

**A percepção do profissional enfermeiro frente à comunicação de notícias difíceis**  
**The perception of the nurse professional in front of the communication of difficult news**  
**La percepción del enfermero profesional delante de la comunicación de noticias difíciles**

Recebido: 08/12/2020 | Revisado: 16/12/2020 | Aceito: 22/12/2020 | Publicado: 23/12/2020

**Alexandre Ernesto Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9988-144X>  
Universidade Federal de São João Del Rei, Brasil  
E-mail: [ernestoses@ig.com.br](mailto:ernestoses@ig.com.br)

**Stefãne Amorim Ribeiro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9702-1913>  
Faculdade Asa de Brumadinho, Brasil  
E-mail: [stefanearibeiro@yahoo.com.br](mailto:stefanearibeiro@yahoo.com.br)

**Thayane Vieira Carvalho**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8644-8954>  
Faculdade Asa de Brumadinho, Brasil  
E-mail: [thayanevieira100@yahoo.com.br](mailto:thayanevieira100@yahoo.com.br)

**Darlene Heloísa Silva de Laia**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5784-9417>  
Universidade Federal de São João Del Rei, Brasil  
E-mail: [dada.helo@gmail.com](mailto:dada.helo@gmail.com)

**Gleison José Ferreira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2961-9723>  
Universidade Federal de São João Del Rei, Brasil  
E-mail: [gleisonenf@gmail.com](mailto:gleisonenf@gmail.com)

**Luiz Alberto de Oliveira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0682-0256>  
Universidade Federal de São João Del Rei, Brasil  
E-mail: [albertoufsj@hotmail.com](mailto:albertoufsj@hotmail.com)

## **Resumo**

A comunicação é reconhecida como uma condição ou atividade básica da vida humana, que envolve mais que uma troca de ideias ou informações. O processo de comunicação pode desencadear reações positivas e negativas, dependendo do contexto de quem comunica com quem recebe o comunicado. O profissional de enfermagem deve apresentar como competência indispensável e essencial a ser adquirida em sua formação profissional, a habilidade de comunicação, pois ele é o agente ativo na comunicação de informações aos pacientes e seus familiares. Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo conhecer a percepção do enfermeiro frente à comunicação de notícias difíceis em uma Unidade de pronto atendimento no interior de Minas Gerais. Trata-se de um estudo de caso de caráter qualitativo descritivo, realizado com 21 enfermeiros que atuam na unidade de pronto atendimento de uma cidade do centro oeste de Minas Gerais no período de fevereiro de 2015 a fevereiro de 2016. Foi realizada uma entrevista com roteiro semiestruturado elaborado pelos autores. Os enfermeiros entrevistados demonstraram despreparo e desconhecimento em como realizar a comunicação de notícias difíceis, considerando ser de responsabilidade médica. Como trabalhos futuros, espera-se desenvolver estudos que possibilitem que as instituições invistam em programas de Educação Permanente (EP) e que as Universidades incluam essa temática nas grades curriculares da graduação em Enfermagem.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Morte; Entrevista.

## **Abstract**

Communication is recognized as a basic condition or activity of human life, which involves more than an exchange of ideas or information. The communication process can trigger positive and negative reactions, depending on the context of who communicates with who receives the communication. The nursing professional must present, as an indispensable and essential competence to be acquired in their professional training, the ability to communicate, as they are the active agent in communicating information to patients and their families. Thus, the present study aims to understand the perception of nurses regarding the communication of difficult news in an emergency care unit in the interior of Minas Gerais. This is a descriptive qualitative case study, carried out with 21 nurses who work in the emergency care unit of a city in the central west of Minas Gerais from February 2015 to February 2016. An interview with a script was carried out semi-structured by the authors. The nurses interviewed showed unpreparedness and lack of knowledge on how to communicate difficult news, considering that it is a medical responsibility. As future work, we hope to develop studies that enable

institutions to invest in Permanent Education (EP) programs and for Universities to include this theme in the curriculum of undergraduate nursing courses.

**Keywords:** Nursing; Death; Interview.

## **Resumen**

La comunicación se reconoce como una condición o actividad básica de la vida humana, que implica más que un intercambio de ideas o información. El proceso de comunicación puede desencadenar reacciones positivas y negativas, dependiendo del contexto de quién se comunica con quién recibe la comunicación. El profesional de enfermería debe presentar, como competencia indispensable y esencial a adquirir en su formación profesional, la capacidad de comunicarse, ya que es el agente activo en la comunicación de información a los pacientes y sus familiares. Así, el presente estudio tiene como objetivo comprender la percepción de los enfermeros sobre la comunicación de noticias difíciles en una unidad de atención de urgencias del interior de Minas Gerais. Se trata de un estudio de caso descriptivo cualitativo, realizado con 21 enfermeras que laboran en la unidad de atención de emergencia de una ciudad del centro oeste de Minas Gerais desde febrero de 2015 a febrero de 2016. Se realizó una entrevista con guión semi-estructurado por los autores. Los enfermeros entrevistados mostraron falta de preparación y desconocimiento sobre cómo comunicar noticias difíciles, considerando que es una responsabilidad médica. Como trabajo futuro, esperamos desarrollar estudios que permitan a las instituciones invertir en programas de Educación Permanente (EP) y que las Universidades incluyan este tema en el plan de estudios de los cursos de pregrado en enfermería.

**Palabras clave:** Enfermería; Muerte; Entrevista.

## **1. Introdução**

A comunicação é reconhecida como uma condição ou atividade básica da vida humana, que envolve mais que uma troca de ideias ou informações, é um processo que envolve uma complexidade e subjetividade circundada por crenças, valores, e experiências que podem influenciar na percepção e na compreensão da mensagem transmitida. Pode se apresentar de forma verbal, que consiste em toda informação realizada através da fala ou escrita, e de forma não verbal, aquela que é transmitida através de expressões faciais, toques, gestos, entre outras maneiras (Amorim, Barlem, Mattos, Costa & Oliveira, 2019; Araújo & Leitão, 2012; Pereira, Fortes & Mendes, 2013).

Na área da saúde, a comunicação pode se apresentar de várias formas e para diversos objetivos, como para promoção da saúde, prevenção de doenças, educação e planejamento de profissionais e da comunidade (Rocha, Melo, Costa & Anders, 2016).

O processo de comunicação pode desencadear reações positivas e negativas, dependendo do contexto de quem comunica com quem recebe o comunicado. Quando o assunto em questão diz respeito a notícias difíceis, especificamente relacionados a situações de saúde/doença, o processo se torna mais melindroso, uma vez que esta modalidade de comunicação pode ser definida como quaisquer informações que acarretará uma mudança na perspectiva de vida do paciente levando à necessidade de mudanças e adaptações de seus hábitos de vida diários (Araújo & Leitão, 2012).

A má notícia é aquela definida como qualquer informação que contenha conteúdo desagradável relacionada ao estado de saúde do paciente, transmitida a ele próprio ou a seus familiares e que envolva drástica mudança na perspectiva de futuro e no prognóstico de saúde. Condições de saúde graves, como diagnósticos suspeitos, necessidade em realização de procedimentos dolorosos e/ou desconfortáveis, prognósticos reservados, fracassos em terapias curativas e indicação de cuidados paliativos, podem causar impactos significativos negativos no paciente e em seus familiares. Cuidar de um paciente com diagnóstico de doenças graves não é uma tarefa fácil, exige uma capacitação adequada com a finalidade de aprimorar as habilidades profissionais e emocionais nessa área de atuação, que exige muito do profissional (Cabeça & Melo, 2020; Carvalho, Nakashima, Correia, Dias, Silva, Santos & Pena, 2020; Fontes, Menezes & Borgato, 2017).

A comunicação de notícias difíceis na maioria das vezes é vista negativamente pela pessoa que a recebe, o que pode gerar um desequilíbrio emocional, já que não existe uma técnica única aplicável para todas as situações. Porém, a maneira que se comunica esse tipo de notícia modifica a percepção do comunicado, variando de acordo com a faixa etária, o sexo, o contexto cultural, social, educacional e a doença que acomete o indivíduo. Deste modo, as habilidades para realizar a comunicação, precisam ser apuradas para que a qualidade da interlocução proporcione eficácia e eficiência nas relações interpessoais nos serviços de saúde (Pereira, Fortes & Mendes, 2013; Traiber & Lago, 2012).

Quando há a transmissão de notícias difíceis, varias questões devem ser levadas em consideração, como o que deve ser transmitido ao paciente e/ou familiar, qual profissional deve transmiti-la, quando, de que maneira e para quem devem ser ditas essas informações (Rocha, Melo, Costa & Anders, 2016).

É compreendido que a comunicação de notícias difíceis pode gerar reações conforme lhes são repassadas. Se essa comunicação é realizada adequadamente, o paciente dificilmente esquece a forma que lhe foi comunicado, enquanto que se comunicado de forma inadequada, ele se sentirá atingido e ocasionará em recusa ou revolta quanto ao atendimento prestado pelo profissional que lhe transmitiu tal notícia (Silva, 2012).

Uma comunicação deficitária causa problemas na relação entre pacientes e equipe de saúde. Quando existe uma comunicação clara e de qualidade, o paciente tende a se sentir mais satisfeito e assim torna-se mais participativo e colaborativo com seu tratamento. Além disso, a qualidade da comunicação vai além da díade ‘assistente e assistido’, envolve os profissionais de diversas áreas e a rede informal de apoio ao paciente, proporcionando a criação de vínculo (Araújo & Leitão, 2012).

Uma das maiores queixas relatadas por pacientes é a rapidez com que a notícia é comunicada, muitas vezes justificadas pela urgência e falta de tempo dos profissionais que a transmite. A escassez de informação sobre seu quadro clínico e o uso de muitos termos técnicos que dificultam a compreensão do paciente ou familiar sobre sua situação de saúde, são queixas também apresentadas após consultas e atendimentos médicos e de enfermagem. Esse tipo de comportamento pode ser observado principalmente em instituições públicas e filantrópicas e em setores de urgência e emergência em que a demanda de pacientes é grande e o fluxo intenso (Araújo & Leitão, 2012).

O ato de realizar a comunicação de notícias difíceis em um pronto atendimento em saúde, não deve se tornar um procedimento mecanizado que meramente se transmite “um recado”, e sim tratado como algo importante constituindo um caminho respeitável de aproximação do profissional com os pacientes e seus familiares. Porém, a pessoa assistida e seus familiares neste cenário tendem a exigirem que suas necessidades sejam prontamente atendidas e que os profissionais sejam extremamente rápidos, situação esta que não colabora para que a comunicação aconteça de forma convincente e profícua (Pereira, Fortes & Mendes, 2013; Silva, 2012).

O profissional de enfermagem deve apresentar como competência indispensável e essencial a ser adquirida em sua formação profissional, a habilidade de comunicação, pois ele é o agente ativo na comunicação de informações aos pacientes e seus familiares. Nessa profissão, a comunicação é um instrumento fundamental para o cuidado e indispensável na formação de vínculo enfermeiro-paciente, considerando que é esse profissional que acompanha todo o processo de viver do paciente e familiar, desde o seu nascimento até a morte (Fontes, Menezes & Borgato, 2017; Rocha, Melo, Costa & Anders, 2016).

O papel do enfermeiro não se limita só na execução de procedimentos e técnicas, mas sim no ato de cuidar, que engloba a capacidade de curar o corpo, a mente e dar conforto ao espírito. A relação do enfermeiro com o paciente e familiar é constituída de diálogos diários (saber ouvir e orientar), apoio e em propor ações de cuidados, incluindo o desenvolvimento dessa habilidade de comunicação (Santos, Carmo, Silva, Santos & Gallotti, 2017).

O presente estudo se justificou devido à baixa quantidade de material científico que trata do tema “comunicação de notícias difíceis”. Além disto, os estudos consultados não apresentam as estratégias utilizadas pelo profissional enfermeiro ao transmitir “as notícias difíceis” em pronto atendimento e à facilidade ou dificuldade de comunicá-las.

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo conhecer a percepção do enfermeiro frente à comunicação de notícias difíceis em uma Unidade de pronto atendimento no interior de Minas Gerais.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um estudo qualitativo, de caráter descritivo, realizada com enfermeiros que atuam na unidade de pronto atendimento de uma cidade do centro oeste de Minas Gerais no período de fevereiro de 2015 a fevereiro de 2016. A amostra foi constituída por 21 enfermeiros, cujos critérios de inclusão foram: ser inscrito no Conselho Regional de Enfermagem de Minas Gerais (COREN-MG), estar atuando como enfermeiro dessa instituição por no mínimo três meses, e apresentar disponibilidade e interesse em participar da pesquisa, confirmando sua concordância com assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A técnica de saturação dos dados foi utilizada para limitar o contingente a ser pesquisado.

Foi realizada uma entrevista com roteiro semiestruturado elaborado pelos autores com as seguintes questões norteadoras: O que você entende por comunicação de notícias difíceis realizadas por enfermeiros? Durante o mês, com que frequência você transmite notícias difíceis a um paciente? Como você se sente a respeito de suas habilidades para transmitir notícias difíceis? Quais as estratégias você utiliza para comunicar uma má notícia? A entrevista foi gravada em mídia digital.

A análise dos dados foi realizada a partir de três etapas principais: A pré-análise, a exploração do material e a interpretação dos resultados obtidos. A pré-análise consiste na escolha do material a ser analisado, na retomada das hipóteses e dos objetivos iniciais da pesquisa. Na exploração do material foi realizada a codificação, onde os dados brutos foram

transformados de forma organizada e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição das características pertinentes ao conteúdo. Dessa forma, a terceira etapa de interpretação dos resultados obtidos foi realizado através da classificação e agrupamento dos dados, escolhendo as categorias que comandaram a especificação dos temas (Bardin, 2011).

Os enfermeiros inseridos no estudo foram identificados pela abreviatura Enf, seguida de números de 1 a 21. Exemplo: Enf1, Enf2 e assim por diante. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São João Del Rei (CEPES), conforme CAAE nº 43799415.0.0000.5545. Dessa forma, ressalta-se que o estudo foi realizado segundo a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde, que dispõe sobre diretrizes e normas regulamentares da pesquisa envolvendo seres humanos.

### **3. Resultados e Discussão**

De acordo com a proposta deste estudo e a partir da análise das falas dos profissionais entrevistados, emergiram duas categorias principais: O sentimento frente à comunicação de notícias difíceis; e Habilidades e estratégias utilizadas pelo enfermeiro na comunicação de más notícias.

#### **Sentimento Frente à Comunicação de Notícias Difíceis**

A comunicação é um processo que consiste em uma troca de informações em que duas ou mais pessoas estão em contato, é a transmissão e recepção de mensagens envolvendo um receptor e um emissor (Amorim, Barlem, Mattos, Costa & Oliveira, 2019).

Quando se trata de uma comunicação de notícias difíceis, se caracteriza como uma ação complexa e extremamente frequente no cotidiano dos profissionais da saúde, porém nota-se que é um tema pouco explorado nas grades curriculares dos cursos superiores de enfermagem e medicina, o que torna essa abordagem ainda mais difícil pela falta de traquejo profissional, aumentando desnecessariamente o sofrimento dos pacientes e familiares, principalmente quando se trata de pacientes sem probabilidade de cura (Sombra Neto *et al.*, 2017).

A Enfermagem é uma profissão comprometida com a produção e gestão do cuidado prestado nos diferentes contextos socioambientais e culturais em resposta às necessidades da pessoa, família e coletividade. É dever de o profissional prestar assistência de Enfermagem

promovendo a qualidade de vida à pessoa e a seus familiares no processo do nascer, viver, morrer e do luto. Nos casos de doenças graves incuráveis e terminais com risco iminente de morte, em consonância com a equipe multiprofissional, o enfermeiro deve oferecer todos os cuidados paliativos disponíveis para assegurar o conforto físico, psíquico, social e espiritual, respeitada a vontade da pessoa ou de seu representante legal (Cofen, 2017).

Durante o tratamento o paciente tem mais contato com o enfermeiro no seu cotidiano e por isso compartilha seu sofrimento, medos e angústias, o que torna esse profissional apto a realizar tal ação (Costa, 2014). Portanto, é de responsabilidade do enfermeiro juntamente com o restante da equipe comunicar aos pacientes e seus familiares todas as notícias que dizem respeito ao seu estado de saúde (Cofen, 2017).

A notícia difícil para o profissional de saúde tem o significado de fracasso, já que a esperança de vida aumenta devido ao avanço tecnológico e científico nas ciências da saúde. Sendo assim, a comunicação de notícias difíceis deve ser uma atividade multidisciplinar e precisa ser bem executada para não prejudicar o paciente, sua família ou seus futuros relacionamentos com os profissionais de saúde, considerando que as necessidades de informação e de apoio desses pacientes estendem para além do momento de dar uma má notícia (Pereira, Fortes & Mendes, 2013).

*Ah é uma das piores coisas da nossa profissão né, “cê” ter que falar pra alguém que ela perdeu um parente,[...] não é bom, é muito ruim, até difícil de expressar porque a gente se sente imponente né. (Enf3)*

*Olha, eu não me sinto bem, porque eu dou a má notícia mas é,[...], mas se eu tiver que dar né.(Enf7)*

Os profissionais devem compreender as dificuldades e questões facilitadoras de se transmitir essas informações para que consigam passar informações claras que sejam compreendidas adequadamente pelos usuários. A privacidade, o ambiente seguro e confortável e o estar inserido na comunidade são facilitadores da comunicação entre o profissional enfermeiro e o paciente/familiar, pois são fatores que permitem o acolhimento e a formação de vínculo entre eles (Amorim, Barlem, Mattos, Costa & Oliveira, 2019).

Já a alta demanda nas unidades e instituições, as características dos usuários e seus aspectos pessoais de como o paciente/familiar podem reagir diante de uma notícia difícil são dificuldades enfrentadas pelos profissionais. O despreparo e desconhecimento profissional em



relação à comunicação de notícias difíceis também são barreiras enfrentadas por esses profissionais, que consideram que a transmissão dessas notícias é de responsabilidade médica, relacionando isso à comunicação de diagnóstico médico (Amorim, Barlem, Mattos, Costa & Oliveira, 2019; Rocha, Melo, Costa & Anders, 2016).

Percebe-se esse despreparo e desconhecimento ao analisar as falas dos enfermeiros quando são questionados a vivenciarem essas situações.

*[...]diagnóstico a gente não pode falar, então acho que tem que ser dito e falado e orientado pelo médico. (Enf7)*

*[...] porque óbito geralmente não é a gente que comunica, é o médico[...] (Enf21)*

*[...]a gente pensa muito voltado que é o médico que comunica a notícia, o médico que comunica o óbito, o médico que comunica, é diagnóstico[...] (Enf20)*

Porém, muitos pacientes e familiares sentem dificuldades em realizar perguntas para o médico, por vergonha, dificuldades de entendimento de termos técnicos, limitações culturais, entre outros motivos e, devido a isso, recorrem a outros profissionais nesse processo de entendimento dessas notícias difíceis. Observa-se que os profissionais médicos também não se sentem preparados para comunicar tais notícias, e que, na maioria das vezes sentem-se apreensivos com as possíveis reações oriundas de pacientes e/ou familiares. Alguns até realizam a comunicação, mas não se sentem confortáveis (Rocha, Melo, Costa & Anders, 2016; Santos, Silva, Pacheco, Moreira, Silva & Nascimento, 2017).

A formação e experiência profissionais e o conhecimento adquiridos no trabalho foram citados como pontos positivos em uma transmissão de notícias difíceis, já que há falta de abordagens em relação a essa temática durante os cursos de graduação e pós-graduação. Os profissionais aprendem as técnicas e procedimentos, mas não são preparados para processos de comunicação. Pode-se perceber ao analisar as falas dos enfermeiros que eles não conhecem uma estratégia específica e que acreditam que a comunicação é um constante processo de aprendizagem adquirido ao longo de sua vida pessoal e profissional, a partir da experiência frente a essas situações.

*Na verdade a gente não adquire uma habilidade, a gente adquire uma um certo manejo em fazer essa transmissão de más notícias, mas eu entendo que essas*

*habilidades vem com o tempo, porque na verdade o enfermeiro sempre ta a frente dessas más notícias, mas a gente adquire isso no decorrer do tempo. Por exemplo, a gente não foi treinado a transmitir más notícias, mas infelizmente como a gente precisa fazer isso, a gente envolve uma certa técnica, a gente tem um discurso já meio que preparado para fazer essa transmissão de má notícia. (Enf2)*

*Eu particularmente não sinto dificuldade não, principalmente hoje depois de quinze anos trabalhando na instituição, a gente vai aprendendo a lidar com essa situação né! Mas assim acho que no início da minha profissão eu tinha mais dificuldade, porque a gente sofre mais e ai eu acho que a gente tem uma dificuldade muito maior, com o passar do tempo a gente vai criando de certa forma uma habilidade para se transmitir essas más notícias né! Então eu assim não tenho essa dificuldade não, acho que consigo passar com tranquilidade entendeu! com sabedoria essa notícia não é fácil. (Enf6)*

A transmissão de notícias difíceis é vista como uma ação que pode desencadear nos profissionais de saúde sentimentos de perturbação, inutilidade, ansiedade, medo, desorientação e desconforto, devido ao medo de sofrerem agressões verbais e não-verbais de pacientes e familiares. Por isso, os profissionais desenvolvem, com o passar do tempo, certos mecanismos de fuga, que tornam essa comunicação mais cautelosa (Santos, Silva, Pacheco, Moreira, Silva & Nascimento, 2017).

### **Habilidades e Estratégias Utilizadas pelo Enfermeiro na Comunicação de Notícias Difíceis**

A comunicação é uma ferramenta básica da enfermagem, sendo de grande importância para transmitir conforto e segurança ao paciente e seus familiares. Não existem técnicas julgadas certas ou erradas quando se trata de comunicar uma notícia difícil, a comunicação varia de acordo com cada profissional e com maneira utilizada, porém, existe a necessidade dos profissionais de formularem e adquirirem estratégias para o momento da comunicação, fazendo que esta ocorra de maneira simples e amena (Costa, 2014; Cabeça & Melo, 2020).

A comunicação envolve mais que a simples fala, trata-se de um processo complexo que exige do profissional carisma, atenção, empatia, altruísmo, calma e disponibilidade, sendo necessária a presença do profissional junto ao familiar, por se tratar de um momento de

aprender a identificar emoções, sentimentos, pensamentos e reações (Pereira, Fortes & Mendes, 2013; Ribeiro, 2013).

As notícias difíceis não são direcionadas somente aos pacientes e seus familiares, os profissionais de saúde são os primeiros a recebê-las, sendo necessário processá-las rapidamente para transmiti-las aos pacientes e seus familiares de maneira adequada (Santos, Silva, Pacheco, Moreira, Silva & Nascimento, 2017).

Entre as estratégias utilizadas no momento de transmitir tais notícias destaca-se a empatia, onde colocar-se no lugar do próximo pode trazer compreensão e fragilidade no momento da comunicação. Além de mostrar ao profissional que devemos ter clareza de comunicar ao paciente somente o que for de desejo do mesmo, assegurando a compreensão da informação comunicada (Andrade, Costa, Lopes, Oliveira, Nóbrega & Abrão, 2014).

O local adequado utilizado para transmitir a informação também constitui um ponto importante no momento da comunicação de uma notícia difícil, portanto, levar o paciente ou familiar a um ambiente tranquilo sem interferências pode ajudar no momento da fala. Esse ambiente deve ser confortável, aconchegante e tranquilo, onde deve ter privacidade garantindo a clareza da comunicação e respeitando as vontades do paciente, para que a informação seja fornecida adequadamente (Pereira, Fortes & Mendes, 2013).

A comunicação de notícias difíceis está constantemente presente no dia a dia do enfermeiro, o que oferece ao profissional e exige aprendizagem e treino constantes, por se tratar de um processo complexo (Cofen, 2017; Ribeiro, 2013).

Por ser de característica complexa, torna-se necessário que a comunicação fosse mais trabalhada durante o ensino superior, fornecendo uma base melhor aos profissionais e possibilitando o conhecimento sobre técnicas adequadas, os tornando mais seguros no momento da comunicação. Portanto, existe a necessidade de ampliar o ensino relacionado á comunicação de notícias difíceis, pois a dificuldade da comunicação está relacionada com as lacunas na graduação, já que não é um tema abordado de forma suficiente (Gomes, 2014).

A comunicação em enfermagem deve ser realizada de maneira cuidadosa, de forma clara e sincera, em tom suave e sem o uso de termos técnicos, respeitando o paciente e familiar, devendo observar sempre os sentimentos e sensações dos receptores da informação, minimizando a ansiedade dos mesmos e certificando que a informação fornecida foi compreendida corretamente por todos (Pereira, Fortes & Mendes, 2013).

As estratégias utilizadas pelos profissionais são adquiridas com o tempo de profissão e na maioria das vezes sem embasamento teórico, porém, mesmo sem possuir conhecimento relacionado a realização dessa comunicação, os profissionais utilizam técnicas semelhantes a

um protocolo nomeado como Protocolo de Spikes, que permite que a exposição das informações seja mais fluida e eficiente, sendo especialmente útil nesse processo (Souza & Souza, 2012).

O protocolo de Spikes apresenta estratégias preparatórias a fim de facilitar o momento de comunicação de más notícias, como a preparação prévia do profissional, perceber as condições emocionais em que o paciente se encontra, verificar o desejo do mesmo em obter conhecimento sobre seu estado, ter uma conversa franca sem ilusões e falsas expectativas, reconhecer as emoções e os sentimentos dos pacientes, confortando-o e fornecendo a conduta terapêutica (Souza & Souza, 2012).

Questões importantes, como a empatia foi relatada como estratégia ao comunicar notícias difíceis.

*Eu tento me colocar no lugar do familiar eu dou a notícia mais de forma que se eu fosse aquele familiar eu iria receber como se diz como se a notícia fosse mais amena, eu me coloco no lugar dele como que eu gostaria de receber a notícia mesmo que fosse ruim mais notícia a gente tem que passar pra família, eu me coloco no lugar dele. (Enf14)*

*Primeira coisa acho que a gente deve ficar tranquilo entendeu! Tem que tentar tranquilizar a pessoa assim tem que ser firme, tem que ser firme para dar aquela notícia porque ela precisa ser dada, então assim eu acho que é isso... é você ter tranquilidade, firmeza né! E tentar suavizar o Máximo possível que não é fácil, mas. (Enf6)*

*É, então assim depois que tem que dar uma má notícia né (risos) diante do problema eu acho que uma estratégia que eu tenho é de ir procurar um lugar reservado, de primeiro acolher essa pessoa ou essa família né, de poder escutar um pouco deles assim, o sentimento mesmo que está sentindo, o que espera, pra então tentar comunicar, tentar colocar a situação. (Enf12)*

Atualmente sabe-se que receber informações honestas, claras e compassivas é um desejo compartilhado por muitos pacientes. Entretanto, eles também têm o direito de não querer saber e sua vontade deve ser respeitada. Apesar dos profissionais não terem conhecimento de tal ensinamento na graduação, muitos demonstraram preocupação em respeitar tais princípios como nas falas a seguir.

*Primeiro eu converso com a família pra saber se ela já sabia da gravidade do paciente, né, essa é minha primeira estratégia. Se a pessoa sabia que o paciente já estava grave, eu já comunico que o paciente agravou mais e foi a óbito. Se família fala que não eu já vou começar a usar de outra estratégia, que é falar que durante o plantão ele piorou o caso, ele piorou o quadro clínico dele, que tentaram fazer várias manobras e o paciente não resistiu. (Enf4)*

*Eu tento ser o mais sincera possível com delicadeza informando certinho tento florear um pouco a situação digamos assim, sem mentir, sem omitir, nenhuma informação, né. (Enf8)*

*Eu tento falar de maneira mais simples para que o acompanhante possa entender. (Enf10)*

Dentro das estratégias utilizadas, existem ainda profissionais que têm a preferência pelo uso do telefone para a comunicação das notícias a respeito do paciente, por considerarem que a família muitas vezes já tem conhecimento da atual situação de saúde do mesmo.

*Olha, eu começo ligando pra pessoa falando pra ela assim que o parente dela teve uma piora e que o médico vai conversar com ela, pra ela vim pra cá. Às vezes não dá pra gente fazer assim né, ai infelizmente você tem que falar diretamente, infelizmente seu parente veio a óbito. (Enf3)*

*Bom se for um paciente, por exemplo, que já tem um prognóstico ruim, a gente usa a estratégia mesmo do telefone informando que o paciente veio a óbito, por ser um paciente que a família já sabia que tinha um prognóstico ruim, a gente faz comunicação via telefone e informa a família. Agora, por exemplo, se é um paciente vítima de um acidente, uma coisa trágica, a gente faz o contato com a família e pede que eles se encaminhem ao serviço[...] (Enf2)*

Outros profissionais desconsideram o uso do telefone como forma de transmitir notícias difíceis e relatam que o contato direto com o familiar oferece uma conversa mais estável e permite um preparo antes de comunicar qualquer notícia.

*Essa abordagem que a gente faz[...]é saber pra quem você fala quando tem mais gente, pra que a pessoa esteja mais estruturada e já esperando mesmo a notícia e, principalmente pessoalmente, nada de telefone. A gente tem que evitar dar por telefone. (Enf9)*

*Primeiramente eu não gosto de falar por telefone, não gosto. Acho que é muito desumano falar uma notícia ruim assim pra família, tipo assim de piora, por telefone. (Enf20)*

#### **4. Considerações Finais**

O pressuposto que motivou este artigo está diretamente relacionado à falta de conhecimentos em transmitir notícias difíceis pelos enfermeiros que atuam na assistência das instituições de saúde, onde a rotina é corrida, como nos serviços de urgência e emergência. A partir do achado, foi observado que alguns profissionais de enfermagem têm receio em comunicar notícias difíceis, relatando que se trata de um momento em que a família mais precisa de apoio e escuta por se encontrar em sofrimento pela perda ou pelo agravamento do quadro de algum ente querido e o profissional se sente incapaz de transmitir a informação por despreparo e desconhecimento.

Desenvolver a habilidade de comunicar notícias difíceis de forma adequada possibilita que a mesma seja recebida de forma menos traumática e dolorosa. Torna-se importante destacar que, para estimular as habilidades relacionadas à comunicação de notícias difíceis, é necessário que esse assunto seja mais discutido na formação dos profissionais da saúde, e da enfermagem em particular.

Tais situações podem ser dramatizadas e problematizadas por docentes e discentes, suscitando reflexões de modo a contribuir para a formação ético-política desses futuros profissionais. Destaca-se o importante papel da enfermagem diante da transmissão de notícias difíceis e a assistência prestada por esses profissionais. Com isso, espera-se uma assistência diferenciada e de qualidade na qual esses profissionais reconheçam que uma notícia transmitida de forma correta, pode diminuir o sofrimento de uma família e/ou paciente, além de fortalecer o vínculo e a confiança entre paciente/família e profissional enfermeiro.

Como trabalhos futuros, esperam-se desenvolver estudos que possibilitem que as instituições invistam em programas de Educação Permanente (EP) e que as Universidades incluam essa temática nas grades curriculares da graduação em Enfermagem, para garantir o

desenvolvimento das habilidades de interlocução essenciais aos enfermeiros na comunicação de notícias difíceis.

## Referências

Amorim, C. B., Barlem, E. L. D., Mattos, L. M., Costa, C. F. S., & Oliveira, S. G. (2019). Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190017>.

Andrade, C. G., Costa, S. F. G., Lopes, M. E. L., Oliveira, R. C., Nóbrega, M. M. L., & Abrão, F. M. S. (2014). Comunicação de notícias difíceis para pacientes sem possibilidade de cura e familiares: atuação do enfermeiro. *Revista Enfermagem Uerj*, 22(5), 674-679.

Araújo, J. A., & Leitão, E. M. P. (2012). A Comunicação de Más Notícias: Mentira Piedosa ou Sinceridade Cuidadosa. *Revista do Hospital Universitário Pedro Ernesto, Uerj*, 58-62.

Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (4<sup>o</sup> ed.). Lisboa: Ed. 70.

Cabeça, L. P. F., & Melo, L. L. (2020). Do desespero à esperança: enfrentamento de familiares de crianças hospitalizadas diante de notícias difíceis. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(5), 01-10. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0340>.

Carvalho, T. V., Nakashima, S. S., Correia, T. L. B. V., Dias, S. B., Silva, M. A., Santos, R. C., & Pena, H. P. (2020). Eficácia da quimioterapia nos cuidados paliativos em pacientes oncológicos: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 11.

Cofen - Conselho Federal de Enfermagem. (2017). *Resolução N° 564/2017*. Código de ética dos Profissionais de Enfermagem. Brasília, DF.

Costa, A. S. J. (2014). *Comunicação de más notícias no cuidado de enfermagem*. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Cuidados Paliativos, Instituto de Ciências de Saúde, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal.

Fontes, C. M. B., Menezes, D. V., Borgato, M. H., & Luiz, M. R. (2017). Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 1148-1154.

Gomes, G. C. *et al.* (2014). Dando notícias difíceis à família da criança em situação grave ou em processo de terminalidade. *Revista de Enfermagem Uerj*, 22(3), 347-352.

Pereira, A. T. G., Fortes, I. F. L., & Mendes, J. M. G. (2013). Comunicação de más notícias: revisão sistemática da literatura. *Revista Enfermagem Ufpe*, 7(1). 227-235. DOI: 10.5205/reuol.3049-24704-1-LE.0701201331.

Ribeiro, R. A. R. (2013). *A transmissão de más notícias na perspectiva do enfermeiro*. Dissertação de Mestrado, Programa de Mestrado em Cuidados Paliativos, Instituto de Ciências de Saúde, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal.

Rocha, L., Melo, C., Costa, R., & Anders, J. C. (2016). A comunicação de más notícias pelo enfermeiro no cenário do cuidado obstétrico. *Revista Mineira de Enfermagem*. DOI: 10.5935/1415-2762.20160051.

Santos, I., Silva, L. P. S., Pacheco, S. T. A., Moreira, M. C., Silva, L. A., & Nascimento, A. V. (2017). Autopercepção dos enfermeiros sobre sua comunicação de notícias difíceis aos clientes hospitalizados e familiares. *Revista Enfermagem Uerj*. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2017.30003>.

Santos, R. S., Carmo, M. D. B., Silva, E. C., Santos, N. F., & Gallotti, F. C. M. (2017). *Estratégias de Enfermagem na Comunicação de Más Notícias: Uma Revisão Integrativa*. In *International Nursing Congress*. (p. 04). Tiradentes, Brasil.

Silva, M. J. P. (2012). Comunicação de Más Notícias. *O Mundo da Saúde*, 36(1), 49-53.

Sombra Neto, L., Silva, V. L. L., Lima, C. D. C, Moura, H. T. M., Gonçalves, A. L. M., Pires, A. P. B., & Fernandes, V. G. (2017). Habilidade de Comunicação da Má Notícia: o estudante



de medicina está preparado?. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 41(2), 260-268. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-52712015v41n2RB20160063>

Souza, R. A. P., & Souza, S. R. (2012). Um cuidado complexo: comunicando as más notícias em oncologia. *Revista de Pesquisa: Cuidado É Fundamental*, 4(4), 2920-2929.

Traiber, C., & Lago, P. M. (2012). Comunicação de más notícias em pediatria. *Boletim Científico de Pediatria*, 1(1), 03-07.

#### **Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito**

Alexandre Ernesto Silva – 21%

Stefãne Amorim Ribeiro – 20%

Thayane Vieira Carvalho – 20%

Darlene Heloísa Silva de Laia – 13%

Gleison José Ferreira – 13%

Luiz Alberto de Oliveira – 13%