

EDITAL DE INSCRIÇÃO (RESUMO EXPANDIDO) - PROGRAMA DE PÓS
GRADUAÇÃO STRICTO SENSU PSICOLOGIA

**COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS NA SAÚDE E NA PSICOLOGIA DA
SAÚDE: UM ENSAIO ÉTICO-REFLEXIVO**

Tatiane Oliveira (tatiane.oliveira.psico@gmail.com)

Andre Vieira (padredensc@gmail.com)

Cristiano De Jesus Andrade (cristianoandrade@gmail.com)

Valéria Calipo (valeria.calipo@metodista.br)

A comunicação em saúde é reconhecida como um campo estratégico para a qualificação do cuidado e para a efetivação das políticas públicas voltadas ao bem-estar. Mais do que simples transmissão de informações, esse processo envolve dimensões éticas, culturais e políticas, assumindo centralidade nas práticas clínicas e institucionais. Em contextos marcados por urgência, perdas, luto e finitude, a transmissão de más notícias se configura como um dos maiores desafios enfrentados por profissionais de saúde. Nessas situações, espera-se que consigam articular competência técnica, manejo emocional, empatia e escuta qualificada. Entretanto, pesquisas apontam que a formação insuficiente em comunicação, a ausência de espaços adequados para acolhimento e a precarização dos serviços tornam esse processo frequentemente fragmentado, sobrecarregado e desumanizado, com impactos tanto para usuários quanto para profissionais.

Este ensaio teórico-reflexivo resulta de um percurso formativo desenvolvido no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde da Universidade

Metodista de São Paulo, em contexto de disciplina de fundamentos e seminário temático sobre comunicação em saúde. A análise se apoia em literatura científica recente, ensaios teóricos, revisões narrativas e experiências práticas, integrando vivências acadêmicas e profissionais em pronto-socorro, UTI adulto e pediátrica, além de cuidados paliativos. O objetivo central é problematizar a comunicação de más notícias nos diferentes níveis de atenção à saúde e discutir as contribuições da Psicologia da Saúde para a qualificação desse processo, em diálogo com protocolos consolidados, como o SPIKES, e diretrizes de políticas públicas, como a Política Nacional de Humanização.

A revisão da literatura evidenciou três eixos principais de análise. O primeiro é o impacto emocional e a subjetividade na comunicação. Profissionais de saúde relatam vivenciar intenso desgaste psíquico ao comunicar más notícias, sobretudo em setores de urgência e emergência. Pesquisas qualitativas com psicólogos hospitalares identificaram sentimentos de sobrecarga, dificuldades de mediação e necessidade de desenvolver estratégias de acolhimento diante do sofrimento de familiares (Gallego, Peres & Gomes, 2023). Outros estudos destacam a importância da escuta empática para lidar com reações familiares inesperadas, ressaltando que a forma como a notícia é comunicada pode ser tão significativa quanto o seu conteúdo (Leite, Santana & Latorraca, 2023). Na obstetrícia, as perdas gestacionais são acompanhadas por experiências de luto frequentemente invisibilizadas, apontando para a necessidade de validar a dor materna e oferecer apoio psicológico (Silva, 2021; Araújo et al., 2022). Já na oncopediatria, a ausência de protocolos adaptados à infância reforça práticas adultocêntricas que excluem a criança do processo comunicativo, limitando seu direito à informação (Mendes et al., 2023). Em todos esses cenários, a comunicação está atravessada por subjetividades, exigindo preparo para reconhecer singularidades e sustentar vínculos em situações de intensa vulnerabilidade.

O segundo eixo abrange os desafios institucionais e a organização do cuidado. A literatura mostra que, mesmo quando políticas públicas como a Política Nacional de Humanização (PNH) e a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) oferecem diretrizes claras para o acolhimento e a valorização da escuta, sua implementação concreta encontra obstáculos. Entre eles, destacam-se a precarização estrutural, a falta de recursos, a ausência de espaços adequados para conversas delicadas e a sobrecarga de trabalho das equipes. Pesquisas em hospitais de emergência, por exemplo, evidenciam que a ausência de locais reservados para comunicação de óbitos e

diagnósticos críticos intensifica o sofrimento de familiares e dificulta o manejo das emoções por parte dos profissionais (Souza et al., 2025). Em serviços substitutivos de saúde mental, a fragmentação da escuta aparece como consequência direta da pressão institucional e da insuficiência de dispositivos de apoio às equipes (Maynart et al., 2014). Esse cenário revela que comunicar más notícias não depende apenas da disposição individual, mas de condições organizacionais que garantam suporte adequado, tempo protegido e reconhecimento da comunicação como parte integrante do cuidado.

O terceiro eixo refere-se a protocolos, estratégias e formação profissional. O protocolo SPIKES, desenvolvido por Baile et al. (2000), é amplamente citado como recurso estruturado para orientar a comunicação de más notícias, especialmente na oncologia. Sua lógica em seis etapas – preparar o ambiente, explorar a percepção do paciente, solicitar permissão para informar, transmitir o conhecimento, acolher emoções e apresentar estratégias de cuidado – oferece segurança metodológica e reduz a ansiedade dos profissionais. Contudo, pesquisas recentes alertam para os riscos de sua aplicação mecânica e descontextualizada, quando se transforma em checklist desprovido de sensibilidade (Dupont, El-Dine & Santos, 2021; Mendes et al., 2023). Nesse sentido, estudiosos defendem que protocolos devem ser ferramentas de apoio, não substitutos da escuta ética e da construção relacional. Além disso, a literatura reforça a necessidade de investir em formação continuada, interdisciplinar e situada, que prepare profissionais para lidar com diferentes contextos socioculturais e institucionais (Valadão et al., 2022).

A discussão integrativa aponta que comunicar más notícias não pode ser reduzido a uma técnica ou protocolo isolado, mas deve ser compreendido como prática ética e relacional, que reconhece a complexidade das experiências humanas diante da doença, da perda e da finitude. Nesse processo, a Psicologia da Saúde ocupa posição estratégica, contribuindo para a humanização das práticas, mediando relações entre equipe, paciente e familiares, e promovendo suporte emocional para usuários e profissionais. Além disso, psicólogos desempenham papel relevante no cuidado com quem cuida, criando espaços de escuta, supervisão e suporte institucional, prevenindo desgastes psíquicos e fortalecendo vínculos coletivos no ambiente de trabalho.

Conclui-se que investir em formação continuada, consolidar espaços institucionais de escuta e fomentar políticas de apoio aos profissionais são passos indispensáveis para a construção de uma cultura de humanização nos

serviços de saúde. Ampliar a produção científica em contextos ainda pouco explorados — como atenção primária, saúde indígena e comunidades periféricas — é igualmente necessário para que práticas comunicacionais mais equitativas e culturalmente sensíveis sejam implementadas. Reconhecer a comunicação como parte essencial do cuidado significa compreender que, ao comunicar, também se cuida: sustentar vínculos, acolher o sofrimento e criar condições para que profissionais e usuários compartilhem a experiência da dor de forma ética e humanizada.

Palavras-chave: comunicação de más notícias; ética; psicologia da saúde; saúde pública; subjetividade.