

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia
Campus de Botucatu

GABRIELA DE ALMEIDA FERNANDES E SILVA

**DESAFIOS E ESTRATÉGIAS NA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS
NA MEDICINA VETERINÁRIA: COMO HUMANIZAR O PROCESSO**

Botucatu
2025

GABRIELA DE ALMEIDA FERNANDES E SILVA

**DESAFIOS E ESTRATÉGIAS NA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS
NA MEDICINA VETERINÁRIA: COMO HUMANIZAR O PROCESSO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade
“Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Botucatu, SP, para
obtenção do grau de Médica Veterinária

Área de concentração: Clínica Cirúrgica de Pequenos Animais

Preceptora: Profa. Ass. Luciane dos Reis Mesquita

Coordenadora de Estágios: Profa. Ass. Camila Michele
Appolinário

Botucatu
2025

S586d

Silva, Gabriela de Almeida Fernandes e

Desafios e estratégias na comunicação de más notícias na medicina veterinária: como humanizar o processo / Gabriela de Almeida Fernandes e Silva. -- Botucatu, 2025

21 p.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado - Medicina Veterinária) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Botucatu

Orientadora: Luciane dos Reis Mesquita

1. Más notícias. 2. Luto. 3. Eutanásia. 4. Relação tutor-veterinário.
I. Título.

GABRIELA DE ALMEIDA FERNANDES E SILVA

**DESAFIOS E ESTRATÉGIAS NA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS
NA MEDICINA VETERINÁRIA: COMO HUMANIZAR O PROCESSO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Universidade “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Campus de Botucatu – SP, para obtenção do título de Bacharel em Medicina Veterinária

Área de concentração: Clínica Cirúrgica de Pequenos Animais

Data de defesa: 14/11/2025

Banca examinadora:

Orientadora: Profa. Ass. Luciane dos Reis Mesquita
UNESP - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia - Câmpus de Botucatu

Presidente da Banca: Prof. Ass. Paulo Fernandes Marcusso
UNESP - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia - Câmpus de Botucatu

Convidado: Pós-Graduando Paulo César Leão Eliam
UNESP - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia - Câmpus de Botucatu

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Lúcia e Israel, por me transmitirem, com amor e dedicação, ao longo de todos esses anos, ensinamentos que vão muito além da formação acadêmica. Sou eternamente grata e compartilho essa conquista com vocês;

Às minhas irmãs, Natália e Beatriz, por acreditarem em mim, quando nem eu mesma o fiz. Os seus conselhos, repletos de afeto e de sabedoria, sempre me motivaram a seguir. Me inspiro em cada uma de vocês;

À minha namorada, Isabela, por me presentear, todos os dias, com o amor em sua forma mais bonita. A sua paciência, o seu carinho e o seu apoio trazem leveza e tornam tudo mais fácil. Obrigada por ser a minha companheira nesta jornada;

Às minhas amigas, Isabelly, Júlia, Juliana, Larissa B., Larissa O., Rebeca e Thamires, por me acolherem durante esses anos de graduação, sempre com alegria e cuidado. A sua presença diária foi essencial nesse processo. Levo as nossas histórias e cada uma de vocês comigo;

À minha orientadora, Professora Luciane dos Reis Mesquita, por repassar os seus conhecimentos, sempre com generosidade e empatia. Todas as nossas trocas foram, extremamente, significativas para a minha formação. Expresso aqui a minha mais profunda admiração pela profissional e pela pessoa que você é;

Aos professores do curso de Medicina Veterinária da FMVZ/UNESP, Botucatu, por me ensinarem sobre ética, perseverança e resiliência. Os seus ensinamentos contribuíram para a construção da pessoa e da profissional que sou hoje;

Aos animais que cruzaram a minha vida, durante esse período, por me permitirem tocar em suas almas, de algum modo, e ser igualmente tocada por elas.

A todos, o meu muito obrigada.

RESUMO

A comunicação de más notícias, entendida como qualquer informação negativa relacionada à saúde de um paciente, representa um desafio significativo na prática clínica, pois exige controle emocional, adaptabilidade e acolhimento profissional, para a transmissão de mensagens com clareza e respeito. Na medicina veterinária, contudo, a formação acadêmica ainda oferece pouco suporte ao desenvolvimento dessas habilidades, revelando-se que uma das maiores dificuldades entre graduandos e recém-formados está na comunicação de más notícias de forma empática e acessível ao vocabulário do tutor. Essa deficiência prejudica a compreensão acerca do quadro clínico e dos procedimentos necessários para a evolução do paciente, podendo interferir negativamente no seu prognóstico. Ademais, outra dificuldade enfrentada pelos profissionais está no entendimento do luto, por ser um processo não linear e imprevisível; o qual pode se iniciar antes mesmo de recebido o diagnóstico, sendo influenciado por múltiplos fatores individuais e sociais. Dessarte, o próprio profissional também vivencia emoções, diante desse contexto, sendo comum relatos de dessensibilização e frieza, erroneamente, interpretadas como força, o qual compromete a qualidade da interação com o tutor e, por conseguinte, o cuidado com o paciente. Conhecer as variáveis envolvidas na comunicação prepara o profissional para transmitir informações de forma objetiva e, ao mesmo tempo, empática, ajustando sua abordagem às necessidades verbais e não verbais dos receptores. Para isso, é essencial o uso de estratégias estruturadas, como os protocolos SPIKES e COMFORT, os quais oferecem diretrizes elucidativas sobre como conduzir essas interações delicadas, as quais promovem uma comunicação com maior segurança e sensibilidade. Portanto, a atuação empática e humanizada do médico veterinário, por meio da comunicação adaptativa e do apoio emocional, se torna essencial para o acolhimento e a orientação dos tutores enlutados, contribuindo para uma vivência menos traumática, para todos os envolvidos, no processo de perda do animal. Esta revisão de literatura tem como objetivo apresentar os protocolos utilizados na abordagem de más notícias e discutir os aspectos fundamentais para a formação de uma base sólida de compreensão do processo de luto, a fim de orientar os profissionais em situações emocionais que exigem adaptação frente às variáveis emocionais envolvidas na comunicação e de fortalecer a relação tutor-veterinário.

Palavras-chave: más notícias; luto; eutanásia; relação tutor-veterinário.

ABSTRACT

Breaking bad news, understood as any negative information related to a patient's health status, represents a significant challenge in clinical practice, as it demands emotional control, adaptability, and professional empathy to convey messages clearly and respectfully. In veterinary medicine, however, academic training still offers limited support for the development of these essential communication skills. One of the main difficulties reported by students and recent graduates is the ability to deliver bad news in a manner that is both empathetic and accessible to the guardian's level of understanding. This deficiency impairs comprehension of the clinical condition and the procedures required for the patient's improvement, potentially affecting the prognosis. Additionally, another common challenge is the understanding of grief, which is a nonlinear and unpredictable process that may begin even before the diagnosis is confirmed, and is shaped by multiple individual and social factors. In this context, the veterinarian also experiences emotional responses, often leading to desensitization or coldness, which are mistakenly perceived as signs of strength, but compromise the quality of interaction with the guardian and, thereafter, the care provided to the animal. Understanding the variables involved in communication prepares professionals to deliver information in a clear yet empathetic manner, adjusting their approach to the verbal and non-verbal needs of each recipient. Structured strategies, such as the SPIKES and COMFORT protocols, are essential tools that offer clear guidelines on how to conduct these difficult conversations with greater confidence and sensitivity. Therefore, an empathetic and human-centered approach by veterinarians, grounded in adaptive communication and emotional support, is crucial for guiding grieving guardians and contributing to a less traumatic experience for all involved in the process of animal loss. This literature review aims to present the protocols used in breaking bad news and to discuss the key elements necessary for building a solid understanding of the grieving process, in order to guide professionals through adaptation during emotionally demanding situations and to strengthen the guardian-veterinarian relationship.

Keywords: bad news; grief; euthanasia; guardian-veterinarian relationship.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	10
2.1. Comunicação interpessoal na medicina veterinária.....	10
2.2. Estratégias para a comunicação de más notícias: SPIKES e COMFORT.....	12
2.3. A não linearidade do luto.....	15
2.4. Linguagens verbal e não-verbal na comunicação adaptativa.....	16
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
4. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	19

1. INTRODUÇÃO

A comunicação de más notícias se caracteriza como qualquer informação negativa em relação à saúde de um paciente, sendo potencialmente capaz de produzir sensações de desespero e ameaçar o bem-estar físico e/ou mental dos envolvidos (Buckman, 2005; Villagran et al., 2010). Inevitavelmente, eventos adversos ocorrem nas áreas hospitalares e a comunicação frente a pacientes e a familiares se faz necessária para o delineamento de condutas (Nickels; Feeley, 2017). Para isso, é essencial compreender que a forma como as informações são retratadas influencia, drasticamente, na maneira como as pessoas lidam com elas; o que pode afetar, diretamente, o prognóstico de um paciente (Jalali; Jalali; Jalilian, 2023).

Uma comunicação assertiva é capaz de proporcionar um melhor entendimento do paciente acerca do quadro, levando a um maior comprometimento com o tratamento e engajamento com o acompanhamento posterior (Nickels; Feeley, 2017; Silva; Holanda, 2023). Por outro lado, uma comunicação defasada gera uma insatisfação com o atendimento médico, a qual prejudica a adesão ao tratamento e posterga intervenções, podendo ser fatal, em alguns casos (Jalali; Jalali; Jalilian, 2023; Silva; Holanda, 2023).

Dessa forma, a aplicação de estratégias para auxiliar os profissionais da saúde na transmissão de más notícias é de extrema importância nas áreas médicas, dentre as mais conhecidas estão SPIKES e COMFORT (Nickels; Feeley, 2017). O protocolo SPIKES expressa uma sequência de passos para abordar notícias ruins de maneira empática, validando os sentimentos de pacientes oncológicos e seus familiares; trata-se de um acrônimo para *Setting, Perception, Invitation, Knowledge, Empathy and Strategy and Summary* (Buckman, 2005). Já o modelo COMFORT, foi apresentado para o treinamento de médicos e enfermeiros na comunicação de más notícias; o também acrônimo retrata *Communicating, Orientation, Mindfulness, Family, Ongoing, Reiterative and Team*, embora, não seja guiado como uma sequência (Villagran et al., 2010).

Na medicina veterinária, contudo, pouco é abordado sobre a comunicação durante a graduação, revelando-se que uma das maiores dificuldades entre graduandos e recém-formados está na comunicação de más notícias para o tutor, já que esta precisa ser empática e acessível ao seu vocabulário, para que haja clareza acerca do quadro clínico e procedimentos necessários para a evolução favorável do paciente veterinário (Bergamini et al., 2023; Lesnau; Santos, 2013; Silva; Holanda, 2023).

Ademais, outra dificuldade enfrentada está no entendimento do luto, por ser um processo não linear e imprevisível (Ellis et al., 2024; Silva; Holanda, 2023); muitas vezes, o profissional se sente despreparado para lidar com situações que exigem o conforto e o consolo de uma família, enquanto processa seus próprios sentimentos, sendo comum relatos de dessensibilização ao decorrer do tempo, por meio da frieza interpretada como um sinal de força, a qual corrobora para uma comunicação distante e agressiva, prejudicando a relação tutor-veterinário, logo, o prognóstico do animal envolvido (Ellis et al., 2024; Lesnau; Santos, 2013).

Portanto, objetiva-se apresentar os protocolos para a abordagem de más notícias na medicina veterinária, bem como as ações necessárias para a formação de uma base do entendimento do processo de luto, pois, a partir dela, o profissional se tornará capaz de compreender, com maior facilidade, as diversas reações dos tutores diante do luto, e assim, encontrar a melhor forma para lidar com a situação e com os sentimentos dos envolvidos, inclusive, os seus próprios.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Comunicação interpessoal na medicina veterinária

Segundo Nunes (2010), a comunicação humana é um processo dinâmico, complexo e permanente, o qual permite a compreensão mútua de indivíduos através da emissão de mensagens e da troca de significados, sendo capaz de moldar o ambiente de convívio e de construir relações sociais. Na área da saúde, a comunicação é uma ferramenta básica, porém essencial, nas relações com pacientes e familiares, pois pode proporcionar um cuidado mais humanizado e integral, tanto ao fornecer as informações necessárias para o profissional da saúde estabelecer seus diagnósticos e condutas, quanto ao permitir melhor entendimento do paciente acerca do quadro, levando a um maior comprometimento com o tratamento e engajamento com o acompanhamento posterior (Nickels; Feeley, 2017; Pimenta et al., 2021).

Sendo assim, a comunicação interpessoal é de extrema importância no contexto clínico, por trazer benefícios aos pacientes, familiares e profissionais envolvidos; o qual reforça a necessidade de equipes preparadas para esse atendimento, visto que a comunicação é uma habilidade que deve ser aprendida e aperfeiçoada, como qualquer outra (Nunes, 2010; Pacheco et al., 2023).

Nos últimos tempos, as relações entre os tutores e seus animais de estimação têm se estreitado em laços afetivos profundos de apego e amizade, de forma que os animais são, inclusive, reconhecidos como membros da família; resultando numa necessidade de mudança na abordagem da medicina veterinária, com o aumento da responsabilidade e a exigência de maior atenção e cuidado, diante de seus pacientes (Bishop et al., 2008; Lesnau; Santos, 2013; Vieira, 2019). Embora a expectativa de vida dos animais tenha aumentado, recentemente, esta continua curta, quando comparada ao tempo de vida dos tutores; significando que, em algum momento, eles terão que enfrentar a perda do animal querido, devendo ser amparados por veterinários preparados para lhes proporcionar conforto e consolo (Lesnau; Santos, 2013).

Nesse sentido, a comunicação com os tutores se torna, cada vez mais, fundamental na prática veterinária, pois é capaz de modular a forma como as informações acerca do quadro e prognóstico do paciente são recebidas, bem como a aceitação das condutas posteriores (Nickels; Feeley, 2017). Enquanto uma comunicação assertiva, ao explicar a condição do animal, oferece clareza nas tomadas de decisão e reforça uma boa relação com o tutor; uma comunicação defasada provoca ansiedade e incerteza, podendo gerar uma série de complicações, como o prolongamento do sofrimento animal, devido à não adesão ao tratamento (Nickels; Feeley, 2017).

Contudo, mesmo sendo um pilar tão importante, a comunicação, especialmente de más notícias, na medicina veterinária, dificilmente, é abordada durante a formação acadêmica, visto que não há nenhuma disciplina, na graduação, que envolva o preparo teórico-científico e/ou psicológico voltado ao enfrentamento de situações de angústia e sofrimento, as quais exigem controle emocional, habilidade de comunicação e acolhimento profissional (Lesnau; Santos, 2013).

Em estudo com graduandos do nono período de medicina veterinária, Silva e Holanda (2023) destacaram a ansiedade, o luto e a comunicação de más notícias como dificuldades principais encontradas na rotina da profissão. Ainda, ressaltaram a educação permanente em saúde, em conjunto à psicologia, como instrumento essencial para a resolução dessas demandas; descrevendo como fundamentais as capacitações profissionais envolvendo as estratégias e os protocolos de comunicação de más notícias.

A comunicação de más notícias é ainda mais desafiadora do que as demais formas de comunicação clínica, pois quem a recebe, muitas vezes, espera ouvir informações compatíveis com aquelas recebidas em situações e contextos controláveis; essa quebra de expectativa pode provocar emoções fortes e sensações de desespero, capazes de alterar a percepção frente à realidade e de ameaçar o bem-estar físico e/ou mental dos envolvidos (Buckman, 2005; Jalali; Jalali; Jalilian, 2023; Villagran et al., 2010). Por outro lado, um atendimento conduzido de forma adequada proporciona melhores condições para a adaptação da pessoa às notícias, influenciando na sua maneira de lidar com elas (Jalali; Jalali; Jalilian, 2023).

Para essa finalidade, o aprendizado e a aplicação de estratégias na transmissão de más notícias é de extrema importância nas áreas médicas, a partir de diversos protocolos disponíveis que visam guiar essas interações desconfortáveis e focar em trocas, realmente, significativas (Bergamini et al., 2023; Lummis; Marchitelli; Shearer, 2020).

A existência de diretrizes para a comunicação com pacientes e famílias auxilia na redução de erros médicos e aumenta a chance de êxito nas condutas; assim, os protocolos exercem um papel fundamental no enfrentamento de situações difíceis, ao proporcionar maior clareza quanto aos tópicos que necessitam ser abordados com o tutor, para garantir uma comunicação mais precisa e satisfatória (Borden et al., 2019; Lummis; Marchitelli; Shearer, 2020).

2.2. Estratégias para a comunicação de más notícias: SPIKES e COMFORT

Há, ao menos, duas vertentes presentes na literatura médica para a orientação da comunicação de más notícias, podendo ser representadas pelos protocolos SPIKES e COMFORT (Nickels; Feeley, 2017).

O protocolo SPIKES surgiu com a proposta de sistematizar a comunicação de más notícias para auxiliar oncologistas a abordar pacientes e seus familiares de forma empática, sem que isso seja um fardo para o profissional (Buckman, 2005; Silva; Holanda, 2023). De acordo com Buckman (2005), a comunicação de más notícias é um grande fator de estresse para os médicos, devido a uma série de elementos: falta de suporte emocional, medos individuais, tempo disponível para a abordagem, dificuldade em explorar as reações dos pacientes e respeitar seus ritmos, sentimentos de desamparo e culpa. Por conseguinte, torna-se comum esconder a verdade, parcial ou totalmente, dos pacientes, como forma de evitar suas possíveis reações; ou dizê-la de forma insensível e agressiva, o que pode ser igualmente prejudicial (Buckman, 2005; Lesnau; Santos, 2013).

Dessa maneira, embora Buckman (2005) afirme que o protocolo SPIKES não seja um roteiro, mas uma estratégia que ressalta os pontos mais importantes durante a transmissão de más notícias e sugere meios de lidar com a situação e seus desdobramentos; a sua perspectiva o transforma em um algoritmo que requer uma sequência de passos (Villagran et al., 2010).

O acrônimo SPIKES é ordenado em *Setting*, *Perception*, *Invitation*, *Knowledge*, *Empathy and Strategy* and *Summary* (Buckman, 2005). Em *Setting*, inicia-se a abordagem através da ambientação adequada para uma conversa privada, sem interrupções desnecessárias e com pessoas de confiança, conforme escolha do paciente, buscando se sentar para se aproximar dos indivíduos, manter uma postura calma e promover uma escuta ativa (Buckman, 2005; Nickels; Feeley, 2017). Em seguida, *Perception* procura entender o nível de conhecimento que os receptores têm acerca da doença, trazendo questionamentos sobre o quadro clínico e observando as respostas fornecidas, a fim de se adequar ao vocabulário e às expectativas ali presentes (Buckman, 2005; Gesser; Santos; Gambetta, 2021).

Ainda, antes de iniciar a transmissão das informações, *Invitation* sugere indagar os ouvintes quanto à quantidade de detalhes que desejam receber sobre o estado médico do paciente (Buckman, 2005; Nickels; Feeley, 2017). Já em *Knowledge*, deve-se anunciar que más notícias serão dadas a seguir, para que os envolvidos possam se preparar para recebê-las; só então, as informações acerca do paciente devem ser abordadas, divididas em pausas, a fim

de se certificar que há clareza na mensagem, e adequando-se sempre ao seu vocabulário, sem o uso de termos técnicos excessivos (Buckman, 2005; Girardi, 2024; Nickels; Feeley, 2017).

Para *Empathy*, omitir informações sobre o quadro e o prognóstico do paciente pode aliviar a tensão à curto prazo, porém resulta em consequências indesejáveis ao longo do processo; sendo assim, o ideal é acolher os sentimentos dos indivíduos, conforme suas reações ocorrem, por meio da escuta e identificação das emoções presentes, e do fornecimento de respostas empáticas, as quais validem os sentimentos e demonstrem compreensão (Buckman, 2005; Gesser; Santos; Gambetta, 2021).

Por fim, *Strategy and Summary* explana a importância de verificar frequentemente se os ouvintes entenderam a mensagem com clareza e sugere que um resumo sobre o que foi falado deve ser feito, abrindo espaço para que os questionamentos sejam sanados; em seguida, uma estratégia quanto aos próximos passos deve ser planejada de comum acordo (Buckman, 2005; Girardi, 2024).

Por outro lado, Villagran et al. (2010) acreditam que o protocolo SPIKES apresenta limitações para ensinar estudantes sobre interações de comunicação de más notícias reais, ao não abranger pontos importantes, como pensamento crítico, reconhecimento ético e argumentação defensiva, e ao representar um modelo linear pouco adaptativo, o qual não permite uma reciprocidade na troca com o paciente.

Nesse sentido, o protocolo COMFORT foi criado com o objetivo de sanar as problemáticas ocorridas nas diretrizes estabelecidas anteriormente, baseando-se em uma série de princípios adaptativos que visam confortar os pacientes e seus familiares durante a recepção de más notícias, em condições variáveis (Nickels; Feeley, 2017; Villagran et al., 2010). A teoria da interação adaptativa (IAT) indica a existência de padrões de influência mútua entre o transmissor e o receptor durante a comunicação, em que ambos modulam os seus comportamentos conforme percebem as reações opostas; sendo assim, especialmente no contexto de más notícias, as percepções guiam as interações durante a comunicação, a qual é complementar, síncrona e tende a ser imprevisível, naturalmente (Duggan; Bradshaw, 2008).

Em estudo comandado por Nickels e Feeley (2017), entrevistas com 44 veterinários concluíram que o modelo COMFORT, em detrimento do SPIKES, melhor representou as estratégias comumente utilizadas pelos profissionais em seus atendimentos, pois não seguiram uma sequência de passos e combinaram múltiplas técnicas na transmissão de más notícias, além de serem fundamentadas de maneira semelhante ao proposto pela IAT.

O também acrônimo COMFORT detalha os principais elementos na comunicação de más notícias: *Communicating, Orientation, Mindfulness, Family, Ongoing, Reiterative and*

Team (Villagran et al., 2010). Primeiramente, *Communicating* trata da qualidade das trocas com o paciente, a partir da comunicação adaptativa, não só ao fornecer informações, mas também ao escutar e ao promover perguntas que compreendam e garantam o nível de entendimento dos ouvintes, a fim de tornar a mensagem clara e de acordo com o seu vocabulário, sem ambiguidades (Goldsmith; Wittenberg; Parnell, 2020; Villagran et al., 2010).

Em *Orientation*, utiliza-se as informações obtidas, anteriormente, acerca do nível de conhecimento médico, idade, aspectos culturais e individuais; para assimilar as expectativas em relação ao diagnóstico e ao prognóstico do paciente, e se adequar a elas, por meio de orientações quanto aos próximos passos, abordando as opções de tratamento e realizando as escolhas em conjunto aos envolvidos (Nickels; Feeley, 2017; Villagran et al., 2010).

Para isso, *Mindfulness* explora a capacidade do médico de estar presente, física e psicologicamente, e de se conectar com os indivíduos, o qual inclui três elementos principais: restrição de roteiros mentais predefinidos, exclusão de prejulgamentos sobre os rumos da conversa ou sobre as reações possíveis, e habilidade de adaptação às mudanças durante a dinâmica de interação (Goldsmith; Wittenberg; Parnell, 2020; Villagran et al., 2010).

Já *Family* ressalta o papel da família durante a transmissão de más notícias, a qual deve ser incluída nas tomadas de decisão, por representar a rede de apoio do paciente ao longo do tratamento (Munn et al., 2008; Villagran et al., 2010). Considerada um ato de empatia, essa inclusão reduz as falhas na comunicação e as desconfianças, quando estabelecida uma boa relação com a família antes, durante e depois de um diagnóstico difícil (Munn et al., 2008; Villagran et al., 2010).

Ainda, *Ongoing* explana a necessidade de um diálogo contínuo, mesmo após o início do tratamento, enfatizando ao paciente que ele não será abandonado após recebido o diagnóstico e aos membros da família que eles não ficarão sem suporte durante ou depois da morte do paciente (Nickels; Feeley, 2017; Villagran et al., 2010). Outrossim, *Reiterative* sugere reavaliar, por meio de perguntas frequentes, a clareza da mensagem e o nível de entendimento atingido pelos ouvintes, reformulando e rearticulando as mesmas informações de maneiras diferentes, quando necessário (Nickels; Feeley, 2017; Villagran et al., 2010).

Por último, *Team* se refere à equipe profissional responsável por transmitir más notícias, a qual deve ser treinada e estar alinhada para lidar com os envolvidos durante todo o processo; formada por membros - médicos, enfermeiros, assistentes sociais - os quais estejam em conformidade quanto às suas abordagens e preparados psicologicamente para essas situações, sem colocar suas saúdes mental e física em risco (Bergamini et al., 2023; Lummis; Marchitelli; Shearer, 2020; Villagran et al., 2010).

2.3. A não linearidade do luto

Uma série de fatores pode ser relacionada à comunicação de más notícias, sendo que nem todos estes são consistentes; por esse motivo, para manter uma boa relação e conexão com os ouvintes, durante a transmissão de uma notícia difícil, a complexidade humana deve ser levada em consideração, com empatia, compaixão, apoio e escuta sem julgamentos (Jalali; Jalali; Jalilian, 2023).

A perda de um animal querido, muitas vezes reconhecido como um membro da família, acompanha o luto e os diversos sentimentos que o cercam, os quais variam de acordo com as experiências individuais (Vieira, 2019). Dessa forma, o luto é vivenciado de maneira distinta por cada pessoa; trata-se de um processo não linear, imprevisível e sem duração definida, podendo ter início antes mesmo de receber o diagnóstico pelo médico veterinário (Lesnau; Santos, 2013; Vieira, 2019). Compreender a imprevisibilidade e a não linearidade do luto é essencial para manter a comunicação tutor-veterinário eficiente, pois prepara o profissional para as possíveis reações do receptor e o guia para acolher suas emoções (Hoummady et al., 2025; Lesnau; Santos, 2013; Vieira, 2019).

Em suma, o luto é o processo de reorganização no modo de vida sem a presença de um ente importante, assim, é preciso adaptar sua ausência nos âmbitos intelectual, emocional e social; essas grandes mudanças são dolorosas e podem gerar sentimentos de angústia, de solidão e de desorientação no enlutado, agravando-se quando na impossibilidade de expressá-los (Hoummady et al., 2025).

Conforme proposto por Kübler-Ross (2017), o luto pode ser dividido em cinco estágios: a negação e o isolamento, numa recusa em enfrentar a situação; a raiva, pela externalização dos sentimentos com agressividade; a barganha, na tentativa de negociar seus temores através de crenças religiosas; a depressão, uma sensação de tristeza profunda, com desgastes físico e emocional; e a aceitação, em que se torna possível expressar suas emoções com clareza e absorver a realidade. Essas etapas não ocorrem sequencialmente e sofrem alterações de acordo com cada perspectiva pessoal, sendo possível, inclusive, revisitar as fases, diversas vezes durante esse processo (Basso; Wainer, 2011; Nakajima, 2018).

Ainda, a expressão do luto na medicina veterinária enfrenta outras barreiras, pois embora o vínculo afetivo dos tutores com seus animais tenha se fortalecido e, por conseguinte, o sentimento de tristeza profunda e a necessidade de cerimônias para passar por sua perda sejam cada vez mais presentes; os julgamentos e o não reconhecimento dessa dor como importante, pela sociedade, inibem a manifestação do luto pelos tutores e geram grande

impacto psicológico, como ansiedade, depressão, somatização e comprometimento funcional (Cleary et al., 2021; Fernandez-Mehler et al., 2013).

Além disso, o procedimento de eutanásia, exclusivo na medicina veterinária, cria um processo de luto mais complexo, o qual inclui o sentimento de culpa, pela decisão de colocar fim à vida do animal, e o luto antecipatório, em que a vivência da perda se inicia junto ao diagnóstico e à possibilidade de morte (Bergamini et al., 2023; Fernandez-Mehler et al., 2013).

Nesse sentido, quando a eutanásia é abordada da maneira correta, com clareza e sensibilidade, e as emoções do tutor são ouvidas e validadas, com a seriedade que merecem, a relação e a experiência tutor-veterinário se tornam muito mais satisfatórias, para ambos os lados (Cleary et al., 2021; Nickels; Feeley, 2017). Em estudo dirigido por Matte et al. (2020), tutores relataram maior contentamento com o serviço veterinário, mesmo após optarem pela eutanásia de seus animais, ao se depararem com transparência sobre o procedimento (cateterização, medicações), escolha sobre a destinação dos restos mortais (cremação, enterro, memoriais), suporte emocional (palavras de reafirmação, tempo sozinho, empatia) e acompanhamento posterior (cartões de condolências, telefonemas, e-mails, flores).

2.4. Linguagens verbal e não verbal na comunicação adaptativa

O papel do médico veterinário frente à doença de um paciente vai muito além do diagnóstico e do tratamento, pois é ele quem representa uma figura de referência e apoio à família durante um processo difícil, o qual pode levar à perda do animal amado (Lesnau; Santos, 2013). Sendo assim, o profissional deve estar preparado para comunicar notícias indesejadas e lidar com as reações emocionais dos familiares enlutados, encorajando a ventilação dos sentimentos e oferecendo empatia, em atitudes simples, como estar presente e escutar suas demandas (Lesnau; Santos, 2013; Nickels; Feeley, 2017).

Para tanto, o estudo da comunicação de más notícias é essencial na formação de profissionais da saúde, visto que estes ainda enfrentam inseguranças em relação às emoções dos pacientes e familiares, às suas próprias emoções, à associação de culpa pela notícia ruim e às incertezas por não terem todas as respostas (Nickels; Feeley, 2017). Ao compreender as variáveis da comunicação, o médico veterinário se torna capaz de transmitir as informações de maneira objetiva e, ao mesmo tempo, empática, pois se adapta ao receptor conforme seus requisitos verbais e não verbais (Duggan; Bradshaw, 2008; Nickels; Feeley, 2017).

A comunicação humana é constituída, basicamente, pelas linguagens verbal e não verbal, ou seja, as palavras, transmitidas de maneira oral ou escrita, compõem a mensagem verbal, enquanto os elementos visuais, auditivos, cinestésicos e, até mesmo, olfativos, integram a mensagem não verbal (Nunes, 2010). Embora subestimada, a linguagem não verbal pode oferecer muito mais informações do que as palavras, principalmente, em relação às emoções sentidas; indicativos como expressões faciais, contato visual, movimentos oculares, postura, distância, toques, gestos, mobilidade, tensão, respiração, entonação, volume, ritmo e fluidez orientam quanto ao grau de interesse, ao grau de entendimento, ao estado de humor e à disposição em manter a conversa (Morgan et al., 2016; Nunes, 2010).

Destarte, as linguagens verbal e não verbal atuam como instrumentos relevantes no que diz respeito à teoria da interação adaptativa (IAT), mencionada em tópico anterior, haja vista que permitem identificar as reações decorrentes das trocas entre o transmissor e o receptor, favorecendo sua adaptabilidade (Floyd; Burgoon, 1999; Pacheco et al., 2023).

Ainda, Giles (2008) sugere que essa adaptação pode ocorrer de maneira convergente, quando as preferências e as similaridades comportamentais aproximam os indivíduos, ou divergente, quando há uma tendência de afastamento, devido ideias e expectativas distintas; exercendo importante função, respectivamente, ao favorecer interações coesas e ao orientar novas condutas para atenuar o distanciamento.

Por conseguinte, alcançar o entendimento mútuo entre médico-paciente, neste caso, entre veterinário-tutor, é o principal objetivo na comunicação clínica, o qual é atingido a partir da utilização de uma linguagem comum, isto é, de uma linguagem que permita a construção de significados compartilhados (Giles, 2008; Schillinger et al., 2021). Segundo Schillinger et al. (2021), a habilidade médica de se adaptar ao nível de conhecimento em saúde apresentado pelos pacientes diminui as disparidades técnicas, possivelmente, enfrentadas durante o diálogo; assim, deve-se ajustar a comunicação a depender de quem a recebe, em uma variável desde a linguagem simplificada, até a técnico-científica.

Por sua vez, a linguagem não verbal é capaz de potencializar a mensagem e auxiliar os ouvintes a compreendê-la com maior facilidade, ao definir comportamentos e gestos na construção da relação com o paciente e adequá-los de acordo com suas respostas (Giles, 2008; Morgan et al., 2016). Desse modo, espelhar-se nas expressões corporais do receptor pode gerar uma sensação de conexão e proximidade, além de favorecer a comunicação, a partir de condutas como contato visual moderado, posicionamento corporal em altura semelhante, toques reconfortantes, entonação tranquila, sorrisos frequentes e acolhedores, e aspectos estéticos que transmitam credibilidade, como vestimentas e postura (Morgan et al., 2016).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação clínica, embora muitas vezes desvalorizada na formação acadêmica em medicina veterinária, é uma ferramenta essencial na construção da relação com o tutor, durante a prática clínica, especialmente, em momentos de vulnerabilidade, como na transmissão de más notícias. Portanto, a comunicação, de forma clara, empática e humanizada, é tão importante quanto o domínio técnico-científico, pois impacta diretamente na qualidade do atendimento, ao lidar não somente com o animal, mas também com o tutor e as emoções que o cercam.

Nesse cenário, compreende-se que a comunicação de más notícias é uma habilidade que deve ser aprendida e aperfeiçoada, como qualquer outra, haja vista que exige controle emocional, sensibilidade e um conjunto de estratégias que visam minimizar as repercussões psicológicas tanto para os tutores quanto para o próprio profissional.

Além de conhecer e implementar os protocolos de comunicação, para a realidade da medicina veterinária, é necessário levar em consideração a esfera da complexidade humana, frente às diferentes manifestações do luto, a fim de se adaptar às expectativas de cada família e realizar uma abordagem mais individualizada e compassiva, com maior segurança, respeito e acolhimento.

Em síntese, ao investir na capacitação comunicacional e emocional dos veterinários, é possível transformar a forma como más notícias são transmitidas, promovendo um olhar mais sensível, empático e integral; o qual reforça o papel do médico veterinário como figura de cuidado para além do animal, ao oferecer referência emocional para o tutor e seus familiares, durante todo o processo.

4. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- BASSO, L. A.; WAINER, R. Luto e Perdas Repentinhas: Contribuições da Terapia Cognitivo-Comportamental. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 7, n. 1, p. 35–43, 2011.
- BERGAMINI, S. M.; UCCHEDDU, S.; RIGGIO, G.; VILELA, M. R. de J.; MARITI, C. The Emotional Impact of Patient Loss on Brazilian Veterinarians. **Veterinary Sciences**, v. 11, n. 3, p. 1–17, 19 dez. 2023.
- BISHOP, G. A.; LONG, C. C.; CARLSTEN, K. S.; KENNEDY, K. C.; SHAW, J. R. The Colorado State University Pet Hospice Program: End-of-Life Care for Pets and Their Families. **Journal of Veterinary Medical Education**, v. 35, n. 4, p. 525–531, 2008.
- BORDEN, L. J. N.; ADAMS, C. L.; BONNETT B. N.; RIBBLE, C. S.; SHAW J. R. Comparison of veterinarian and standardized client perceptions of communication during euthanasia discussions. **Journal of the American Veterinary Medical Association**, v. 254, n. 9, p. 1073–1085, maio 2019.
- BUCKMAN, R. A. Breaking Bad News: The S-P-I-K-E-S Strategy. **Community Oncology**, v. 2, n. 2, p. 138–142, 2005.
- CLEARY, M.; WEST, S.; THAPA, D. K.; WESTMAN, M.; VESK, K.; KORNHABER, R. Grieving the loss of a pet: A qualitative systematic review. **Death Studies**, v. 46, n. 9, p. 1–12, 2021.
- DUGGAN, A. P.; BRADSHAW, Y. S. Mutual Influence Processes in Physician-Patient Communication: An Interaction Adaptation Perspective. **Communication Research Reports**, v. 25, n. 3, p. 211–226, 2008.
- ELLIS, C.; LITRELL, K.; CARMACK, T.; CHRISTOPHER, K. The evolution, challenges and future of veterinary hospice and palliative care. **Human-Animal Interactions**, v. 12, n. 1, 30 ago. 2024.
- FLOYD, K.; BURGOON, J. K. Reacting to nonverbal expressions of liking: A test of interaction adaptation theory. **Communication Monographs**, v. 66, n. 3, p. 219–239, 1999.
- FERNANDEZ-MEHLER, P.; GLOOR, P.; SAGER, E.; LEWIS, F. I.; GLAUS, T. M. Veterinarians' role for pet owners facing pet loss. **Veterinary Record**, v. 172, n. 21, p. 555–561, 14 mar. 2013.
- GESSER, A. M.; SANTOS, M. S.; GAMBETTA, M. V. Spikes: um protocolo para a comunicação de más notícias/Spikes: a protocol for communicating bad news. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 11, p. 103334–103345, 9 nov. 2021.
- GILES, H. Accommodating Translational Research. **Journal of Applied Communication Research**, v. 36, n. 2, p. 121–127, 2008.
- GIRARDI, J. M.; ANDRADE, B. A. M.; LEÃO, F. R. C.; PROTAZIO, M. M.; OLIVEIRA, M. P.; CHAVES, C. S. O protocolo spikes na comunicação de más notícias em saúde: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Educação e Saúde**, v. 14, n. 1, p. 142–150, 9 fev. 2024.
- GOLDSMITH, J. V.; WITTENBERG, E.; PARNELL, T. A. The COMFORT Communication Model. **Journal of Hospice & Palliative Nursing**, v. 22, n. 3, p. 229–237, 2020.
- HOUMMADY, S.; CHAISE, L.; GUILLOT, M.; REBOUT, N. All pet owners are not the same: End-of-Life caregiver expectations and profiles. **Topics in Companion Animal Medicine**, v. 65, p. 1–10, fev. 2025.
- JALALI, R.; JALALI, A.; JALILIAN, M. Breaking bad news in medical services: A comprehensive systematic review. **Heliyon**, v. 9, n. 4, p. 1–10, 1 2023.
- KÜBLER-ROSS, E. **Sobre a Morte e o Morrer**. 10. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2017. p. 296.
- LESNAU, G. G.; SANTOS, F. S. Formação dos Acadêmicos de Medicina Veterinária no Processo de Morte e Morrer. **Bioscience Journal**, v. 29, n. 2, p. 429–433, 2013.
- LUMMIS, M.; MARCHITELLI, B.; SHEARER, T. Communication: Difficult Conversation in Veterinary End-of-Life Care. **Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice**, v. 50, n. 3, p. 607–616, 2020.
- MATTE, A. R.; KOSHA, D. K.; COE, J. B.; MEEHAN, M.; NIEL, L. Exploring pet owners' experiences and self-reported satisfaction and grief following companion animal euthanasia. **Veterinary Record**, v. 187, n. 12, p. 1–9, 2020.
- MORGAN, S. E.; OCCA, A.; MOUTON, A.; POTTER, J. The Role of Nonverbal Communication Behaviors in Clinical Trial and Research Study Recruitment. **Health Communication**, v. 32, n. 4, p. 461–469, 2016.
- MUNN, J. C.; DOBBS, D.; MEIER, A.; WILLIAMS, C. S.; BIOLA, H.; ZIMMERMAN, S. The End-of-Life Experience in Long-Term Care: Five Themes Identified From Focus Groups With Residents, Family Members, and Staff. **The Gerontologist**, v. 48, n. 4, p. 485–494, 2008.
- NAKAJIMA, S. Complicated grief: Recent developments in diagnostic criteria and treatment. **Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences**, v. 373, n. 1754, 2018.
- NICKELS, B. M.; FEELEY, T. H. Breaking Bad News in Veterinary Medicine. **Health Communication**, v. 33, n. 9, p. 1105–1113, 2017.
- NUNES, J. M. M. **Comunicação em Contexto Clínico**. 1. ed, Lisboa: Bayer Health Care, 2010. 203p.
- PACHECO, A. M. S.; BESERRA, J. M. A.; RODRIGUES, M. P.; MOTA, L. R.; NETO, C. M. M.; LIMA, C. G.; CAMELO, E. M. S.; ALVES, Y. K. G.; SILVA, L. A.; FARIAS, M. T. D.; SILVA, G. R.; MASLINKIEWICZ, A. A comunicação interpessoal como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na

- promoção do bem-estar em um ambiente hospitalar. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, v. 5, n. 4, p. 402–415, 2023.
- PIMENTA, C. J. L.; VIANA, L. R. C.; BEZERRA, T. A.; SILVA, C. R. R.; FERREIRA, G. R. S.; SANTOS, E. M. B.; COSTA, T. F.; COSTA, K. N. F. M. Competência em comunicação interpessoal no trabalho de enfermeiros em ambiente hospitalar. **REME - Revista Mineira de Enfermagem**, v. 25, n. e-1393, p. 1-8, 2021.
- SCHILLINGER, D.; DURAN, N. D.; MCNAMARA, D. S.; CROSSLEY, S. A.; BALLYAN, R.; KARTER, A. J. Precision communication: Physicians' linguistic adaptation to patients' health literacy. **Science Advances**, v. 7, n. 51, 2021.
- SILVA, A. C. N.; HOLANDA, I. F. S. A Psicologia na Educação Permanente em Saúde em Interface com a Medicina Veterinária: Relato de Experiência. **Revista Interfaces Saúde Humanas e Tecnologia**, v. 11, n. 2, p. 1807–1815, 2023.
- VIEIRA, M. N. F. Quando morre o animal de estimação: Um estudo sobre luto. **Psicologia em Revista**, v. 25, n. 1, p. 239–257, 12 dez. 2019.
- VILLAGRAN, M.; GOLDSMITH, J.; WITTENBERG-LYLES, E.; BALDWIN, P. Creating COMFORT: A Communication-based Model for Breaking Bad News. **Communication Education**, v. 59, n. 3, p. 220–234, 2010.