**COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA: UMA EXPERIÊNCIA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE**

Gabriela Teixeira de Rezende [[1]](#footnote-1)

Natália Aparecida Pimenta [[2]](#footnote-2)

Daiane Márcia de Lima [[3]](#footnote-3)

Fernanda Bernardes de Assis [[4]](#footnote-4)

Débora Cristina Joaquina Rosa [[5]](#footnote-5)

Gesiane Agostinho Barbosa [[6]](#footnote-6)

Lisa Yorinori [[7]](#footnote-7)

**RESUMO**

Com o aumento do número de casos de Covid-19, óbitos e/ou intubações tornaram-se realidades ainda mais presentes nos serviços de saúde. Assim, a Comunicação de Más Notícias precisou ser repensada. Este resumo apresenta o relato de uma intervenção do Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS) da Prefeitura de Uberlândia junto aos profissionais de pronto atendimento do município sobre o tema Comunicação de Más Notícias. Foi proposta a leitura de material sobre o Protocolo SPIKES, criado em 1992 pelo médico Robert Buckman, para orientar a Comunicação de Más Notícias por meio de seis passos didáticos. Foram realizados quatro encontros com as equipes, nos quais participaram 40 profissionais (3 médicos, 7 assistentes administrativos, 6 assistentes sociais, 6 enfermeiros, 11 técnicos de enfermagem, 2 coordenadores/supervisores de enfermagem, 2 telefonistas e 3 fisioterapeutas). Na inscrição, estes foram questionados sobre seus recursos internos e conhecimentos anteriores sobre a Comunicação de Más Notícias, sendo que 49% das pessoas não se sentiam preparadas para lidar com as reações do interlocutor e 91% desconheciam tal protocolo. Sobre expectativas em relação ao treinamento, as respostas foram: preparo emocional e psicológico (3), atualização profissional (6), esclarecimento de dúvidas (1), aprendizado (8), conhecer o assunto (6), melhor preparo para a comunicação de más notificas (7), melhorar o atendimento ao público (1) e não responderam (8). Os mediadores abordaram com os grupos de profissionais da saúde: experiências em relação às comunicações de óbitos e outras notícias importantes com pacientes e/ou familiares; tipos de comunicação (verbal e não verbal) e sua importância nas relações humanas, especificamente, no contexto de trabalho da saúde; assim como os passos da Comunicação de Más Notícias, segundo o protocolo. Durante as atividades foram relatadas dificuldades no enfrentamento da pandemia de Covid-19, tais como: limitações de equipamentos e transferências de pacientes para alta complexidade, grande número de óbitos, necessidade de lidar com o medo do contágio de Covid-19 e sua transmissão, bem como agressividade de familiares e/ou pacientes, além da vivência de luto pela perda de pacientes, familiares e colegas. Os profissionais apontaram também a necessidade de trabalho coeso e urgente. Quando questionados se sentiam-se fortalecidos com a experiência da pandemia, relataram medo de uma possível terceira onda da pandemia e sentimento predominante de exaustão emocional. Percebe-se sinais de estresse pós-traumático, tais como estado de alerta ao ouvir sons de aparelhos e monitores e lembranças dos acúmulos de mortes diárias. Ressaltam que a empatia pauta o trabalho e acreditam ser necessário um cuidado com os profissionais que estão na linha de frente. De modo geral, os participantes demonstraram motivação e interesse em relação à temática discutida, contribuindo não só com exemplos e experiências vividas no contexto de trabalho, mas também relatando situações da vida pessoal, o que revela a necessidade de sistematizar espaços de formação constantes que possam contribuir para que a comunicação de más notícias seja realizada de forma eficaz e adequada, respeitando aspectos biopsicossociais tanto dos usuários quanto dos profissionais.

**Palavras-chave:** Comunicação, Más notícias, Pandemia, Educação Permanente.

1. Especialista em Psicologia Hospitalar pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [gabrielateixeiraderezende@gmail.com](mailto:gabrielateixeiraderezende@gmail.com); [↑](#footnote-ref-1)
2. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [nataliapimentapsi@yahoo.com.br](mailto:nataliapimentapsi@yahoo.com.br); [↑](#footnote-ref-2)
3. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [daianemarcia@yahoo.com.br](mailto:daianemarcia@yahoo.com.br).; [↑](#footnote-ref-3)
4. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [fbernardes78@yahoo.com.br](mailto:fbernardes78@yahoo.com.br).; [↑](#footnote-ref-4)
5. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [deborarosa.psicologia@gmail.com](mailto:deborarosa.psicologia@gmail.com); [↑](#footnote-ref-5)
6. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [gesianeab@gmail.com](mailto:gesianeab@gmail.com); [↑](#footnote-ref-6)
7. Especialista em Saúde Mental pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC/MG), atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS/SMS/PMU), [lyorinori@gmail.com](mailto:lyorinori@gmail.com). [↑](#footnote-ref-7)