

Resumo dos pontos-chave

Prepare-se e prepare o ambiente da melhor maneira possível:

- Qual é o objetivo principal dessa conversa?
- Se possível, busque um local confortável e em privacidade para ter essa conversa.
- Como você vai finalizar a conversa – qual orientação ou encaminhamento para amparo você pode oferecer à pessoa com quem vai conversar? Com que profissional (médico, enfermeiro, atendente administrativo) você acredita que ela vai falar logo depois dessa conversa?
- Encontre amparo para você também – com quem você poderá contar para fazer um debriefing depois?

Inicie a conversa com “sinalizações”.

Demonstre empatia e compaixão ao longo de toda a conversa. Contudo, demonstre compreensão sem parecer tão certo de que sabe exatamente pelo que a pessoa está passando ou o que ela está sentindo. Ou seja, busque um equilíbrio entre demonstrar que você compreende a situação e que entende que o sofrimento da pessoa é singular.

Procure descobrir o que a pessoa com quem você está falando já sabe, espera e pressente que vá acontecer (no que tange a desfechos).

Nesse momento (e não antes), busque descobrir se essa pessoa está acompanhada de alguém ou se tem com quem falar depois que vocês terminarem essa conversa.

Forneça informações detalhadas da situação – como as coisas estão, o que aconteceu ou o que é provável que aconteça.

Use termos claros como “morrer”, “morrendo”, “morte”, OU termos mais “gentis” como “falecer”, mas nunca termos que sejam ambíguos.

Se a pessoa chorar – demonstre com voz suave que percebeu o choro, mostre empatia: “eu sinto muito mesmo”/”eu lamento demais”. Se ela se desculpar pelo choro, assegure-a de que não há pelo que se desculpar; que é perfeitamente compreensível. Se puder, evite continuar dando mais informações, pelo menos até ela ficar um pouco mais calma.

Encaminhe-se para o encerramento da conversa – revise, faça uma espécie de retomada sobre o que ficou (ou não) entendido, e de perguntas que podem não ter sido respondidas.

Ofereça palavras de conforto e dê informações sobre o que acontecerá em seguida.