

O Cotidiano Daqueles que Trabalham com a Morte

Como publicado na semana passada o site FOL e o Centro Maiêutica iniciam a sua parceria em prol, especialmente da humanização no atendimento aos enlutados e da importância da capacitação dos profissionais no difícil ofício da morte.

Este primeiro texto, nos faz refletir sobre a capacitação de funcionários de cemitérios e funerárias no que se refere ao contato com o cliente enlutado.

Lembrem-se que para o aprimoramento de todos teremos uma sala no Fórum FOL chamada "**Maiêutica**" onde todas as pessoas envolvidas de alguma forma com o setor de Cemitérios, Funerárias, Planos e Crematórios, estão convidadas a deixar sua dúvida, opinião e sugestão referente ao texto abaixo. O Centro Maiêutica, interagirá através do Fórum FOL com todos os usuários esclarecendo ou levantando questionamentos extremamente importantes para o enriquecimento pessoal e empresarial de cada um.

Tenham todos uma excelente leitura e muita reflexão.

"O Cotidiano Daqueles que Trabalham com a Morte"

Com recursos cada vez mais sofisticados, o homem contemporâneo tem desenvolvido tecnologias que permitem, entre outras coisas, grandes avanços na engenharia genética. Os conhecimentos da Medicina permitem não só a criação da vida "in vitro", mas também possibilita o prolongamento da vida daqueles que estão sob risco de morte. Tudo quase perfeito para esquecermos que somos MORTAIS.

• A Morte como Ofensa a Sociedade

Se, por um lado, encontramos grandes investimentos na preparação para os acontecimentos que cercam o processo de nascimento, por outro lado, pouco ou quase nada se investe quando se trata de enfrentar o desfecho da vida humana: a morte e suas conseqüências para os que ficam. A própria palavra parece produzir um afastamento natural das pessoas, e são raras as considerações sobre as melhores formas de encaminhamento para esse doloroso processo. Se o nascimento sinaliza o início do ciclo da vida, a morte, sua

contraface, sinaliza o fim desse ciclo: o término da vida. Assim, não resta lugar para a morte, que passa a ser negada, escamoteada, tida como ofensa para os humanos. E, cada vez mais, em nossa cultura, afastamos-nos da idéia da morte para não entrarmos em contato com nossa própria impotência.

Contudo, sabemos que a morte continua sendo uma realidade diária e, queiramos ou não, precisa ser encarada com o respeito e os cuidados necessários pelos profissionais que com ela lidam, seja no contexto hospitalar, em cemitérios, crematórios ou funerárias.

Neste sentido, podemos perguntar-nos: **como ficam aqueles que trabalham diretamente com a morte?**

- **O (Des)Preparo dos Funcionários do Setor Funerário.**

Pouca atenção tem sido dada para a capacitação de funcionários de cemitérios e funerárias no que se refere ao contato com o cliente enlutado e, sobretudo, em relação ao suporte necessário para lidarem, no dia-a-dia, com uma das maiores angústias humanas: a perda de um ente querido.

Em especial, trataremos neste texto do (des)preparo das equipes de cemitérios, crematórios e funerárias em relação ao tema morte e luto. Diante dessa realidade, precisamos, em primeiro lugar, entender que despreparo em relação ao processo da morte não significa falta de experiência dos profissionais que se ocupam desse setor.

Costumamos encontrar pessoas com muitos anos de trabalho na área, experientes em seu ofício - sepultar, vender jazigos, preparar corpos, velórios -, o que lhes confere uma habilidade especial para o dia-a-dia do cemitério e do setor funerário - tarefa nada fácil. Mas será que apenas um bom tempo de experiência é suficiente para qualificar os profissionais para lidarem com a morte?

De que tipo de qualificação estamos falando, então?

- **A Necessária Qualificação**

Em primeiro lugar, é preciso compreender que trabalhar diretamente com a morte é entrar em contato, todos os dias - em cada cena de sepultamento, de velório, de contato com os familiares enlutados em visitas ao cemitério -, com a própria vulnerabilidade em relação a esses acontecimentos e sentimentos. Um dos depoimentos mais freqüentes de funcionários de cemitério é a comoção diante de um sepultamento de criança ou de uma morte trágica. Obviamente estamos falando de dilemas existenciais humanos. E os funcionários de cemitérios, crematórios e funerárias são seres humanos por excelência. Por conviverem e trabalharem todos os dias com esses episódios, precisam de cuidados e de um espaço de reflexão e discussão sobre estes acontecimentos e sentimentos que tanto os tocam profissional e pessoalmente. Este é o primeiro e grande objetivo da preocupação com esses funcionários no que se refere à capacitação.

Em segundo lugar, precisamos capacitar os funcionários do serviço funerário e do cemitério, desde o porteiro até o sepultador, para atender o cliente enlutado. Em geral, as pessoas que são atendidas pelo setor funerário estão vivenciando o início de um processo de luto e, portanto, estão sob forte impacto das reações psicológicas provenientes da perda.

Denominamos PROCESSO DE LUTO ao conjunto destas reações. O processo de luto é caracterizado pelo trabalho interno que uma pessoa faz para conseguir desligar-se de alguém com quem mantinha um forte vínculo, e que morreu.

Neste sentido, é de extrema importância que os funcionários conheçam o processo de luto para que possam compreender as reações dos clientes e desenvolverem formas adequadas de lidar com eles, garantindo um atendimento humanizado e de qualidade ímpar.

Promover a capacitação desses funcionários é oportunizar uma identidade para profissionais de um segmento tão desconsiderados em nossa sociedade.

O investimento dos cemitérios, crematórios e funerárias nos seus funcionários tem sido, cada vez mais, um projeto de qualidade dessas instituições, a fim de serem reconhecidas como um segmento empresarial e se destacarem pela excelência dos serviços que prestam, tanto do ponto de vista técnico como do ponto de vista ético e humano.

No próximo mês trataremos com mais detalhes sobre **A Importante Relação dos Funcionários com os Enlutados.**

Lembrem-se que para inserir o seu comentário em nosso fórum basta ser cadastrado no FOL - Funerária On Line e acessar o endereço <http://www.funerariaonline.com.br/Forum>. Não há custo algum, e você estará contribuindo para o aprimoramento do setor.

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

Data de Publicação: 5/6/2006 **Fonte:** Maiêutica