en la calidad del servicio dado, principalmente, en el aumento de la seguridad durante todo el proceso que incorpora el medicamento. El intercambio de información sobre el tratamiento farmacológico de pacientes con COVID-19 ayudó en la gestión de stock y, cuando fue necesario, en la planificación de la compra para satisfacer la demanda (Santolaya-Perrin et al., 2020).

Por otro lado, se observa que el intercambio de información en el entorno quirúrgico mejora el trabajo en equipo. Por lo tanto, el estudio que verifica este hecho orienta acciones que deben realizarse antes, *briefing*, durante y después, *debriefing*, en las situaciones que envuelven este escenario. Entre ellos, se destacan los siguientes: presentación de sí mismo y del caso a tratar; revisión de protocolos; demostración de apoyo a otros profesionales; compartir desafíos; e identificación de la efectividad de las acciones elegidas, entre otros (Maestre et al., 2020).

Finalmente, se enfatiza que se debe fomentar el intercambio de información entre profesionales, ya que a través de este se dan las relaciones interpersonales y, de esta forma, se contribuye a un mejor éxito de la asistencia y bienestar del equipo de salud.

CONCLUSIÓN

El fomento de la comunicación entre el equipo multiprofesional de salud tiene influencias positivas tanto para el servicio, considerando su carácter sectorial, como para las relaciones interpersonales, en el ámbito laboral. Estos elementos fortalecen la atención de la salud del trabajador de la salud, con el favorecimiento del desempeño de las actividades en equipo y un ambiente más armonioso.

Con la pandemia de COVID-19, se evidencia que la comunicación eficaz es importante no solo para la buena práctica de los profesionales de la salud, sino también para su propia salud mental. En este sentido, se reclama la atención de las instituciones de salud sobre la necesidad de acciones y estrategias que fortalezcan este proceso. Aún, se configura como un elemento esencial para el afrontamiento de los estresores

psicosociales en el contexto laboral, además de contribuir, en gran medida, a la promoción de la asistencia basada en seguridad.

REFERÊNCIAS

- Bailey, M. (2016, February 1). Communication failures linked to 1.744 deaths in five years, US malpractice study finds. *Stat News*. Recuperado de <https://www.statnews.com/2016/02/01/communication-failures-malpractice-study/>
- Gauss, T., Pasquier, P., Joannes-Boyau, O., Constantin, J. M., Langeron, O., Bouzat, P. & Pottecher, J. (2020). Preliminary pragmatic lessons from the SARS-CoV-2 pandemic in France. *Anaesth Crit Care Pain Med*, 39(3), 329-32. doi: <https://doi.org/10.1016/j.accpm.2020.05.005>
- Hampton, T., Crunkhorn, R., Lowe, N., Bhat, J., Hogg, E., Afifi, W., De, S., Street, I., Sharma, R., Krishnan, M., Clarke, R., Dasgupta, S., Ratnayake, S. & Sharma, S. (2020). The negative impact of wearing personal protective equipment on communication during coronavirus disease 2019. *J Laryngol Otol*, 134(7), 577-81. doi: <https://doi.org/10.1017/S0022215120001437>
- Huang, Y., & Zhao, N. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey. *Psychiatry Res*, 112954. doi: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112954>
- Keeley, C., Jimenez, J., Jackson, H., Boudorakis, L., Salway, R. J., Cineas, N., Villanueva, Y., Bell, D., Wallach, A. B., Schwartz, D. B., Mendez-Justiniano, I. & Long, T. G. (2020). Staffing Up For The Surge: Expanding The New York City Public Hospital Workforce During The COVID-19 Pandemic. *Health Aff*, 39(8), 1426-30. doi: <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2020.00904>
- Khaleghi, A., Mohammadi, M. R., Jahromi, G. P. & Zarafshan, H. (2020). New ways to manage pandemics: Using technologies in the era of COVID-19, a narrative review. *Iran J Psychiatry*, 15(3), 236-42. doi: <https://doi.org/10.18502/ijps.v15i3.3816>

- Maestre, J. M., Rábago, J. L., & Moral I. (2020). A tool to support the work of surgical teams and face the COVID-19 pandemic. *Rev Esp Anesthesiol Reanim*, 67(6), 355-356. <https://doi.org/10.1016/j.redare.2020.05.005>
- Mohindra, R., R., Ravaki, Suri, V., Bhalla, A. y Singh, S. M. (2020). Issues relevant to mental health promotion in frontline health care providers managing quarantined/isolated COVID19 patients. *Asian J Psychiatr*, 51,102084. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102084>
- Rassapan, K., Oh, J. Y. L., Ding, B. T. K., Fadhil, M. F. M. y Lee, K. T. (2020). A surgeon's role in fighting a medical pandemic: Experiences from the unit at the epicentre of COVID-19 in Singapore - A cohort perspective. *Int J Surg*, 79:31-5. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.05.033>
- Santolaya-Perrin, R., García-Martín, Á., Carrero-Fernández, A. y Torres-Santos-Olmo, R. (2020). *Farm Hosp*, 44(1), 36-9. doi: <https://doi.org/10.7399/fh.11512>
- Sherifali, D. (2020). The Year of the Nurse, Florence Nightingale and COVID-19: Reflections From Social Isolation. *Can J Diabetes*, 44(4),293-4. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jcjd.2020.04.002>
- Silva, J. S., Carvalho, A. R. B., Leite, H. D. C. S. y Oliveira, E. M. N. (2020). Reflexiones sobre los riesgos ocupacionales en trabajadores de salud en tiempos pandémicos por COVID-19. *Rev Cubana Enferm*, 36(2),e3738. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3738/555>
- Walton, M., Murray, E. y Christian, M. D. (2020). Mental health care for medical staff and affiliated healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *Eur Heart J Acute Cardiovasc Care*, 9(3), 241-7. doi: <https://doi.org/10.1177/2048872620922795>
- World Health Organization. (2020). *Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19)*. Geneva: *World Health Organization* Recuperado de <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>