

# Do Cuidado Presencial ao Cuidado Remoto: Processos de Resiliência Profissional no Atendimento a Vítimas de Acidente de trânsito com Deficiência Física em Contexto de Pandemia

## From Face-to-Face to Remote Care: Processes of Professional Resilience in the Care of People with Physical Disabilities caused by Car crash in the Context of a Pandemic

Erika Guimaraes Soares De Azevedo Andrade\*  
Maria Angela Mattar Yunes\*\*  
Leonardo Fernandes Martins\*\*\*

**Resumo:** O estudo teve por objetivo investigar elementos e dimensões de resiliência profissional em trabalhadores de uma instituição de reabilitação integrada que atende pessoas com deficiência física, vítimas de acidentes de trânsito durante a pandemia da COVID-19. Os pressupostos teóricos estão pautados na Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano e no modelo de Resiliência em Famílias de Froma Walsh. Com delineamento qualitativo foram realizadas entrevistas semiestruturadas e análises a partir da *Grounded Theory*. Os resultados identificaram três eixos de categorias: reinvenção das práticas profissionais; convivência com a dualidade emocional e Experiências inovadoras. As categorias em conjunto demonstraram elementos que evidenciam processos de resiliência profissional pautados na resignificação e nas transformações de percepções, sentimentos e práticas de trabalhadores em contexto de risco causado pela Pandemia da COVID-19.

**Palavras-chave:** resiliência profissional, COVID-19, atendimento remoto, reabilitação integrada, pessoas com deficiência física.

---

\* Doutora e Mestre em Psicologia Social Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO. Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário do Triângulo, UNITRI. Docente da graduação em Pedagogia da Faculdade Maria Thereza, FAMATH. ORCID – 0000-0003-4816-9393. E-mail: soareserika@yahoo.com.br

\*\* Doutora em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Mestre em Psicologia do Desenvolvimento pela University of Dundee, Escócia. Graduada em Psicologia pelo Instituto Unificado Paulista. Docente da Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO e colaboradora no Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade La Salle. ORCID: E-mail: mamayunes@yahoo.com.br.

\*\*\* Doutor e Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Docente da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-RJ. ORCID: 0000-0002-0941-6294 . E-mail: leomartinsjf@gmail.com.



This content is licensed under a Creative Commons attribution-type BY

**Abstract:** The study aimed to investigate elements and dimensions of professional resilience in workers of an institute for integral rehabilitation that help people with physical disabilities, victims of traffic accidents during the COVID-19 pandemic. The theoretical assumptions are based on the Bioecological Theory of Human Development and Froma Walsh model of Resilience in Families. With a qualitative design, semi-structured interviews were carried out and analyzed based on Grounded theory. The results identified three main categories: Reinvention of professional practices; Coexistence with emotional duality and innovative experiences. Overall, the categories showed important elements that promote processes of professional resilience based on the redefinition and transformations of perceptions, beliefs systems and practices of professionals who work in the risk context caused by COVID 19 Pandemic.

**Keywords:** professional resilience, COVID-19, remote care, integrated rehabilitation, people with physical disabilities.

Recebido em: 19/06/2021 Aceito em: 09/11/2022

## Introdução

Em março de 2020 a Organização Mundial de Saúde caracterizou a COVID-19 como uma Pandemia e definiu a doença como um problema de saúde pública com possíveis consequências desastrosas para a humanidade (TRENTIN; DOURADO; VASCONCELOS; BATISTA, 2020). Esta realidade modificou práticas de trabalho de diversos profissionais, sobretudo de profissionais da saúde que prestam atendimento às pessoas com deficiência física, dentre as quais estão as vítimas de acidentes de trânsito que dependem de instituições de reabilitação.

Nesse sentido, a capacitação de profissionais que atuam na linha de frente no cuidado e no atendimento a esse público é um elemento fundamental para que o trabalho possa propiciar acolhimento, apoio, desenvolvimento, qualidade de vida e bem-estar ao usuário (MARIA DOS REIS; NERY DO LAGO; DOS SANTOS CARVALHO; NOGUEIRA NOLETO NOBRE *et al.*, 2020). Os resultados do estudo realizado por ANDRADE; YUNES e MARTINS (2021) identificaram uma instituição de reabilitação integrada à pessoa com deficiência física e vítimas de acidentes de trânsito que demonstraram uma equipe multiprofissional provedora de elementos de resiliência na vida dos pacientes, tais como: motivação, apoio, empatia, esperança e desenvolvimento positivo de múltiplas habilidades.

Frente a realidade atual, muitos profissionais cujo trabalho depende do desenvolvimento de práticas realizadas de maneira presencial tiveram que se adaptar ao novo contexto da pandemia e demonstrar de forma rápida suas capacidades de reformulação e reinvenção de formas de cuidado e atendimento (ARAÚJO, 2020). Fatos como estes nos remetem ao fenômeno da resiliência profissional. De acordo com BERSCH; YUNES e GARCIA (2020) a resiliência profissional se refere a capacidade que o profissional ou a equipe busca para enfrentar de maneira saudável e transformadora as situações de risco e adversidades vivenciadas em seu ambiente de trabalho. Em

consonância com este conceito, outros autores destacam que a resiliência profissional corresponde à capacidade de trabalhadores que prestam serviços às populações vulneráveis de conseguirem prosperar em meio a condições adversas de trabalho (COOK, 2020). A compreensão desse fenômeno sob a ótica sistêmica, de transformação, aprendizagem e ressignificação de profissionais em contexto de trabalho chama a atenção de estudiosos das áreas da saúde, assistência social, psicologia do desenvolvimento humano e educação.

Por outro lado, a Psicologia Organizacional tem se dedicado a realizar estudos que também enfocam a Resiliência no Trabalho. Entretanto, cabe ressaltar que nesse caso, o olhar é voltado para o indivíduo, suas competências e habilidades em prol da produção e do desempenho (ACKER, 2018; BOSI DE SOUZA MAGNAGO; ORMIZINDA ALMEIDA; MANCIO FERREIRA DA LUZ; BITENCOURT TOSCANI GRECO *et al.*, 2020; BOSI DE SOUZA MAGNAGO; ROSSATO; DAL ONGARO; MANCIO FERREIRA DA LUZ *et al.*, 2020; SILVA; SILVA; BAPTISTA; ALMEIDA *et al.*, 2019). Dessa forma, a psicologia das organizações conceitua Resiliência no Trabalho diversamente a Resiliência Profissional ora apresentada, e que será discutida neste artigo.

O cenário científico evidencia uma escassez de estudos que ressaltam a importância de pesquisas com foco na resiliência profissional sob a ótica de processos de transformação e de ressignificação do trabalhador em ambiente de risco psicossocial. Esta lacuna é ainda maior ao considerarmos a resiliência profissional entre trabalhadores que prestam atendimento em instituições de reabilitação para pessoas com deficiência física, como as vítimas de acidentes de trânsito. Considerando ainda o contexto de isolamento ou distanciamento social exigidos por medidas sanitárias durante a pandemia, mais premente ainda se torna a realização de mais investigações na área.

Com o intuito de realizar análises a partir de uma perspectiva sistêmico-ecológica com foco nas interações e relações de indivíduos e grupos em seus diferentes contextos de desenvolvimento, essa pesquisa tem como base os pressupostos teóricos da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano de Urie Bronfenbrenner (BRONFENBRENNER, 1979; 1996a; 2011). Essa Teoria se refere a uma abordagem conceitual que propicia o entendimento do cotidiano das relações e dos processos e sistemas do desenvolvimento humano. Dessa forma, propõe uma compreensão de desenvolvimento a partir de interações pessoais, grupais e simbólicas em múltiplos contextos. Bronfenbrenner apresenta concepções interacionistas do desenvolvimento, ou seja, argumenta que o indivíduo se desenvolve a partir de interações ativas e sob a influência de um meio ambiente ecológico proximal e distal (BRONFENBRENNER, 1996b).

Sob a ótica da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, os sistemas de desenvolvimento são denominados como; (I) Microssistema, que se refere ao ambiente mais imediato onde ocorre as relações face a face e os processos proximais conhecidos como motores de desenvolvimento que se referem às interações estabelecidas de forma recíproca envolvendo outros participantes dentre os quais pessoas, objetos e símbolos do ambiente imediato. Essas interações devem ocorrer progressivamente, de forma complexa e não episódica, mantendo-se ativas durante longos espaços de tempo (DINIZ; KOLLER, 2010; MERÇON-VARGAS; LIMA; ROSA; TUDGE, 2020); o (II) Mesossistema, que contempla as interações estabelecidas entre dois ou mais microssistemas e tem como foco a participação ativa da pessoa em desenvolvimento nesses sistemas que se interconectam mutualmente (BRONFENBRENNER, 1996b; 2011); o (III) Exossistema, ambiente um pouco mais distante o qual compreende a interação com sistemas dos quais o indivíduo não participa ativamente, mas recebe influências indiretas que poderão afetar de maneira positiva ou negativa o seu desenvolvimento (BRONFENBRENNER, 1996b; 2011); e finalmente o (IV) Macrossistema

que representa um sistema maior e mais amplo composto por elementos e características de todos os outros sistemas. Nele estão incluídas as crenças, valores, tradições, cultura, políticas e religiões de determinadas sociedades presentes no dia a dia, que podem influenciar e impactar o desenvolvimento do indivíduo ao longo de sua vida. (ANDRADE; YUNES, 2022)

Sob essa perspectiva a Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano tem como base a interação de quatro elementos ou núcleos fundamentais e indissociáveis que são: o Processo, a Pessoa, o Contexto e o Tempo, tais elementos compõem o Modelo PPCT (YUNES; JULIANO, 2010). O Processo está ligado às interações de reciprocidade entre objetos, pessoas e símbolos em diferentes contextos, elemento central nas análises acerca das influências ao nível proximal, denominados como “motores de desenvolvimento”. A Pessoa corresponde ao indivíduo em desenvolvimento com suas características biopsicossociais e aquelas construídas ao longo de suas interações com os ambientes. Os Contextos são as representações dos sistemas conectados que compõem a ecologia do desenvolvimento humano que influencia a todo momento à pessoa em desenvolvimento e tem como subsistemas os ambientes ecológicos. E, por fim, o Tempo, que engloba as transformações e continuidades da pessoa em desenvolvimento durante todo seu tempo de vida (BRONFENBRENNER, 2011; SILVEIRA; GARCIA; PIETRO; YUNES, 2009; YUNES; JULIANO, 2010).

Adicionalmente, o modelo teórico, criado pela pesquisadora Froma Walsh (2005), de Resiliência em Famílias e os seus processos-chave afirmam-se como norteadores das reflexões aqui postas no sentido de elucidar as manifestações acerca dos processos de resiliência profissional de indivíduos e grupos em contextos de vulnerabilidade social. É importante ressaltar que tal modelo também compreende o desenvolvimento humano como ecológico, sistêmico, relacional, assim como na Teoria Bioecológica. Inspirados pelo trabalho de BERSCH; YUNES e GARCIA (2020) corroboramos que a resiliência profissional pode apresentar elementos que se aplicam ao modelo de resiliência em famílias e na compreensão da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, como, por exemplo: o trabalho coletivo, a valorização das relações e interações sociais, a clareza na comunicação e a coesão das informações entre os integrantes do grupo.

De acordo com WALSH (2005) as três dimensões que compõem o modelo de resiliência em famílias são o Sistema de Crenças, Padrões de Organização e os Processos de comunicação. O Sistema de Crenças, também conhecido como “coração e a alma da resiliência” representa como os integrantes do grupo se manifestam, expressam seus sentimentos e posicionamentos para enfrentar as dificuldades e resolver os problemas de maneira colaborativa (ou não). Esse sistema está relacionado aos valores, tradições e convicções do grupo familiar e pode desencadear um conjunto de reações emocionais potencializadoras de transformações positivas, bem como possibilitar que o grupo saia da crise.

Os padrões de organização correspondem às diferentes maneiras que as famílias ou grupos elaboram para administrar seus recursos e se reorganizarem frente a situações de estresse na experiência de convívio intenso. Esses padrões apresentam características de flexibilidade que indicam reorganização e adaptação frente as mudanças; coesão, como comportamentos que denotam apoio, compromisso, respeito às diferenças e aos limites de cada pessoa; colaboração mútua, trabalho coletivo e colaborativo na busca de recursos sociais e econômicos (WALSH, 2005).

Por fim, os processos de comunicação se definem pela forma como os integrantes do grupo se manifestam, expressam seus sentimentos e posicionamentos para enfrentar as dificuldades e resolver os problemas de maneira colaborativa (ou não). Esses processos devem ser manifestos para que os problemas sejam identificados e resolvidos. As expressões emocionais devem ser

propícias para que os sentimentos de felicidade, tristeza, medo, esperança e dor possam ser compartilhados em conjunto. Esse movimento propicia empatia, interações prazerosas e bom humor. E finalmente, deve haver colaboração na solução de crises com clareza na identificação dos problemas, respeito às emoções compartilhadas, foco nos objetivos, envolvimento e proatividade com reciprocidade e justiça (WALSH, 2005).

Em consonância com esse modelo, o estudo realizado por COOK (2020) evidenciou a importância do processo de comunicação como promotor de resiliência profissional em assistentes sociais que trabalham na promoção do bem-estar infantil. Segundo a autora, as conversas claras e coesas entre os membros da equipe de trabalho podem ser elementos potencializadores de resiliência profissional, pois facilitam a compreensão das informações, promovendo aprendizagem, propiciando o trabalho coletivo, promovendo o senso de pertencimento entre o grupo e propiciando sentimento de solidariedade.

O estudo de NEWELL (2020), aponta a necessidade da promoção resiliência profissional por meio da prática de autocuidado. Essas práticas estão pautadas na manutenção de um equilíbrio entre atividades que buscam desenvolver a interação entre elementos pessoais, familiares, espirituais, de trabalho, lazer com foco na satisfação compassiva e na resiliência vicária, elemento fundamental para promover bem-estar e carreiras de sucesso a assistentes sociais.

MARKEY; VENTURA; DONNELL e DOODY (2021) apresentaram um programa de treinamento de autocuidado a enfermeiros que trabalham na linha de frente no contexto da pandemia da COVID-19. Esse programa inspira a capacitação de líderes da equipe de enfermagem a promoverem o autocuidado com vistas a possibilitar o diálogo aberto, o pensamento positivo, o exercício da compaixão, a capacitação profissional, o respeito, a empatia, tendo em vista o autocuidado como promotor de resiliência profissional a todos os membros da equipe.

Diante disso, o presente estudo tem por objetivo investigar elementos e dimensões de resiliência profissional em trabalhadores de uma instituição que atende pessoas com deficiência física, dentre as quais, as vítimas de acidentes de trânsito durante a pandemia da COVID-19. Estudos nessa temática são relevantes para fornecer subsídios para implementação de políticas públicas de atendimento não apenas às pessoas com deficiência física, mas também remete ao preparo e capacitação de profissionais que trabalham em contextos adversos. Além disso, os resultados e reflexões podem colaborar para gerar programas de intervenção voltados aos profissionais que prestam esse cuidado e atendimento.

## **Método**

O presente estudo apresenta um delineamento qualitativo, descritivo, exploratório (BRAUNER; FERRAZ, 2017) acerca das práticas profissionais de trabalhadores de uma instituição de reabilitação integrada que oferece atendimento e cuidado a pessoas com deficiência física, dentre as quais destacamos as vítimas de acidentes de trânsito. A pesquisa tem como foco as condições em contexto da pandemia da COVID-19.

## **Participantes**

Participaram três profissionais (P1, P2 e P3) que compunham a equipe multiprofissional de reabilitação integrada de uma instituição de reabilitação no estado do Rio de Janeiro. As três participantes da pesquisa são do sexo feminino, com idades entre 30 e 60 anos, possuem curso



superior, residem na região metropolitana do Rio de Janeiro e trabalham na instituição pesquisada há mais de um ano, ou seja, período que antecede o início da pandemia da COVID-19 no Brasil.

### **Instrumento**

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a Entrevista semiestruturada (FLICK, 2008) realizada de maneira remota. Essa ferramenta de coleta de dados possui um roteiro de questões que possibilita nortear o pesquisador e facilitar o alcance dos objetivos desejados. O roteiro foi desenvolvido com base nos resultados do estudo de ANDRADE; YUNES e MARTINS (2021). Foram elaboradas perguntas que buscaram compreender o novo formato de funcionamento institucional e as novas práticas de trabalho dos profissionais frente a pandemia; questões voltadas para as experiências emocionais, sentimentos e percepções da realidade atual; e por fim, a compreensão dos possíveis resultados do trabalho diante de um cenário incerto e desafiador.

A entrevista virtual realizada em plataformas digitais de comunicação ganhou destaque nas pesquisas em função da necessidade do isolamento social decorrente da pandemia da COVID-19. Com o apoio da tecnologia, essa ferramenta de coleta de dados qualitativos permitiu que entrevistadores e participantes interagissem e construíssem reflexões mesmo estando distantes. Diante da impossibilidade do contato presencial, isso possibilitou a continuidade dos estudos. (SCHMIDT; PALAZZI; PICCININI, 2020).

### **Procedimento**

O primeiro contato com os participantes do estudo foi feito via telefone de maneira individual. Nessa ocasião foram apresentados os objetivos da pesquisa e verificada a possibilidade de participação e marcação de uma entrevista remota utilizando a plataforma digital mais acessível ao participante.

Por meio digital foi enviado individualmente o termo de consentimento livre e esclarecido com as questões éticas da pesquisa e posteriormente em caso de aceite foi solicitado que os participantes assinassem e o enviassem por meio digital para arquivo do pesquisador. As entrevistas foram individuais, remotas e realizadas em dias e horários pré-agendados entre os meses de novembro e dezembro de 2020. Foi utilizada a plataforma digital de comunicação *Microsoft Teams* e a duração de cada entrevista foi de aproximadamente 2 horas. Estas foram gravadas com autorização do participante e explicitado pelo pesquisador que todo o material coletado seria utilizado somente para fins dessa pesquisa.

### **Análise de dados**

As entrevistas foram transcritas na íntegra, lidas exaustivamente e os dados foram organizados em eixos, categorias e subcategorias. A análise seguiu os princípios da Teoria Fundamentada nos dados ou *Grounded Theory* (CHARMAZ, 2009; STRAUSS; CORBIN, 1990). Sob a ótica desses princípios, os conceitos e a própria teoria emergem dos dados coletados, portanto, não são impostos a eles. Para garantir o rigor metodológico desse método de análise, todas as etapas de procedimentos recomendados foram seguidas, a saber: a interação com os dados qualitativos, o processo de codificação aberta, nomeação de categorias e subcategorias, codificação axial e pôr fim a busca do fenômeno central que estabelece a ligação entre o conjunto de categorias conhecido como “elaboração da história” (YUNES; SZYMANSKI, 2005).

## Resultados

Os resultados encontrados apresentaram três eixos de análise, a saber: estratégias remotas para promoção de cuidado e atendimento; Expressões Emocionais e Expressões de Transformação.

O primeiro eixo, intitulado **Estratégias remotas para promoção de cuidado e atendimento**, explica-se pelas seguintes categorias e subcategorias:

### **Categoria: Reinvenção das Práticas Profissionais**

As falas dos participantes demonstraram nessa categoria o propósito de reinvenção das práticas de cuidado e atendimento da equipe de profissionais que atuam na linha de frente nesse contexto da pandemia. A preocupação em preservar a saúde do usuário frente a realidade de risco evidenciou elementos que demonstraram a potência do trabalho coletivo e a capacidade de reorganização, criação e adaptação dos profissionais frente a crise vivenciada. Esses resultados vão ao encontro com os princípios da Teoria Bioecológica (BRONFENBRENNER, 1996b) por demonstrarem a importância do valor das relações significativas estabelecidas por processos proximais e das experiências interconectadas nos mais diferentes contextos.

As Práticas de cuidado e atendimento Remoto foram criadas com o intuito de ofertar um atendimento não presencial capaz de promover cuidado, apoio, bem-estar e possibilitar a continuidade do tratamento a partir da comunicação e da tecnologia. Essas estratégias foram criadas pela equipe multiprofissional de maneira imediata diante da necessidade de isolamento social decorrente da pandemia. Tais práticas podem ser compreendidas a partir de três subcategorias: comunicação a distância; engajamento dos profissionais e técnicas terapêuticas de cuidado remoto.

#### *Subcategoria: Comunicação à Distância*

A comunicação a distância foi o meio encontrado pela instituição e equipe multiprofissional de se fazer presente no cotidiano dos usuários em função da necessidade de isolamento social, ofertando apoio, acolhimento, ajuda, escuta cuidadosa, informações e esclarecimento via telefone, *WhatsApp* e *Facebook*. Tais recursos tecnológicos foram elementos essenciais durante o contexto da pandemia, pois demonstraram uma nova forma de cuidar e atender diante de um cenário de risco e isolamento social. A utilização das plataformas de comunicação digital viabilizou o contato diário com cada usuário; potencializou a força e a importância do trabalho coletivo da equipe multiprofissional e dos pacientes; ofereceu a possibilidade de continuar proporcionando protagonismo aos usuários e a oportunidade de desenvolver um trabalho remoto com foco na qualidade de vida e bem-estar diante de uma realidade de incertezas e riscos.

*“Entramos em contato e conversamos pelo telefone e principalmente pelo WhatsApp porque é mais fácil, por esse ser um canal aberto e direto em que passamos informações, orientações, oferecemos apoio, acolhemos, ouvimos e ofertamos cuidado e atendimento diferente, deixando claro que sempre que os usuários quiserem entrar em contato conosco o canal está aberto...” (P1).*

*“Disponibilizamos além dos contatos da instituição os nossos telefones pessoais na tentativa de diminuir as distâncias e demonstrar que estamos de fato muito próximos de cada um...” (P3).*

*“... Nossos usuários não ficaram desassistidos, tentamos da melhor forma tornar menos impactante a ausência do atendimento presencial para eles, fazendo com que eles entendam também que esse é um momento atípico e que essa forma de atendimento remoto utilizando a tecnologia como aliada foi a melhor forma possível que nós encontramos para estar ao lado deles oferecendo um trabalho diferenciado”. (P2).*

### *Subcategoria: Engajamento dos Profissionais*

O engajamento do trabalho da equipe multiprofissional se destacou como um elemento importante no processo de reinvenção das práticas de cuidado e atendimento remoto, tanto pelo esforço de buscar novas estratégias de apoio quanto pelo empenho desses profissionais em manter o usuário motivado a participar desse novo processo de tratamento e interação. As falas demonstraram que a força do trabalho coletivo da equipe com seus diferentes olhares profissionais propiciava incentivo e motivação aos usuários que em alguns momentos devido à falta do contato físico demonstraram sinais apatia, tristeza e desânimo.

*“É claro que existem dificuldades... às vezes os usuários ficam mais desanimados, tristes ou com dores, irritados, mas quando nós da equipe percebemos esses sinais buscamos ao máximo motivá-los a continuar, a persistir... entramos em contato, buscamos entender o que está acontecendo, damos apoio.” (P1)*

*“No meu trabalho o esforço motivacional com o usuário tem sido essencial... ouço deles muitas queixas de dores, dificuldades ao realizar os movimentos, ganho de peso e isso de certa forma acaba colocando a pessoa pra baixo, mas busco como profissional insistentemente motivá-los oferecendo alternativas de melhoria, incentivando-os e mostrando que juntos nesse novo formato de trabalho podemos melhorar essa realidade”. (P3)*

### *Subcategoria: Técnicas Terapêuticas de Cuidado Remoto*

Essa categoria demonstra as diferentes técnicas terapêuticas de cuidado remoto elaboradas principalmente pelo setor da fisioterapia que se reinventou ajustando o atendimento às necessidades e condições disponíveis de cada usuários e familiares. O atendimento remoto se adaptou a partir da gravação de vídeos com orientações específicas de exercícios para cada grupo de usuários; avaliação semanal do material recebido pelo fisioterapeuta; escuta das queixas individuais e ajuste do tratamento para promoção de bem-estar, qualidade de vida; oferta de apoio remoto aos familiares e pessoas significativas durante a realização dos exercícios. Essas estratégias terapêuticas só tiveram êxito devido à adesão e adaptação ativa de funcionários, usuários e familiares aos meios de comunicação remota, principalmente pelo *WhatsApp*, que possibilitou a interação e a continuidade do tratamento.

*“Meu trabalho agora funciona em um novo formato que é: gravar vídeos com 3 ou 4 exercícios de fácil compreensão, claros e específicos, assisti-los, ouvir as queixas, dar orientações, buscando sempre novas formas de adaptar o tratamento as possibilidades e necessidades de cada usuário, tentando ao máximo utilizar objetos e materiais disponíveis na rotina de cada um”(P3).*

*“...Encaminho os vídeos sempre com a orientação de fazê-los conforme a disponibilidade de cada um, o corpo de cada um e peço que me enviem de volta no prazo de uma semana para que eu consiga avaliar. Muitas vezes o retorno dos vídeos vem com muitas queixas importantes em relação aos exercícios como, por exemplo: não estou conseguindo fazer o vídeo com todos os exercícios pedidos porque estou sem força no braço direito ou porque estou com muitas dores nas articulações... então é a partir dessa comunicação áudio visual que consigo dar uma atenção mais personalizada para cada usuário... tenho que me atentar sempre a esses detalhes para conseguir possibilitar maior bem-estar ao paciente e dessa forma mantê-lo motivado a continuar participando”(P3).*

*“Sempre que possível pedimos o apoio de alguma pessoa próxima para auxiliar nos exercícios e nas gravações, justamente para que tudo seja feito com mais segurança e para que possamos ter um ponto de apoio em casa.” (P3).*



O segundo eixo intitulado **Expressões emocionais** pode ser compreendido pela seguinte categoria e subcategorias:

### **Categoria: Convivência com a Dualidade Emocional**

Essa categoria representa as sensações vivenciadas pelos profissionais frente as novas estratégias de cuidado e atendimento durante a pandemia. As falas demonstram a sensação de um misto de sentimentos negativos e positivos que se misturam diante da realidade dos acontecimentos. Dessa forma, essa categoria se divide em duas subcategorias: sensação de impotência e imprevisibilidade x olhar positivo.

#### *Subcategoria: Sensação de Impotência e Imprevisibilidade*

Conforme as falas dos profissionais, a sensação de imprevisibilidade causada pela pandemia traz consigo um sentimento coletivo de impotência diante da realidade. As incertezas causadas pela falta de respostas se integram a sensações de desespero, medo, preocupação, angústia, ansiedade e retratam os riscos emocionais vivenciados pela equipe multiprofissional.

*“Eu nunca tinha passado por nada parecido com o que estamos vivendo nessa pandemia. Principalmente no início eu tive muito medo, por não ter respostas de nada, por trabalhar e morar com pessoas inseridas no grupo de risco... estou muito assustada com tudo que está acontecendo...” (P1).*

*“Eu estou me sentindo impotente ... quando entramos na pandemia eu não imaginava que seria desse jeito, que a gente ficaria durante tanto tempo longe e a minha cabeça era voltada para os meus pacientes que nesse contexto são pessoas mais vulneráveis a esse vírus... É muito difícil substituir o atendimento presencial... a fisioterapia tem muito olho no olho, sensibilidade, toque, presença física... então senti muita angústia em pensar em como seria um trabalho longe de todos esses aspectos. Não está sendo fácil...” (P3).*

*“Ajudar é também oferecer resposta e nesse momento nós não tínhamos nenhuma resposta concreta para oferecer aos nossos usuários, a sensação era de medo de não os colocar em risco, de não nos colocarmos em risco... é uma espécie de angústia difícil de explicar. Nossa maior preocupação era de preservar os nossos usuários que são grupo de risco, que são mais vulneráveis não só pela deficiência, mas por muitos deles terem a deficiência mediante a uma doença crônica, como diabetes, por serem grupo de risco e estarem mais suscetíveis a pegar o Corona Vírus.” (P2).*

#### *Subcategoria: Olhar Positivo*

As falas da equipe multiprofissional também demonstram sentimentos e sensações de positividade, esperança, fé e solidariedade frente as dificuldades causadas pelas incertezas da pandemia, evidenciando a presença transformadora do olhar positivo em relação à realidade vivenciada. Essas experiências se tornaram mais potentes a partir do desenvolvimento de um trabalho sólido construído de maneira coletiva, baseado na união, no amor, na força de vontade, no apoio emocional e instrumental de todos que fazem parte desse processo.

*“Aqui a positividade é muito grande, a gente prefere pensar e falar que as coisas vão melhorar e que daqui a pouco tudo vai voltar ao normal do que ficar lamentando e falando que estamos tristes... quando um percebe que o outro está triste a gente se ajuda e tenta transmitir esperança. Engraçado isso que estou te falando... nunca tinha falado isso dessa forma pra ninguém, mas fazendo uma reflexão é exatamente o que acontece. Confiamos que isso vai acabar, tem que acabar!” (P1).*

*“Mais do que nunca estamos fazendo um trabalho conjunto, aqui um precisa do outro, tanto nós, equipe técnica, quanto os usuários e essa interação nos faz pessoas melhores. O nosso trabalho tem sido desenvolvido a muitas mãos, e acredito que seja por isso que as coisas estão dando certo, um ajudando, motivando e apoiando o outro. Estamos mais distantes fisicamente, mas a nossa força de vontade de estar sempre ao lado um do outro tem nos unido e nos dados esperança ainda mais...” (P2).*

*“Busco todos os dias encarar a realidade de forma positiva, pois acho que o olhar positivo diante de a uma dificuldade nos dá coragem, força e nos possibilita fazer alguma coisa para mudar ... Tenho esperança de que iremos sair dessa mais fortes e muito mais unidos!” (P3).*

O terceiro e último eixo foi nomeado como **Expressões de Transformação** e ressalta as seguintes categoria e subcategorias:

### **Categoria: Experiências Inovadoras**

Essa categoria representa as experiências transformadoras vivenciadas pelos participantes frente ao cenário de risco que a pandemia representa. Tais experiências se destacam a partir das subcategorias: disponibilidade para criar, aprender e inovar soluções; e potencialização do valor das relações interpessoais.

#### *Subcategoria: Disponibilidade para Criar, Aprender e Inovar Soluções*

As falas dos participantes demonstram que trabalhar em um contexto de risco despertou o sentimento de se colocar à disposição como pessoa e profissional, de se adaptar ativamente a uma realidade nova e desconhecida. Evidenciou que a força de vontade e a criatividade para buscar novas alternativas de enfrentamento a uma adversidade são elementos fundamentais no alcance de um objetivo. Que todos os dias são únicos e que é possível aprender, descobrir novas possibilidades e inovar a cada instante, pois a pandemia demonstrou que as coisas simples da vida são carregadas de significado, importância e funcionam como gatilhos que capazes de promover transformações. Apontou que criar estratégias de trabalho que promovam bem-estar, alegria e desenvolvimento é benéfico tanto para o usuário quanto para o profissional, que se sente mais satisfeito com o trabalho realizado.

*“Toda mudança precisa de adaptação, mas uma adaptação que te leva pra frente, seja da instituição, dos funcionários, dos usuários, das famílias, enfim... ultimamente essa realidade tem nos levados a aprender algo novo todos os dias, ... aprender a trabalhar com a tecnologia, assumir uma responsabilidade que antes era de outra pessoa, conviver com o isolamento social, sermos rápidos e criativos... tudo isso fica presente num momento como esse...”. (P1)*

*“Acho que hoje podemos dizer que os desafios nos colocam a prova e promovem muitas mudanças, transformações que às vezes não imaginamos sermos capazes de realizar. Parece que somos envolvidos por uma força, uma vontade de melhor as coisas, de fazer algo novo e isso é muito recompensador”. (P2)*

#### *Subcategoria: Potencializar o Valor das Relações Interpessoais*

Um dos elementos mais representativos presente nas falas dos participantes foi a valorização das relações interpessoais durante o contexto da pandemia. Conforme as falas, uma das preocupações da equipe multiprofissional era de que o isolamento social pudesse distanciar as relações, porém o que pôde ser visto foi que o trabalho remoto aproximou e evidenciou a importância dessas interações como promotoras de apoio e desenvolvimento pessoal e coletivo.

As relações interpessoais, ainda que remotas, se demonstraram como promotoras de cuidado, amor, empatia, acolhimento e evidenciaram a força de um trabalho construído coletivamente em um momento de adversidade como o da COVID-19.

*“A pandemia tem me mostrado o quanto é importante valorizar as relações, seja na forma presencial ou remota, ter consciência do quanto as pessoas são importantes... colegas, pacientes, familiares... é muito bom saber que tem alguém que se preocupa com você... e é muito transformador saber que você pode ser o apoio de alguém. Acho que as dificuldades desse momento nos tornaram mais solidários, mais empáticos, mais amorosos, cuidadosos... com certeza tenho sentido isso a cada dia. Nunca pensei que esse novo formato de trabalho remoto pudesse unir tanto as pessoas... definitivamente hoje tenho certeza de que somos uns pelos, outros e que juntos somos capazes contribuir para melhorar a realidade.” (P3).*

*“Percebemos que a integração da família, dos vizinhos, de pessoas importantes tem sido muito forte nesse momento para os nossos usuários... eles ajudam nas compras de supermercado, levam comida, auxiliam nos exercícios, nas tarefas de casa, vejo que os familiares têm sido muito mais participativos... Isso já acontecia, mas agora com o isolamento, as pessoas trabalhando e ficando mais em casa as relações ficaram mais fortes.” (P2).*

## **Discussão e Conclusão**

Esse estudo investigou elementos e dimensões de resiliência profissional em trabalhadores de uma instituição que atendem pessoas com deficiência física, dentre elas, vítimas de acidentes de trânsito durante a pandemia da COVID-19. As análises das falas dos trabalhadores institucionais foram interpretadas a partir de uma perspectiva ecológico-sistêmica, o que ampliou nossa compreensão dos desafios vivenciados por esses profissionais e as estratégias de transição do cuidado presencial para o remoto. Além disso, cabe ressaltar que essa investigação foi realizada num contexto de atendimento e cuidado a uma população que, por suas características, exige e depende da frequência e disciplina de um trabalho presencial (ANDRADE *et al.*, 2021).

As categorias do estudo demonstram que mesmo frente a uma adversidade como a crise sanitária desencadeada pela pandemia, os profissionais se mantiveram presentes, adaptando-se de maneira ativa, reinventando suas práticas de atendimento e cuidado, aprendendo diariamente a trabalhar com a dualidade das emoções e vivenciando experiências transformadoras em meio ao risco. O conjunto das categorias evidenciou a força e a importância das relações interpessoais, do trabalho coletivo, da esperança, do olhar positivo, da comunicação clara das informações, da criatividade e da solidariedade como elementos promotores de resiliência profissional.

Esta forma de compreensão da resiliência como um processo multidimensional que envolve características de indivíduos, profissionais, famílias e comunidades é conhecida como ecológica e sistêmica, a qual dialoga com a teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano por compreender as inúmeras interações do indivíduo em seus diferentes contextos de desenvolvimento. (BRONFENBRENNER; MORRIS, 1998). Tais interações vão desde os processos mais proximais vivenciados nos ambientes imediatos (BRONFENBRENNER, 2004) até as interações com outros sistemas nos quais o indivíduo, por vezes, não participa ativamente, mas recebe influências que impactam seu desenvolvimento (MASTEN, 2016).

As categorias desse estudo demonstram a partir das experiências vivenciadas pelos profissionais neste contexto de pandemia que o pensamento sistêmico, a qualidade das relações interpessoais, o estabelecimento de redes de apoio protetivas e promotoras de desenvolvimento positivo, elementos imprescindíveis na Teoria Bioecológica do desenvolvimento Humano

(BRONFENBRENNER; CECI, 1994; BRONFENBRENNER e MORRIS (1998), foram fatores que potencializaram os processos de resiliência profissional. Esses resultados dialogam também com o modelo de resiliência em famílias de WALSH (2005) pois apresentam elementos em sintonia com os processos-chave de resiliência familiar.

Os resultados do presente estudo vão ao encontro e reiteram os achados da pesquisa de ANDRADE; YUNES e MARTINS (2021) que demonstrou que a instituição analisada nessa pesquisa possui características de instituição positiva e promotora de resiliência. O presente estudo evidenciou que mesmo em situação remota o atendimento e o cuidado prestados pela instituição se mantiveram com qualidade, graças ao espírito de inovação dos profissionais, o engajamento, a união e o olhar positivo. Dessa forma, é possível verificar que esses elementos são imprescindíveis para o desenvolvimento de processos de resiliência profissional em situação de atendimento e acolhida às populações que vivem em sofrimento e risco.

As falas dos profissionais desse estudo demonstraram que elementos como olhar positivo e a crença de que mesmo diante de inúmeras incertezas é possível manter a esperança e o cuidado humano ajudam a extrair significados das adversidades vivenciadas, e com isso inspirar processos de resiliência profissional. Em consonância com essas características, o sistema de crenças do modelo de resiliência em famílias WALSH (2005) enfatiza que elementos como perspectivas positivas, transcendência e espiritualidade são características fundamentais para o desenvolvimento de resiliência no grupo familiar e em outros grupos na comunidade.

As novas formas demonstradas de organização da instituição frente a pandemia evidenciaram a partir da reinvenção das práticas profissionais elementos que denotam flexibilidade, adaptação ativa frente as mudanças, coesão, apoio coletivo e criatividade. Esses elementos dialogam com o modelo de resiliência em famílias por possuírem similaridades aos padrões de organização definidos por WALSH (2005). Ademais, é importante ressaltar que a interação entre esses elementos se mostrou promotores de desenvolvimento positivo (BRONFENBRENNER; MORRIS, 1998) e potencializadoras de resiliência profissional (BERSCH; YUNES; GARCIA, 2020).

A comunicação remota, clara e acessível foi um elemento de grande importância nos dados analisados, pois possibilitou manter, estimular o contato entre todos os integrantes da instituição, viabilizando maior qualidade nas relações e interações entre os participantes, o apoio, o acolhimento, as novas práticas de atendimento e cuidado. O compartilhamento de sentimentos e emoções possibilita que processos de resiliência profissional emergem na condição desta pandemia, que altera muitas formas de existir em sociedade. Esses elementos em conjunto dialogam com a Teoria Bioecológica do desenvolvimento Humano (BRONFENBRENNER; MORRIS, 1998), os processos de comunicação do modelo de WALSH (2005) e propiciam processos de resiliência.

A disponibilidade para criar, aprender e inovar foram comportamentos relevantes nas falas dos profissionais desse estudo e demonstram que o sentimento de satisfação com o trabalho realizado é recompensador para o profissional que se percebe capaz de promover sentimentos de bem-estar e gratidão diante do trabalho ofertado. Esses resultados convergem com o estudo de NEWELL (2020) que verificou a necessidade da prática do autocuidado para promoção de resiliência profissional. De acordo com esse autor, o equilíbrio das relações entre as demandas pessoais, de trabalho, familiares, de lazer estimulam a resiliência vicária (sentimento de gratidão com o trabalho realizado) potencializando a resiliência profissional.

Os resultados do estudo de MARKEY; VENTURA; DONNELL e DOODY (2021) também ressaltam a necessidade da realização de um treinamento de liderança ética para líderes de equipes de enfermagem que trabalham na linha de frente da pandemia da COVID-19. O treinamento visa

promover uma supervisão nutrida e orientada por valores, empatia, respeito, escuta, troca de experiências a fim de promover uma aprendizagem mútua entre todos os membros da equipe e possibilitar aspectos de resiliência profissional. Esses achados corroboram com os resultados desse estudo que identificou que sentimentos de empatia, respeito, colaboração mútua e aprendizagem foram potencializadores de expressões de resiliência profissional no contexto da instituição analisada.

Uma das limitações do estudo foi o baixo número de profissionais entrevistados quando a coleta de dados foi realizada. Esse número restrito de funcionários se deu devido à reformulação da equipe multiprofissional em função da pandemia. Outro limitador foi a escassez de estudos na literatura científica com foco em resiliência profissional no contexto da pesquisa que pudessem oferecer parâmetros de referência que implementassem o estudo.

Na incerteza desse cenário pandêmico, é urgente o desenvolvimento de outros estudos sobre práticas de atendimento remoto que elevem a qualidade das relações, da frequência e disciplina de atendimento em diferentes áreas das ciências humanas, da ciência da educação e das ciências sociais. Diante disso, investigações dessa natureza poderão contribuir para cobrir uma lacuna no cenário científico ao elucidar não apenas teorias acerca do conceito de resiliência profissional, mas colaborar para intervir na ressignificação e da transformação de práticas profissionais em contextos de risco. Estudos nessa direção poderão fornecer subsídios para implementar políticas públicas de atendimento não só as pessoas com deficiência física, mas também preparar e capacitar profissionais que trabalham com populações em situação de vulnerabilidade social e ambiental. Gerar programas de reflexão que possam contribuir para humanizar práticas de cuidado de profissionais sociais é um dever das ciências da saúde pública/comunitária e uma missão política.

## Referências

- ACKER, G. M. Self-care practices among social workers: do they predict job satisfaction and turnover intention? **Social Work in Mental Health**, 16, n. 6, p. 713-727, 2018/11/02 2018.
- ANDRADE, E. G. S. D. A.; YUNES, M. A. M. Inserção Ecológica como Base de Propostas Metodológicas em Psicologia e Educação. In: SOARES, A. B.; JARDIM, M. E. D. M., et al (Ed.). **Metodologia Qualitativa Técnicas e Exemplos de Pesquisa**. 1 ed. Curitiba: Appris editora, 2022. v. 1, p. 349.
- ANDRADE, E. G. S. D. A.; YUNES, M. A. M.; MARTINS, L. F. Análise das características de uma instituição positiva de atendimento às vítimas de acidentes de trânsito. **Research, Society and Development**, 10, n. 4, p. e36510414097, 2021.
- ARAÚJO, V. B. D. Repensando as práticas de saúde para a pessoa com deficiência durante a pandemia da covid-19: Uma reflexão do fisioterapeuta da APAE de Petrópolis-RJ. **Fed. Nac. das Apaes-Fenapaes**, 13, n. 1, p. 33-49, 2020.
- BERSCH, Â. A. S.; YUNES, M. A. M.; GARCIA, N. M. Interloções da Educação Ambiental, da Abordagem Bioecológica de Desenvolvimento Humano e o conceito de resiliência profissional. **REMEA - Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**, 37, n. 4, p. 228-246, 12/18 2020.
- BOSI DE SOUZA MAGNAGO, T. S.; ORMIZINDA ALMEIDA, F.; MANCIO FERREIRA DA LUZ, E.; BITENCOURT TOSCANI GRECO, P. et al. Resiliência no trabalho e fatores associados em trabalhadores do serviço hospitalar de limpeza. **Enfermagem em foco**, 11, n. 3, 2020.
- BOSI DE SOUZA MAGNAGO, T. S.; ROSSATO, G.; DAL ONGARO, J.; MANCIO FERREIRA DA LUZ, E. et al. Estresse e resiliência no trabalho em servidores públicos federais. **Enfermagem em foco**, 11, n. 3, 2020.



BRAUNER, M. C. C.; FERRAZ, D. B. Uma visão holística das práticas em saúde mental amparadas na bioética latino-americana. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**, 6, n. 4, p. 10-26, 2017.

BRONFENBRENNER, U. Contexts of child rearing: Problems and prospects. **American Psychologist**, 34, n. 10, p. 844-850, 1979.

BRONFENBRENNER, U. **A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados** Porto Alegre: Artes Médicas, 1996a. 267 p. 85-7307-173-7.

BRONFENBRENNER, U. **A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados**. 1 ed. Artmed, 1996b. 272 p. 8573071737.

BRONFENBRENNER, U. **Making Human Beings Human: Bioecological Perspectives on Human Development**. 1 ed. Sage Publications, 2004. 336 p. 9780761927129.

BRONFENBRENNER, U. **Bioecologia do desenvolvimento humano: tornando os seres humanos mais humanos**. 1 ed. Artmed, 2011. 310 p. 853632645X.

BRONFENBRENNER, U.; CECI, S. J. Nature-nature reconceptualized in developmental perspective: A bioecological model. **Psychological Review**, 101, n. 4, p. 568-586, 1994.

BRONFENBRENNER, U.; MORRIS, P. A. The ecology of developmental processes. In: DAMON, W. e LERNER, R. M. (Ed.). **Handbook of child psychology: Theoretical models of human development**. 1 ed. Hoboken, NJ, US: John Wiley & Sons, 1998. v. 1, p. 993-1028.

CHARMAZ, K. **A construção da teoria fundamentada: guia prático para análise qualitativa**. 1 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 272 p. 9788536319995.

COOK, L. L. Storytelling among child welfare social workers: Constructing professional role and resilience through team talk. **Qualitative Social Work: Research and Practice**, 19, n. 5-6, p. 968-986, 2020.

DINIZ, E.; KOLLER, S. H. O afeto como um processo de desenvolvimento ecológico **Educar em Revista**, n. 36, p. 65-76, 2010.

FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2008. 9788536318523.

MARIA DOS REIS, L.; NERY DO LAGO, P.; DOS SANTOS CARVALHO, A. H.; NOGUEIRA NOLETO NOBRE, V. *et al.* Atuação da enfermagem no cenário da pandemia COVID-19. **Nursing (São Paulo)**, 23, n. 269, p. 4765-4772, 10/22 2020.

MARKEY, K.; VENTURA, C. A. A.; DONNELL, C. O.; DOODY, O. Cultivating ethical leadership in the recovery of COVID-19. **Journal of Nursing Management**, 29, n. 2, p. 351-355, 2021.

MASTEN, A. S. Resilience in the Context of Ambiguous Loss: A Commentary. **Journal of Family Theory & Review**, 8, n. 3, p. 287-293, 2016.

MERÇON-VARGAS, E. A.; LIMA, R. F. F.; ROSA, E. M.; TUDGE, J. Processing Proximal Processes: What Bronfenbrenner Meant, What He Didn't Mean, and What He Should Have Meant. **Journal of Family Theory & Review**, 12, n. 3, p. 321-334, 2020.

NEWELL, J. M. An ecological systems framework for professional resilience in social work practice. **Social Work**, 65, n. 1, p. 65-73, 2020.

SCHMIDT, B.; PALAZZI, A.; PICCININI, C. A. Entrevistas online: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, 8, n. 4, p. 960-966, 2020.

SILVA, S. M.; SILVA, F. J.; BAPTISTA, P. C. P.; ALMEIDA, M. C. D. S. *et al.* Resiliência e capacidade para o trabalho em trabalhadores de enfermagem. **2019**, 27, 2019-12-28 2019.

SILVEIRA, S. D. B. Á. B. D.; GARCIA, N. M.; PIETRO, A. T.; YUNES, M. A. M. Inserção ecológica: metodologia para pesquisar risco e intervir com proteção. **Psicologia da Educação**, 29, p. 57-74, 2009.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. M. **Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques**. 2 ed. Sage Publications, 1990. 0803932502.

TRENTIN, A. G. D.; DOURADO, D. M.; VASCONCELOS, É. H.; BATISTA, E. C. atendimentos Clínicos e seus Desafios na Reabilitação em Tempos de Pandemia. **Revista Enfermagem e Saúde Coletiva-REVESC**, 5, n. 1, p. 24-31, 2020.

WALSH, F. **Fortalecendo a resiliência familiar**. 1 ed. Sao Paulo: Roca, 2005. 8572415777