

## **Voo 447: a dor de quem fica**

**5 de junho de 2009**

*Por Jadyr Pavão Júnior*

Em situações trágicas como a que se configura com o desaparecimento do voo 447 da Air France, na madrugada da segunda-feira, as primeiras atenções se voltam para o resgate das vítimas. Mas é preciso estar igualmente atento à condição dos parentes e amigos - que ficam. "Nós somos sobreviventes desse acidente", resume Luciana Mazorra, doutora em psicologia especializada no atendimento a pessoas que enfrentam a perda de entes queridos. Ela é também co-fundadora do 4 Estações Instituto de Psicologia, que ajuda as famílias das vítimas e também os profissionais das empresas aéreas a lidar com acidentes como o ocorrido na costa brasileira. Na entrevista a seguir, a psicóloga fala da importância do suporte aos familiares, da reação deles à inesperada notícia do desastre e ainda sobre como o acidente desperta em todos nós o terror da morte, mas também a compaixão.

### **Em episódios como o do voo 447, o que é possível dizer a parentes e amigos dos passageiros? Em que medida é possível dar-lhes conforto?**

Não há algo específico a ser falado. Inclusive um erro muito comum, e que é natural, é tentar confortar os familiares dizendo coisas como: "Foi a vontade de Deus", que costumam irritar bastante o enlutado porque expressam um significado que tem valor para quem diz, mas não necessariamente para quem perdeu alguém. O que importa mais não é necessariamente o que é falado, mas o suporte oferecido: a atenção dispensada, a assistência global, o atendimento às necessidades físicas, práticas e legais - além, é claro, do suporte psicológico. Escutar sem julgar ajuda, assim como o apoio da comunidade, da empresa, da sociedade como um todo, do próprio governo, dando suas condolências e realizando esforços para encontrar informações sobre o acidente. Isso diz para a pessoa que perdeu alguém que ela é importante, que o mundo está cuidando dela de alguma forma.

### **O trabalho da imprensa, que inclui ouvir parentes e amigos, ajuda ou atrapalha?**

A mídia tem que tomar muito cuidado. Ela pode ajudar, trazendo informação correta - e informação é o que a família, nesse primeiro momento, mais precisa, pois ajuda a pessoa a se organizar. É claro que a mídia tem um papel importante também ao cobrar as autoridades no sentido de que as buscas sejam feitas. Por outro lado, sempre encontramos abusos: vemos fotos que não precisariam aparecer, que são muito ofensivas para os familiares, mostrando corpos de forma até desrespeitosa. É preciso tomar muito cuidado. Isso não ajuda, atrapalha. Além disso, é preciso respeitar a vontade do familiar: alguns querem falar com a imprensa, outros, não.

### **Qual o pior inimigo dos familiares e amigos: o susto da notícia inesperada ou a demora em receber notícias precisas?**

A demora em se concretizar o fato, em se estabelecer que realmente houve o acidente, é

um momento de grande angústia para as famílias. Depois, quando se confirma que realmente houve o acidente, vem um momento muito ambivalente: se, por um lado, a angústia era terrível, ainda havia uma esperança; com a notícia, tem-se algo concreto, mas é algo terrível. As duas coisas são muito difíceis: a pessoa quer e não quer saber o tempo inteiro. É comum ela precisar de um tempo para digerir a informação e achar, por exemplo, que seu familiar na verdade não pegou aquele avião ou que as autoridades se enganaram.

**Na sua experiência em situações de emergência, você já se deparou com casos assim, em que familiares negam o fato?**

Sim, é muito comum. Entendemos que, se a pessoa está negando, é porque aquilo tem uma função para ela. Ela se apega a uma esperança, por exemplo. Um dos familiares de um passageiro do voo 447 disse, em entrevista à TV, que seu irmão sabia nadar muito bem. Esse tipo de crença, de que a pessoa não pegou aquele avião, é uma forma de a pessoa tentar se proteger, até que ela possa absorver a informação. Quando ela recebe um bom suporte da família, dos amigos, da sociedade, dos profissionais, ela fica mais preparada para lidar com a informação, com a realidade.

**É possível falar em um prazo para que os familiares retomem suas vidas?**

Essa questão é muito complicada. Realmente varia muito. Tem pessoas que retomam suas vidas rapidamente, mas isso não quer dizer que elas elaboram a perda. Para algumas pessoas, retomar suas atividades, voltar ao trabalho, ajuda muito. A elaboração da perda leva tempo. Depende de o que ela perdeu, quais são as condições que ela tem para elaborar a perda. Neste caso específico, estamos falando de uma perda inesperada, violenta, que, por enquanto, não tem confirmação. Para cada pessoa, há fatores facilitadores e complicadores.

**O que é exatamente elaborar a perda?**

O luto é um processo de elaboração psíquica da perda. Podemos falar do luto como um processo de construção de significado, em que a pessoa tenta atribuir sentido ao que aconteceu. Ela vai se perguntar: "Quem sou eu agora sem essa pessoa que morreu? O que essa pessoa representava na minha vida?" Ela vai tentar responder todas essas perguntas e, a partir disso, se reorganizar. É um processo de transformação, não de abandono, da relação com quem morreu. Por isso, muitas vezes, no início, a pessoa ainda age como se o ente perdido estivesse vivo: ela pega o celular para ligar para ele, por exemplo. Leva tempo para ela perceber que nunca mais vai estar com a pessoa morta.

**É um processo trabalhoso, portanto.**

Sim. Inclusive, Freud chamou de trabalho de luto, porque exige trabalho árduo psíquico, emocional, cognitivo, físico, comportamental, social. Atinge o indivíduo em todas as esferas da sua vida. Há uma transformação de identidade. As pessoas que perderam alguém se perguntam: "Quem sou eu agora? Agora eu sou viúva", no caso das mulheres que perdem o marido. "Eu tinha um filho, agora não tenho mais", dizem outras. Quando a pessoa não entende o que aconteceu, ela tem ainda mais dificuldade de elaborar a perda. É como se ela estivesse construindo uma narrativa, um quebra-cabeças, e ali faltasse um pedaço. É o caso de doenças desconhecidas, uma situação de morte onde havia um segredo e de acidentes em que nunca se descobre a causa ou não se encontra um corpo.

**Como é feito na prática o trabalho de assistência a parentes e amigos em uma situação como a do voo 447?**

O nosso trabalho basicamente é estar ali, oferecer suporte para quem quer conversar, falar o que está sentindo. É diferente de um trabalho de psicoterapia, é um trabalho de intervenção em emergência. Tem que ser um trabalho coordenado com a equipe da empresa: você deve estar atento às necessidades dos familiares de forma geral. Pode ser que aquela pessoa esteja com fome e você precisa providenciar algo para ela comer; ela precisa fazer uma ligação, e você deve ajudá-la nesse processo. Ao longo do tempo, vemos que essas pessoas criam vínculos muito fortes com a equipe de apoio e com a equipe da empresa.

**Nos momentos que sucederam o desaparecimento do voo 447, o assunto dominou as conversas nas ruas, nos locais de trabalho etc. - como sempre acontece em casos similares. Por quê? Trata-se da compaixão ou da terrível lembrança de que também morreremos?**

As duas coisas. Uma tragédia como essa nos lembra, sim, da nossa mortalidade. Porque, para viver, precisamos acreditar que estamos seguros de alguma forma. Se, neste instante, eu achar que o teto vai desabar sobre a minha cabeça, eu não vou conseguir conversar nem fazer mais nada. Então, temos de ter uma crença interna de que eu não estou ameaçada. E uma situação como a deste acidente mexe com a nossa crença, com a nossa segurança e gera angústia. Nós todos somos impactados por uma tragédia como esta - em graus diferentes, é lógico. Isso nos faz lembrar que também somos mortais, que não temos tanto controle da vida quanto imaginávamos. Mas, por outro lado, tem também nossa compaixão: nós nos identificamos com aquelas pessoas que estão sofrendo. Nós somos sobreviventes desse acidente: ele poderia ter acontecido comigo, ou poderia ter levado um parente meu. Isso é o que, em grande parte, nos torna humanos: o fato de podermos empatizar com a dor do outro, oferecer ajuda e evitar que novas tragédias aconteçam.

*Matéria extraída do site:*

<http://veja.abril.com.br/noticia/brasil/voo-447-aviao-acidente-air-france-474756.shtml>