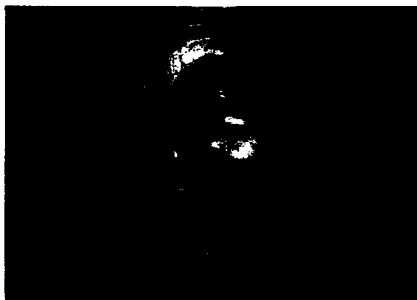


# O que diz o Conselho Científico sobre...



**HELENA JOSÉ**  
Conselho Científico da Nursing

## COMUNICAR MÁS NOTÍCIAS

*«...comunicar com o outro implica estar com ele plenamente... dizer-lhe que algo não vai bem, implica ter a capacidade de olhar o mundo pelos seus olhos» (José, 2002)*

Num momento em que as más notícias parecem ser uma constante nas nossas vidas, enquanto cidadãos, aproveito para abordar, de um modo breve, a temática da transmissão de más notícias, algo que se revela, inúmeras vezes, problemático para profissionais de saúde.

A comunicação é um dos instrumentos básicos em Enfermagem, central nos cuidados prestados aos clientes, e que nos permite transmitir ao Outro a informação que este necessita, ainda que não a deseje.

Sendo notícia entendida como uma informação desconhecida, a má notícia acrescenta o facto de modificar as expectativas de vida de uma pessoa. Efectivamente não existe um «modo mágico» para comunicar e muito menos quando se trata de dizer algo que sabemos, antecipadamente, causar sofrimento, sendo que, tal como na comunicação em geral, existem factores envolvidos que não podem ser esquecidos, com especial relevo para os socioculturais (eg. idade, situa-

ção económica, literacia...); para os relacionados com o cliente (eg. gravidade do impacto da notícia...) e para os concernentes aos profissionais de saúde (eg. medo de causar sofrimento, medo de errar, medo da morte...).

O profissional de saúde que transmite a má notícia confronta-se, não raras vezes, com um conflito interno que encerra a dualidade "dou?", "não dou?", "sou eu capaz de fazer isto, ou não?" e com a decisão acerca de "quem vai dar?" e "como se vai dar?". No entanto, a questão deve centrar-se no melhor modo de dividir a informação e transmitir a má notícia, modo este que passa pela escolha, em equipa, da pessoa melhor preparada para o fazer, ou seja, a mais capacitada e que melhor conhecimento tem da situação em presença.

Os clientes ou as pessoas que lhe são significativas, quando recebem uma má notícia, passam por estadios semelhantes aos expostos por Elizabeth Kübler-Ross para as pessoas que se encontram em fim de vida: Choque inicial; Negação e isolamento; Raiva; Negociação; Depressão; Aceitação.

Conhecer e compreender estas fases, possibilita ao profissional de saúde ajudar as pessoas para que, em momentos difíceis das suas vidas, consigam suportá-los, superá-los ou, até, aproveitá-los como oportunidade de desenvolvimento pessoal.

Muitos profissionais de saúde tentam dar uma má notícia o melhor que lhes é possível mas o problema é que não sabem como o devem fazer de forma compassiva. Não podem apenas ser simpáticos, têm sim que ser compassivos, mas conscientes que uma má notícia é sempre uma má notícia, não podendo colocar de lado que esta vai causar sofrimento à pessoa, porque isso é inevitável. Má notícia é algo que a outra pessoa não quer ouvir! E se tem que dizer a outra pessoa, algo que ela não quer ouvir, esta tem que estar preparada para isso.

Para ajudar os profissionais de saúde nesta missão Buckman (2005), revela o protocolo SPIKES, que engloba:

- 1) começar adequadamente, o que envolve o contexto, o *setting*, quem deve estar presente, ou seja, o início propriamente dito, incluindo atitudes cor-diais normais;
- 2) descobrir o quanto a pessoa sabe sobre a sua doença/situação;
- 3) descobrir o quanto a pessoa quer saber;
- 4) dividir, partilhar a informação;
- 5) responder aos sentimentos da pessoa;
- 6) planear e combinar o acompanhamento da pessoa.

Na realidade existem vários passos para melhorar a capacidade de comunicar más notícias, sendo crucial descobrir o que a pessoa entende ou suspeita da doença/situação, dar um aviso de prováveis más notícias ("tiro de aviso") bem como fornecer informação segundo o ritmo da pessoa e na quantidade para a qual ela está preparada. Contudo, apesar do cumprimento do atrás exposto e mesmo com grande capacidade comunicativa, há que atender ao facto de que foi transmitida uma má notícia e que isso pode ter tido um efeito devastador.

Cumprir os passos atrás citados é, de facto, determinante para se poder comunicar más notícias de forma compassiva, não esquecendo, ainda, a imprescindibilidade de facultar uma ideia da trajectória provável e de manter uma esperança realista, a bem das pessoas com quem cuidamos!

### BIBLIOGRAFIA

- Buckman, R. (2005). Breaking bad news: the S-P-I-K-E-S strategy. *Community Oncology*, 2 (2) 138-142.
- José, H. (2002). Humor nos cuidados de enfermagem: vivências de doentes e enfermeiros. Loures: Lusociência.