



## COMUNICANDO NOTÍCIAS DIFÍCEIS: UM ESTUDO DE CASO

*Ana Claudia Rodrigues<sup>1</sup>; Caroline Polizel<sup>2</sup>; Fernanda Déo da Silva Mazzer<sup>3</sup>; Isabella Ferreira Suttini<sup>4</sup>; Karolina Reis dos Santos<sup>5</sup>; Leticia Andreoti Boaventura<sup>6</sup>*

**RESUMO:** Pode-se dizer que comunicar más notícias à pacientes em Hospitais é uma tarefa difícil, já que implica em um forte impacto psicológico, que pode alterar drástica e negativamente a perspectiva do paciente em relação ao futuro. Assim sendo, nesse contexto, o psicólogo hospitalar deve auxiliar o sujeito em meio ao sofrimento vivenciado, tendo em vista facilitar a superação deste e trabalhar as demandas provenientes da comunicação da notícia, como: medos, fantasias, angústias, ansiedades, além do enfrentamento da dor. Este trabalho diz respeito a um estudo de caso do atendimento psicológico de um paciente de oito anos enquanto estava no Pronto Atendimento de um hospital escola, após acidente automobilístico. Foi solicitado à Psicologia o acolhimento, preparo e suporte psicológico durante o processo de internação, já que a criança deveria receber a notícia do óbito de quatro familiares, dentre esses o pai e a avó que exercia o papel materno. A situação da comunicação do falecimento, entretanto, foi antecipada por seu avô, que a fez de maneira súbita e despreparada. Embora seja necessário que a comunicação sobre a morte se dê de maneira compreensível e direta, a fim de que a criança entenda a situação, é preciso fornecer espaço para a palavra e para a manifestação de sentimentos e emoções, bem como conforto e segurança para seguir adiante. A atuação da equipe de Psicologia mostrou-se conveniente e se deu no sentido de favorecer a expressão e vivência do luto, assim como assistir a família durante o processo de reorganização estrutural e emocional.

**PALAVRAS-CHAVE:** comunicação; luto; más notícias; morte.

### 1 INTRODUÇÃO

A troca de informações entre paciente e equipe, através da comunicação, é imprescindível no contexto médico e hospitalar. Isso porque manter uma comunicação de qualidade com o paciente durante o período de internação pode fortalecer o vínculo com a equipe, criando um espaço de confiança e amenizando possíveis angustias. Entretanto, quando o que deve ser comunicado diz respeito a uma má notícia, surgem resistências e impedimentos que, muitas vezes, acabam anulando a comunicação ou tornando-a falha.

A má notícia pode ser definida, segundo Victorino et al (2007), como informações que podem acarretar em mudanças negativas e abruptas na perspectiva de futuro do paciente. Tais notícias podem ser encaradas como ameaças a integridade física e/ou mental do indivíduo, provocando reações variadas e que dependem do contexto psicossocial no qual o mesmo se encontra inserido.

Muitas são as questões que se apresentam quando a má notícia a ser comunicada diz respeito ao óbito de um ente querido que ocorreu fora do ambiente em que o paciente

<sup>1, 2, 3, 4, 6</sup> Acadêmicas do curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá e Participantes do Projeto de Extensão de Psicologia Hospitalar e Equipe Multiprofissional - Interdisciplinaridade na Promoção da Saúde (Processo 0725/04 DEX-UEM).

<sup>5</sup> Docente do curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá e participante do Projeto de Extensão de Psicologia Hospitalar e Equipe Multiprofissional - Interdisciplinaridade na Promoção da Saúde (Processo 0725/04 DEX-UEM).

encontra-se internado. A principal delas envolve o manejo da comunicação da má notícia e a atribuição da responsabilidade de comunicar o óbito. Tal comunicação torna-se uma tarefa difícil já que implica em um forte impacto psicológico, que pode alterar aquilo já estabelecido e mantido de maneira estável na vida do indivíduo. Assim sendo, nesse contexto, o psicólogo hospitalar deve auxiliar na reorganização egóica frente ao sofrimento, tendo em vista facilitar e trabalhar medos, fantasias, angústias, ansiedades, além do enfrentamento da dor, sofrimento e medo da morte pelo paciente, bem como detectar e trabalhar focos de ansiedade e possíveis inquietações (MEDEIROS; LUSTOSA, 2011).

Quando a pessoa a quem deve ser comunicada a má notícia é uma criança, alguns outros aspectos devem ser levados em consideração. Segundo Louzette e Gatti (2007), enfrentar a morte de alguém que você ama é um processo difícil em qualquer idade, principalmente quando ainda não se possuem recursos internos para superar esse momento, tal como ocorrem com as crianças; não falar sobre a dor de uma perda pode gerar sofrimento, já que, provavelmente, esta não irá lidar com a perda de modo saudável. Por isso, é necessário que a criança seja encorajada a falar sobre o que está sentindo, pois só assim conseguirá elaborar o luto, impedindo que este se mantenha de modo indefinido.

Lima e Kovács (2011) apontam que os adultos têm grande dificuldade de comunicar a ocorrência do óbito de um ente querido para a criança, isso porque toda essa situação os faz entrar em contato com suas próprias angústias, seus medos e sua finitude. Além disso, têm-se a ideia de que a criança é um ser frágil que deve ser protegido e que não irá compreender de forma correta o que está acontecendo. Diante de situações de luto, as autoras apontam que, embora seja necessário que a comunicação sobre a morte se dê de maneira clara, compreensível e direta, a fim de que a criança entenda a situação, é necessário, também, que a família ofereça um espaço para a expressão de sentimentos e valorização dos mesmos, constituindo uma “rede de apoio” entre os membros; o cuidador precisa, ainda, fornecer à criança conforto, segurança e força para seguir em frente (LIMA; KOVÁCS, 2011).

Destaca-se que diante deste contexto a família exerce um papel fundamental; enquanto algumas famílias podem lidar com essa situação de modo mais natural, criando um ambiente que favorece a elaboração do luto, outras podem estar imersas em um sofrimento intenso, de modo a não conseguirem fornecer à criança toda atenção que ela demanda nesse momento. Por esse motivo, evidencia-se a importância de um apoio externo que envolva outros membros da família, os amigos e o apoio de profissionais (LIMA; KOVÁCS, 2011).

Este trabalho diz respeito ao caso de uma criança de oito anos de idade que, após acidente automobilístico, foi internada no Pronto Atendimento de um hospital escola, e que passou a ser acompanhada pela equipe de psicologia. Além da criança, também estavam no automóvel outros familiares, dentre os quais, seu pai e sua avó que faleceram no acidente. Sendo assim, o objetivo deste estudo de caso é apresentar o trabalho que foi realizado pela equipe de psicologia no acolhimento e manejo das situações que envolviam a comunicação da ocorrência dos óbitos para a criança e seus desdobramentos.

## **2 MATERIAL E MÉTODOS**

Este estudo de caso resulta do trabalho desenvolvido pela equipe de psicologia que, atuando no Pronto Atendimento de um hospital escola, intermediou uma situação na qual uma criança de oito anos, diagnosticada com uma fratura no membro inferior direito

decorrente de um acidente automobilístico (colisão frontal entre dois automóveis), solicitou informações a respeito de seus familiares, que faleceram na ocorrência. Ficou a cargo da equipe de psicologia o acolhimento, preparo e suporte psicológico durante o processo de internação, já que a criança deveria receber a notícia do óbito de quatro familiares, dentre esses estavam o seu pai e sua avó, que era tida como uma mãe para a criança, já que foi quem o criou, exercendo o papel materno. O paciente já havia requisitado notícias dos familiares a uma tia que, não sabendo como deveria proceder, disse que eles estavam sob cuidados em outro hospital. A fim de trabalhar com esta criança a questão da morte de seu pai e de sua “avó-mãe”, havia a necessidade de que a verdade fosse revelada.

A estratégia adotada, primeiramente, foi buscar informações a respeito da dinâmica familiar e do próprio acidente para, então, chamar os familiares e prepará-los para comunicar a notícia do falecimento ao menino, mediante o suporte da equipe de psicologia. Este trabalho, no entanto, foi interpelado pelo avô do paciente que chegou ao hospital comunicando ao neto a ocorrência da morte, de forma brusca e despreparada, sendo que o mesmo adentrou o quarto do paciente e, sem ao menos cumprimentá-lo, deu a notícia e imediatamente saiu do local, reafirmando em tom de voz elevado que os entes queridos haviam falecido e que “ele [o menino] precisava saber” (sic). Diante disso, o papel da psicologia foi manejar a situação acarretada pela comunicação dessa notícia. Muitas fantasias afloraram e a equipe buscou trabalhar a recepção da informação da morte pela criança e os possíveis recursos que esta possuía para elaborar o luto. Apesar do sofrimento pelas perdas, o paciente percebeu, segundo o que apontou durante os atendimentos, o quão vantajoso era possuir duas mães – a biológica e a “avó-mãe” – agora que uma delas havia partido. A mãe biológica do paciente, mostrou-se preocupada em reassumir seu lugar e papel junto ao filho, de modo que apresentou planos de levá-lo para residir com a sua nova família, advinda da união com outro parceiro, em outro estado.

### **3 RESULTADO E DISCUSSÃO**

Durante o atendimento realizado com o paciente evidenciou-se a preocupação da família com a necessidade de comunicar o óbito do pai e da avó à criança e como ele reagiria a essa notícia. Em um primeiro momento a equipe de psicologia buscou criar um ambiente que favorecesse essa comunicação, considerando a demanda da família de que a criança fosse informada do ocorrido e as diversas indagações que o próprio paciente fazia sobre os familiares que vieram a óbito.

Entretanto, o foco da atuação teve que ser modificado, dada a forma com que o avô do paciente comunicou a notícia de modo súbito e despreparado. Diante disso, o objetivo do atendimento foi acolher e trabalhar com as fantasias e angústias trazidas pelo menino. Tendo em vista, a história de vida do paciente, a morte da “avó-mãe” fez com que o mesmo temesse que houvesse, novamente, uma situação de abandono, posto que anteriormente, infere-se que o mesmo se sentiu abandonado por sua mãe biológica, que passou a residir em outra cidade, deixando-o com a avó. Diante disso, apresentava-se triste, apático, carente afetivamente e, principalmente, com medo do futuro.

Neste contexto, o papel de mediação da equipe de psicologia foi de grande relevância, uma vez que possibilitou que o paciente expressasse seus sentimentos, permitindo que chorasse e que falasse sobre o ocorrido quando desejasse. Sendo assim, criou-se um ambiente acolhedor e livre, favorável para a elaboração do luto. E diante de uma família que se apresentava abalada pela perda trágica de seus entes queridos, a equipe hospitalar forneceu recursos para auxiliar a criança.

Além disso, a atuação da equipe buscou acolher e orientar os familiares da criança para que pudessem falar sobre o que sentiam e para que se sentissem preparados para acolhê-lo nesse momento de fragilidade, apontando novos rumos para o futuro da criança, que não beirassem a vivência de desamparo.

#### 4 CONCLUSÃO

O levantamento de dados do evento traumático, a coleta de dados individuais, a identificação de figuras significativas que pudessem dar apoio e intermediar junto à equipe médica, aliados ao trabalho em equipe já existente no Pronto Atendimento, favoreceram o trabalho psicológico e possibilitaram adequar a conduta a cada necessidade apresentada.

No caso, em questão, o trabalho da psicologia hospitalar se deu no sentido de abordar, com a criança, a necessidade de vivenciar o luto, de chorar e, até mesmo, de ficar triste, já que isso lhe foi impedido inicialmente. Assim, verifica-se a necessidade de apoio tanto da família quanto de profissionais em casos como esse, em que a difícil tarefa de comunicar à criança a morte de uma pessoa amada acaba levando a família a fazê-la de forma contrária à demanda da criança, ou seja, sem os devidos cuidados básicos por parte do comunicador. Além disso, ressalta-se o papel do profissional da psicologia para o favorecimento da comunicação da notícia à criança, pela família, de maneira adequada e compatível, assim como para que seja permitida a vivência e compreensão do luto, já que o rompimento de um vínculo causado por morte exige uma reorganização emocional por parte da criança, que muitas vezes esta inserida em um grupo familiar que, pelo impacto do evento, tende a também se encontrar fragilizado.

#### REFERÊNCIAS

LIMA, V. R. de; KOVÁCS, M. J. Morte na família: um estudo exploratório acerca da comunicação à criança. **Psicologia: ciência e profissão**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 390-405. 2011.

LOUZETTE, F. L.; GATTI, A. L. Luto na infância e as suas consequências no desenvolvimento psicológico. **Revista eletrônica**, ano 1, n. 1, p. 77-79, Ago. 2007.

MEDEIROS, L. A.; LUSTOSA, M. A. A difícil tarefa de falar sobre morte no hospital. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 203-227, Jul/Dez. 2011.

VICTORINO, A. B. et al. Como comunicar más notícias: revisão bibliográfica. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, p. 53-63, Jan/Jun. 2007.