

## Conhecer o Processo de Luto

### Conhecer o Processo de Luto - Importante Ferramenta para o Profissional do Setor Funerário

No texto anterior falamos sobre algumas competências necessárias para aqueles que trabalham com o luto. Partimos do pressuposto de que as competências exigidas já delimitam, de certa forma, a especificidade do profissional desse setor. O segmento de cemitérios e funerárias parece não ter o devido reconhecimento no mercado empresarial porque lida com a morte, assunto que nossa cultura tenta evitar. Desta crença equivocadamente, se imagina que qualquer pessoa pode trabalhar no setor, não sendo necessário especialização ou investimento de formação profissional.

#### **Trabalhar com a Morte Requer Profissionalização:**

O trabalho com a morte requer especialização e investimento, afinal nós não trabalhamos somente para a pessoa falecida, mas também para aqueles que se despedem dela e precisam de excelência no atendimento.

Na enquete feita pelo site FOL sobre as competências para lidar com a morte, pouca gente (5,34%) apontou o conhecimento do processo de luto como uma competência necessária para os profissionais do setor.

Gostaríamos de fazer algumas considerações sobre esse resultado. A primeira delas é de que o próprio segmento pode não estar reconhecendo a necessidade de se profissionalizar. Neste sentido, profissionalizar significa ampliar o conhecimento sobre o campo de trabalho.

Outra consideração importante é quanto à idéia de que o conhecimento do luto é exclusivo da área da psicologia e, portanto, não poderá trazer contribuições para a atuação dos funcionários de cemitérios e funerárias. Temos acompanhado de perto o diferencial de um atendimento feito por uma equipe qualificada, ou seja, que teve formação no estudo do

luto e pôde se apropriar de alguns conhecimentos necessários para lidar melhor com as famílias enlutadas.

### **Por que Entender Sobre Processo de Luto?**

Compreender as manifestações de um processo de luto, principalmente nos estágios iniciais, ajuda muito no trabalho e no contato com os familiares enlutados para poder atendê-los em suas necessidades, uma vez que se encontram num estado emocional atípico e que tem características próprias.

### **Vejamos algumas características deste processo:**

#### **• Sensação de entorpecimento**

Ao receber a notícia da morte, o enlutado entra num estado que chamamos de entorpecimento, ou seja, parece que a realidade e o sonho se misturam. Ele pode ficar assim por algumas horas ou até mesmo por alguns dias. Este estado de entorpecimento dificulta o enlutado pensar objetivamente, tomar decisões e resolver coisas, mesmo que sejam coisas simples.

Assim, já temos elementos para pensar que a abordagem dos profissionais de cemitérios e funerárias, deva ser diferenciada neste momento:

- em primeiro lugar o profissional, sabendo deste estado do enlutado deve orientá-lo de que precisarão tomar decisões objetivas e ver se ele mesmo quer fazê-lo ou se elege alguém da família que esteja em melhor condição.
- o profissional deve também ser claro, objetivo, repetitivo em algumas formalizações e muito paciente para explicar os procedimentos, pois a compreensão e o raciocínio do enlutado estão prejudicados neste momento.

#### **• Sentimentos de desamparo**

A sensação de desamparo é algo muito forte no enlutado, de forma que as atitudes externas podem ampará-lo ou não. Se o funcionário que o atende for ético e sensível poderá ajudá-lo a buscar clareza nas decisões, dando mais orientações. Contudo o que vemos é que

alguns profissionais se aproveitam deste estado de fragilidade para oferecer produtos e serviços desnecessários, priorizando interesses comerciais e não humanos.

- **Raiva**

O sentimento de tristeza do enlutado é reconhecido por todos, mas a raiva nem sempre é aceita pelo meio. Em geral, o enlutado pode vir a sentir muita raiva da vida, das pessoas, de Deus, dos médicos, do mundo. Estes sentimentos de raiva são intensos e refletem a incompreensão diante da morte. Não é raro que eles direcionem esta raiva também aos profissionais do cemitério ou funerária.

Neste caso, o profissional deve compreender que a raiva não é uma manifestação pessoal contra ele e ter o máximo de paciência e auto-controle no contato com o enlutado. Realmente não é fácil, mas é necessário.

- **Emoções fortes**

Um turbilhão de sensações e emoções invade o enlutado. O sofrimento psicológico parece colocá-lo numa forte agitação física ou num estágio quase letárgico. Fortes crises de choro e comportamentos incontidos podem aparecer neste momento. A intensidade das emoções pode desorientar a pessoa a tal ponto que esta apresente dificuldades para se localizar no tempo e no espaço. Desta forma, o profissional do setor funerário deve orientar as famílias enlutadas com relação à organização do cerimonial, espaços físicos do cemitério (banheiro, lanchonete, etc) e horários, funcionando como agente organizador num momento em que a desorganização pessoal é intensa. As manifestações acima descritas, fazem parte do início do processo de luto.

Temos sido procuradas por profissionais da área que buscam condutas para aliviar a dor do enlutado. Sabemos, no entanto, que a dor é parte do processo de luto, sendo necessária para que ele se efetive. É importante destacar que não cabe ao profissional do segmento de cemitérios e funerárias, aplacar ou tentar tirar a dor do luto. O importante é que se crie um campo adequado para que a dor do enlutado seja vivida de forma a não ser agravada ainda mais por fatores externos e por um atendimento inadequado.

*Fonte: Ana Lúcia Naletto e Lélia Faleiros Oliveira são psicólogas do Centro Maiêutica e desenvolvem trabalhos na área de luto em cemitérios, crematórios e funerárias.*

[www.centromaieutica.com.br](http://www.centromaieutica.com.br)

**Data de Publicação: 7/8/2006 Fonte: Maiêutica**