

Milena Aragão



Passos para Conversas Difíceis

Comunicando más
notícias com
sensibilidade

www.milenaaragao.com.br



S U M Á R I O

Sobre a autora	03
Apresentação	04
Protocolo SPIKES	05
Pontos a evitar	12
Passos para uma escuta ativa	13
Dicas adicionais	14
Uma mensagem para você	15
Bibliografia	16

Profª Drª Milena Aragão

Psicóloga, Escritora, Mestre e Doutora em Educação. Pós-Doutorado em Psicologia. Formação em Terapia Narrativa e Tanatologia (Perdas e Luto). Atua com atendimento clínico online, docência no ensino superior, grupo de estudos, cursos, palestras e workshops sobre a interface saúde mental - educação - processos de perdas e luto.

CONTATO

Email :

psicologia@milenaaragao.com.br

Website :

www.milenaaragao.com.br

Instagram

[@psi.milenaaragao](https://www.instagram.com/psi.milenaaragao)



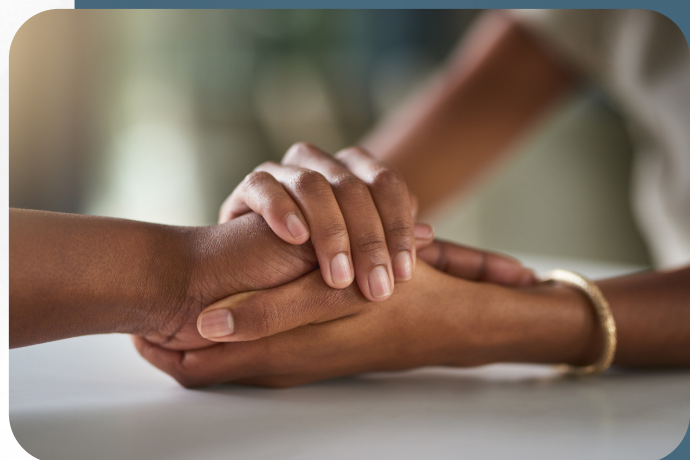


Má notícia é qualquer informação que muda negativamente a perspectiva de futuro de uma pessoa, seja um diagnóstico, um prognóstico, ou uma perda, dentre outros exemplos.

Comunicar uma má notícia é **desafiador** e pode gerar sentimentos de tristeza, medo e estresse.

Para **ajudar** nesse caminho, há um protocolo bastante eficaz, chamado: **Protocolo SPIKES**.

O Protocolo SPIKES é uma ferramenta de seis etapas, que funcionam como um **roteiro** para guiar essa conversa com clareza, empatia e apoio.



Lembre-se: comunicar más notícias é um desafio, mas você não está sozinho/a. Com preparo e empatia, é possível transformar esse momento difícil em um ato de cuidado e respeito.

Protocolo SPIKES

Ele organiza a conversa em seis etapas, ajudando você a transmitir informações difíceis com clareza, empatia e acolhimento.

Cada letra da sigla representa um passo essencial:



Esse protocolo colabora na condução das conversas de forma mais estruturada, reduzindo o impacto emocional e trazendo mais segurança para quem comunica.

Preparação

(S – Setting)



O jeito que a médica preparou o ambiente foi a coisa mais importante. Sabe, ela fez questão de garantir a privacidade e me deu toda a atenção. Naquele momento, eu senti que meu sofrimento importava de verdade. Esse cuidado me fez sentir respeitada e segura, o que me ajudou a ser mais aberta e a lidar com a notícia difícil de uma forma mais tranquila.

(Relato de paciente)

- ✓ Escolha um local reservado, tranquilo e sem interrupções
- ✓ Sente-se na mesma altura da pessoa que irá receber a notícia, mantendo contato visual.
- ✓ Certifique-se de que há tempo suficiente para a conversa.
- ✓ Pergunte para a pessoa se ela gostaria da presença de um familiar ou amigo.



Percepção

P – Perceiving

✓ Faça perguntas abertas para avaliar o conhecimento e as expectativas da pessoa. Ouça com atenção, sem interromper.

✓ Verifique a compreensão: exemplo: "Para ter certeza de que me fez entender, você poderia me dizer o que entendeu?"

✓ Na conversa, evite usar jargões técnicos. Fale de forma clara e simples.



O médico me perguntou o que eu já sabia sobre minha condição. Ao invés de simplesmente despejar uma notícia, ele me fez sentir ouvida e validada. Ele usou meu próprio ponto de partida para guiar a conversa, o que tornou a informação mais fácil de entender e menos assustadora.

(Relato de paciente)



Convite

(I- Invitation)

- ✓ Nem toda pessoa quer saber todos os detalhes de uma vez. Dê a ela o controle sobre a quantidade de informação.
- ✓ Respeite a decisão dela, mesmo que seja para saber menos.
- ✓ Ex.: “Os resultados confirmaram o diagnóstico. Gostaria de conversar sobre eles?”



Quando ela me perguntou se eu queria saber de tudo, eu disse que não. Simplesmente não me sentia pronta para ouvir cada detalhe sobre o prognóstico e as estatísticas. Em vez disso, pedi para que ela resumisse e me desse os próximos passos. Ela respeitou meu pedido. Eu precisava de esperança para me agarrar, não de números assustadores. Essa escolha me permitiu focar no que importava: a ação e a minha saúde mental.

(Relato de paciente)



Conhecimento

(k-Knowledge)



Comunique a notícia de forma clara e compassiva. Apresente a informação em pequenas doses, fazendo pausas para checar se a pessoa está compreendendo.



“Como conversamos, os exames confirmaram a presença de.... Para que você entenda, isso significa que a condição é...”

Na hora que a gente sentou pra conversar, ele foi direto e claro. Ele não usou aquelas palavras difíceis de médico. Foi bem simples, e ia parando pra me dar um tempo pra respirar. A calma e a clareza dele, mesmo com uma notícia pesada, me ajudaram muito a entender tudo e não me sentir totalmente perdido.



“Os testes que fizemos revelaram que a doença evoluiu. Agora, temos um novo plano de tratamento. Nossa prioridade é... e, a partir daí, podemos...”



Emoções

(E-Emotions)



Esteja preparado/a para a reação emocional da pessoa. O seu papel é acolher, e não tentar resolver o sentimento. Isso mostra que você o está ouvindo de verdade. Abaixo estão algumas inspirações



"Eu posso ver o quanto essa notícia te abalou. É completamente normal sentir-se assim."



"Sei que não há palavras que possam aliviar sua dor agora, mas quero que saiba que estamos juntos nesse caminho."



Acolha com sua presença. Gestos simples, como um toque ou oferecer água, valem mais que palavras. Se não souber o que dizer, apenas escute.

Quando ele parou de falar e me deu um momento para processar tudo, e até para chorar, eu me senti respeitado. A única coisa que ele disse foi: "É normal se sentir assim". Aquele pequeno gesto de validar minha dor fez toda a diferença.

(Depoimento de paciente)



Estratégia e Resumo

(S – Strategy and Summary)

Dê a pessoa um senso de controle sobre o futuro. Fale sobre os próximos passos.

- ✓ Discuta as opções de tratamento ou os próximos exames.
- ✓ Ajude a criar um plano de ação, envolvendo a pessoa nas decisões.
- ✓ Dê esperança realista, sem promessas vazias.
- ✓ Resuma os pontos principais da conversa para garantir que a pessoa compreendeu tudo.



Depois de me deixar processar a notícia, ele perguntou: "O que você gostaria de fazer agora?".

Essa pergunta me tirou do desespero e me deu um senso de controle. Juntos, criamos um pequeno plano, e eu saí de lá com uma direção, sentindo que a vida não tinha parado.

(Depoimento de paciente)



Pontos a evitar



Comunicar no lugar errado

- ✓ Dar a notícia em um corredor ou em uma sala cheia de pessoas viola a privacidade e aumenta o sofrimento.

Ser direto/a demais

- ✓ Ir direto ao ponto sem preparar a pessoa para a notícia pode causar choque e bloquear o diálogo.

Usar jargão médico

- ✓ Termos técnicos e abreviações tornam a conversa incompreensível.

Não confirmar o entendimento

- ✓ É importante sempre perguntar se há dúvidas e garantir que a mensagem foi compreendida.

Passos para uma escuta ativa



SE você quer entender além das palavras...**ENTÃO** observe a linguagem corporal e os silêncios.

Exemplo: SE a pessoa fica em silêncio com um olhar triste, **ENTÃO** dê tempo para ela e mostre que você está disponível.



SE você quer mostrar que está prestando atenção...**ENTÃO** reflita o que a pessoa disse:

Exemplo: SE a pessoa diz "Estou com medo do que vai acontecer comigo", **ENTÃO** diga "Pelo que entendi, o medo do futuro é o que mais te preocupa agora."

SE você quer construir confiança...**ENTÃO** suspenda o julgamento.

Exemplo: SE o paciente reage com raiva, **ENTÃO** não o critique; entenda que a raiva é uma forma de expressar a dor.

O Protocolo SPIKES não é uma receita, mas um guia. O objetivo é que você internalize seus princípios (**escuta ativa, empatia e respeito**) para que a comunicação se torne mais natural.

É perfeitamente aceitável dizer: "não tenho essa informação no momento, mas vou procurar." O que a pessoa valoriza é o seu **compromisso e dedicação** em encontrar as respostas.

Promova a esperança sem prometer o impossível. Foque no que é **possível e controlável**. A esperança reside na capacidade de focar no que pode ser feito, trazendo um senso de controle e parceria ao paciente.



”
Me senti invisível por anos, até que alguém me escutou de verdade. Não foi o que disse, mas como me ouviu. Meus medos e dores importaram. Pela primeira vez, fui acolhida e não apenas um problema. Aquela atenção sincera foi melhor do que mil palavras, me dando a segurança para começar a me cuidar.

(Depoimento de paciente)

Uma mensagem para você

Sei que você carrega um peso grande ao se preparar para dar notícias difíceis. O desejo de proteger e tirar a dor do outro é genuíno e vem de um lugar de muito cuidado.

Ninguém quer ser o portador de uma notícia que machuca. Mas a sua força não está em ter todas as respostas ou em ser capaz de evitar a dor do outro.

A sua verdadeira potência reside na sua capacidade de estar presente e de ouvir de verdade.

Ser potente, no seu caso, é abrir espaço para a vulnerabilidade do outro, é dar a ele a chance de processar o que foi dito, sem pressa, sem julgamento.

É lembrar que a sua presença, a sua escuta, é o maior acolhimento que você pode oferecer. A sua força está em ser um porto seguro, não um escudo.

Baile, W. F.; Buckman, R.; Lenzi, R.; Glober, G.; Beale, E. A.; Kudelka, A. P. (2000). "SPIKES—A six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer." *The Oncologist*, v. 5, n. 4, p. 302-311.

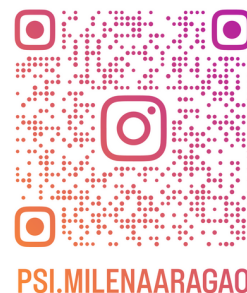
Cruz, C.; Riera, R. (2016). "Comunicando más noticias: o protocolo SPIKES." *Diagnóstico & Tratamento*, v. 21, n. 3, p. 106-108.

Dafallah, M. A.; Ragab, E. A.; Salih, M. H.; Osman, W. N.; Mohammed, R. O.; Osman, M. (2020). "Breaking bad news: Awareness and practice among Sudanese doctors." *AIMS Public Health*, v. 7, n. 1, p. 1-13.

Lino, C. A. et al. (2011). "Uso do Protocolo Spikes no Ensino de Habilidades em Transmissão de Más Notícias." *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 35, n. 1, p. 52-57.

Srivastava, S.; Jain, H.; Jain, G.; Kumar, D.; Chauhan, M. (2023). "Evaluating the Effectiveness of the SPIKES Model to Break Bad News - A Systematic Review." *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, v. 40, n. 11, p. 1231-1260.

Quer ter acesso a mais
informações sobre
perdas/luto e
acolhimento? Acesse:



@psi.milenaaragao



Milena Aragão

PSICOLOGIA

