

Actas do 13º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde

Organizado por Henrique Pereira, Samuel Monteiro, Graça Esgalhado, Ana Cunha, & Isabel Leal

30 de Janeiro a 1 de Fevereiro de 2020, Covilhã: Faculdade de Ciências da Saúde

## **A ESCUTA SENSÍVEL COMO POTENTE FERRAMENTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**

Marísia Oliveira da Silva<sup>1</sup> (✉ Marísia Oliveira da Silva) & Eymard Mourão Vasconcelos<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal da Paraíba, Brasil

A escuta e o diálogo são ferramentas importantes e necessárias no processo da atenção em saúde, principalmente, se considerarmos os princípios, diretrizes e políticas que norteiam o modelo de atenção, viabilizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), do Brasil. No âmbito da atenção primária, especialmente, essas ferramentas são consideradas essenciais, visto que, para esse âmbito da atenção em saúde estão previstas ações mais voltadas para a promoção e prevenção em saúde. Situando-se nas comunidades e atendendo às populações, em sua maioria, constituída por pessoas de camadas sociais menos abastadas, as práticas de educação em saúde têm, assim, um papel preponderante (Brasil, 1999, 2004, 2006).

Entretanto, no contexto da formação dos profissionais de saúde temos observado limitações e enfrentado alguns desafios no processo de capacitação dos estudantes para atuarem nesse perfil. Foi, assim, que, identificamos no curso de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) a necessidade de se aprender a construir novos caminhos da atenção em saúde que pudessem ser mais adequados às especificidades e demandas das pessoas do contexto comunitário popular e ao modelo de atenção integral à saúde preconizado pelo SUS. Com esse intento, foi criado no ano 2002, o “Projeto Para Além da Psicologia Clínica Clássica” para atuar numa comunidade periférica da cidade de João Pessoa/PB/Brasil, com o objetivo de contribuir na perspectiva de promoção da saúde dos seus moradores. Essa comunidade convivia cotidianamente com as precariedades relativas à falta de infraestrutura (como esgotos a céus abertos, lixo acumulado, moradias em risco de desabamentos), à falta de emprego, de comida, de lazer, violência do tráfico, entre outras.

Esse projeto, que se encontra, em funcionamento até o momento, tem como seus fundamentos norteadores a Psicologia Humanista, desenvolvida por Carl Rogers e a Educação Popular, preconizada por Paulo Freire. Desse modo, foram enfatizados o potencial humano, a relação, o diálogo genuíno (eu-tu), as condições facilitadoras de crescimento (autorrealização), a escuta sensível e empática, a autonomia e o empoderamento pessoal e coletivo, entre outras (Amatuzzi, 2001; Buber, 1974; Rogers, 1977, 1978). De forma conjugada e complementar foram também enfatizados a crença na vocação ontológica dos sujeitos para “ser mais”, a escuta, o diálogo, a valorização do compartilhamento entre o saber popular e o científico, o respeito às demandas locais e às especificidades socio-culturais presentes, a problematização da realidade, a valorização da autonomia e empoderamento individual e coletivo das pessoas, entre outras (Freire, 2011a,b,c). A partir das demandas apresentadas pelos moradores e o seu contexto de vida foram realizadas e construídas as seguintes ações: visitas domiciliares interdisciplinares, plantão psicológico (Mahfoud, 2012), oficinas de criatividade (Schmidt & Ostronoff, 1999) realizadas com as crianças; grupos de encontro (Rogers, 1986) com os moradores, e também com a equipe de saúde, além do envolvimento com as iniciativas e processos de organização política do movimento comunitário local. A escuta e o diálogo foram as ferramentas de facilitação, construção e de avaliação dos processos vivenciados feitos em conjunto com os moradores da comunidade, os extensionistas (estudantes e professores) do Projeto “Para Além” e também com os do Projeto “Educação Popular e Atenção à Saúde da Família” (PEPASF), com o qual estabelecíamos parceria e realizávamos a ação interdisciplinar. Este estudo objetivou sistematizar e analisar os processos construídos pelo projeto “Para Além”, identificando sua contribuição no âmbito da atenção primária à saúde, especialmente, no tocante a questão da escuta sensível.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa desenvolvida a partir de uma pesquisa-ação (Chizzotti, 2006; Flick, 2009) realizada por meio do projeto

“Para Além da Psicologia Clínica Clássica”, cujos dados foram coletados através dos seguintes instrumentos e técnicas: registros no *diário de campo* da pesquisadora, oriundos da *observação participante* feita entre 2002 e 2013 e também de outras fontes documentais relativas às experiências no projeto. Com base no material coletado foi feita, inicialmente, uma *sistematização da experiência* (Holiday, 1996) por meio da qual pudemos evidenciar dimensões significativas do processo enfocado, as quais foram organizadas, posteriormente, em categorias que foram analisadas dialeticamente (Melo Neto, 2010). Essas dimensões que envolveram aprendizados importantes realizados no processo, podem ser, assim, anunciadas: *a inserção na realidade como determinante da Práxis; a “Vida Boa” como intenção visada; a valorização do agir multiprofissional/interdisciplinar; a valorização da participação e da autonomia das pessoas envolvidas no processo de cuidado; a escuta sensível e profunda orientando o diálogo no cuidado em saúde; o envolvimento com as iniciativas e as lutas do movimento comunitário*. Essas dimensões foram analisadas profundamente num estudo bem maior desenvolvido. Contudo, no presente estudo, nos debruçamos apenas sobre a dimensão relativa à *escuta sensível e profunda orientando o diálogo em saúde*, explicitando-a a partir dos processos vivenciados e dos referenciais teóricos implicados.

## RESULTADOS

No contexto de atuação do Projeto, a escuta sensível e profunda revelou-se essencial no processo de cuidado viabilizado por meio das visitas domiciliares interdisciplinares, plantão psicológico, oficinas de criatividade com crianças e dos grupos de encontro. A escolha por uma escuta sensível e profunda feita pelo Projeto tomou como parâmetro as diversas formas de opressão reveladas e vividas nas várias relações precárias estabelecidas entre os sujeitos, no âmbito da convivência familiar, no tipo de trabalho remunerado (ou na falta dele), na vida conjugal, nas relações de gênero, na sexualidade e na difícil convivência entre crianças, jovens, adultos e idosos.

Sem desconsiderar as bases materiais subjacentes aos sentimentos de opressão vivenciados pelas pessoas, o Projeto criou espaços de exteriorização desses sentimentos por entender que estes são relevantes para a promoção da saúde dos sujeitos. Nesse sentido, entendemos que a opressão não pode ser relacionada apenas às questões diretamente decorrentes da vida material e da condição de classe. Ela também inclui conflitos étnicos, religiosos e políticos, sofrimentos psíquicos oriundos da relação de poder de um sujeito, grupo ou instituição social sobre outros, como bem discute Rogers (1978), em sua obra “Sobre o Poder Pessoal”. Nesta obra, o autor, a partir de suas experiências com pequenos e grandes grupos, analisa o aspecto político da sua abordagem, identificando a questão da opressão, em diferentes contextos, onde a relação de poder de um sujeito ou mais é exercida sobre outros. Em vista desses pressupostos e da perspectiva da Educação Popular freireana, no contexto do Projeto, percebemos que os sujeitos que vivenciavam sofrimentos físicos e/ou psíquicos, quando ouvidos em profundidade, mostravam-se com melhores condições de enfrentamento e de empoderamento diante dos problemas vividos tanto individualmente quanto coletivamente. A participação na luta política passa pela subjetividade das pessoas. Ficou muito evidente, na experiência do “Para Além”, que o apoio às demandas psicológicas, inicialmente sem relação aparente com a dinâmica de lutas políticas daquela comunidade, foi muito importante para a geração de novos protagonistas e o entendimento dos complexos caminhos como determinantes econômicos e políticos que influenciam o cotidiano das camadas populares. Podemos citar o caso de uma idosa denominada Autonomia que ao recuperar-se de uma forte depressão e de algumas limitações de ordem física de passou a engajar-se no movimento comunitário.

Construída e aperfeiçoada, através das várias relações e situações envolvidas no processo de atenção à saúde, essa escuta requereu dos(as) participantes do Projeto mais do que habilidades técnicas. Exigiu, no diálogo com os moradores, o desenvolvimento de algumas características e atitudes pessoais consideradas necessárias a uma relação propiciadora de transformação e de crescimento (Rogers, 1977). Primeiramente, exigiu dos(as) participantes uma disposição autêntica para acolher e ouvir as pessoas, sem que, necessariamente, precisassem interpretá-las a partir de um ponto de vista explicativo, direcionando os seus processos. Depois, que tivessem a capacidade de aprender a ouvir para além da verbalização

dos sujeitos, a estarem atentos(as) às diversas formas de comunicação implícitas e explícitas no diálogo, de modo a valorizar, no processo de cuidado, as percepções, as impressões, os sentimentos e as intuições presentes.

A valorização da Psicologia, nessa experiência de extensão, representou o acolhimento dos saberes acumulados pela ciência, no que tange à escuta sensível. Há técnicas e metodologias importantes para que a escuta seja mais profunda e sensível.

Muitos desses saberes também foram compartilhados parcialmente com os estudantes do PEPASF na relação e convivência estabelecida com eles nos diversos processos vivenciados conjuntamente.

## DISCUSSÃO

Os(as) participantes do “Para Além” foram trabalhados pedagogicamente para, em sua relação com as pessoas acompanhadas, adotar uma conduta de autenticidade, aceitação incondicional e compreensão empática, enfatizadas pela Psicologia Humanista de Rogers (Rogers, 1977). Assim, os(as) estudantes e profissionais voluntários(as) do Projeto, nas relações estabelecidas com os(as) moradores(as), não precisaram recorrer a “fachadas” ou “máscaras” ou fingir o que não eram, para parecerem adequados(as) e acolhidos pelas pessoas assistidas. De modo autêntico, expressaram e comunicaram respeito e apreço pelas pessoas, independentemente de suas histórias, características pessoais e limitações. Conseguiram, dessa maneira, ouvir as pessoas, a partir da perspectiva de seu vivido, ou seja, dos seus modos particulares (subjetivos) de perceberem as suas vivências e a realidade em que se inseriam (Dartigues, 1992). Essas características da escuta são muito próximas dos pressupostos freireanos a respeito do diálogo autêntico (Freire, 2001a).

Assim, com amor, afetividade e respeito, como fundamentos e expressão da confiança no potencial dos sujeitos, as pessoas acompanhadas pelo “Para Além” foram acolhidas e orientadas para comunicar, o mais profundamente possível, seus sofrimentos e necessidades. Em momentos oportunos, também foram estimuladas a pensar, a escolher e a decidir o

que realmente lhes era significativo e possível de realizar, no sentido de desenvolver estratégias de enfrentamento e superação de suas questões individuais e coletivas. Dessa forma, as demandas e os sofrimentos das pessoas assistidas foram ouvidos e trabalhados durante as escutas realizadas pelo plantão psicológico, nas visitas domiciliares e nos demais contextos de ação coletiva em que o “Para Além” atuou, em parceria com o PEPASF (grupo de crianças, grupo de cuidado com os trabalhadores de saúde, reuniões da associação comunitária, no apoio social disponibilizado às iniciativas e às lutas dos moradores, entre outras).

Norteando-se pelas premissas enfatizadas acima, as pessoas acompanhadas pelo Projeto foram incentivadas, tanto nas situações individuais quanto nas coletivas, a falar e a se fazerem ouvir, de modo autêntico, experiencial. Esse modo autêntico e experiencial relacionou-se às vivências subjetivamente e objetivamente experimentadas pelos sujeitos, tanto em seus aspectos conscientes quanto inconscientes. Nesse sentido, cabe lembrar a noção de experiência como tudo o que constitui o psiquismo do sujeito, em termos de suas dimensões conscientes e inconscientes (Andrade & Cavalcante Junior, 2008; Kinget & Rogers, 1977). A esse respeito, evidenciamos algumas dificuldades dessa escuta acontecer genuinamente quando alguns conteúdos compartilhados chegavam a agredir alguns princípios éticos dos extensionistas.

A perspectiva de diálogo e escuta enfatizada pela Psicologia Humanista rogereana apresentou alguns limites quanto à questão da problematização preconizada pela Educação Popular freireana, pois, centrando-se na perspectiva do cuidado em saúde, muitas vezes, a questão da problematização, em seu sentido político-transformador, foi pouco aprofundado. Muitas vezes, os estudantes do “Para Além” focavam apenas as dimensões pessoais e familiares das situações acompanhadas. Poucos deles se envolveram em problematizações mais amplas e no encaminhamento das suas implicações políticas. Por outro lado, mostrou-se relevante no sentido de transformar, integral e mutuamente, os sujeitos, o que é essencial a todo processo educativo-político transformador.

Nesse sentido, discutiu-se, em várias ocasiões, nas reuniões do “Para Além”, sobre as implicações políticas do cuidado desenvolvido, refletindo sobre a necessidade de compreender a articulação entre o cuidado em saúde e a ação política envolvida neste cuidado. Percebemos que não bastava apenas a militância política, visto que ela também precisava estar

atrelada às questões do cuidado, ou seja, ao aspecto clínico da atenção às pessoas em sofrimento físico e/ou psíquico.

A escuta sensível e profunda foi fundamental para o diálogo estabelecido no processo de cuidado em saúde realizado, tanto de forma individual quanto coletiva, no processo do Projeto “Para Além”. Seguindo as orientações teórico-metodológicas adotadas esse tipo de escuta propiciou a emergência de sentimentos, dores e conflitos, que se encontravam subjacentes aos sofrimentos e às enfermidades (físicas e/ou psíquicas) vivenciadas pelos moradores e profissionais da área de saúde.

Na especificidade da atenção à saúde disponibilizada, a escuta aconteceu em uma relação de complementaridade e ampliação teórica com a Educação Popular, no tocante à vivência do diálogo, uma vez que, na perspectiva da Educação Popular, ele mostrou-se insuficiente no contexto do cuidado em saúde envolvido, pois, embora a referida perspectiva educativa valorize as dimensões pessoais, expressas através das dinâmicas e das místicas utilizadas, essa consideração das dimensões pessoais é feita de forma intuitiva, sem que se aproveitem os saberes já acumulados da Psicologia. A Psicologia Humanista de Rogers, por sua vez, aprofundou e valorizou essa dimensão em outra perspectiva a experiência do “Para Além”. No contexto de cuidado para o qual se voltou o Projeto “Para Além”, esse tipo de escuta, acrescido da perspectiva teórico-metodológica da Educação Popular, tornou-se mais efetiva em direção ao processo de transformação dos sujeitos e da promoção de sua saúde.

## REFERÊNCIAS

- Amatuzzi, M. M. (2001). *Por uma psicologia humana*. São Paulo: Alínea.
- Brasil, Ministério da Saúde. (2006). *Política nacional de atenção básica*. Série: Pactos pela saúde. Brasília, DF.
- Brasil. Ministério da Saúde (2004). *Atenção básica e a saúde da família*. Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: <http://dtr2004.saude.gov.br/dad/atencaobasica.php>
- Brasil. Ministério da Saúde (1999). *Manual para organização da atenção básica*. Brasília, DF: *Secretaria de Assistência à Saúde*.

- Buber, M. (1974). *Eu e tu*. São Paulo: Editora Moraes.
- Cavalcante Júnior, F. S., & Sousa, A. F. (2008) *Humanismo de funcionamento pleno: Tendência formativa na abordagem centrada na pessoa*. Campinas: Alínea.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.
- Dartigues, A. (1992). *O que é a fenomenologia?*. São Paulo: Editora Moraes.
- Flick, W. (2009). Introdução à pesquisa qualitativa. In *Contribuciones latinoamericanas* (pp. 69-116). Porto Alegre: Artmed.
- Freire, P. (2011a). *Pedagogia do oprimido*. São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (2011b). *Pedagogia da esperança*. São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (2011c). *Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra.
- Holliday, O. J. (1996). *Para sistematizar experiências*. João Pessoa: Editora Universitária UFPB.
- Kinget, G. M. (1977). Uma colocação do assunto. In C. Rogers & G. M. Kiget (Eds.), *Psicoterapia e relações humanas* (vol. 1). Belo Horizonte: Interlivros.
- Mahfoud, M. (Org.). (2012). *Plantão psicológico: Novos horizontes*. São Paulo, SP: Companhia Ilimitada.
- Melo Neto, J. F. (2010). *Dialética*. João Pessoa: Editora Universitária UFPB.
- Rogers, C. (1978). *Sobre o poder pessoal*. São Paulo: Martins Fontes.
- Rogers, C. (1986). *Grupos de encontro*. São Paulo: Martins Fontes.
- Rogers, C., & Kinget, G. M. (1977). *Psicoterapia e relações humanas*. Belo Horizonte: Interlivros.
- Schmidt, M. L. S., & Ostronoff, V. H. (1999). Oficinas de criatividade: Elementos para a explicitação de propostas teórico-práticas. In H. T. P. Morato (Ed.), *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: Novos desafios*. São Paulo: Casa do Psicólogo.