

A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA NA ATUAÇÃO PSICOLÓGICA

Rosilene Firmina Irias¹
Magalí de Paula Silva Santana²

psicomagalisantana@gmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Humanas

RESUMO

A escuta é um fenômeno recorrente em várias áreas no cotidiano da humanidade, isto é, no âmbito profissional, escolar, familiar ou entre outros. É importante estar disposto a escutar, escutando que conseguimos nos abrir para o mundo e para os outros. Nesse sentido, a escuta clínica na prática psicológica não se caracteriza como escuta ordinária, mas como escuta diferenciada, pois quem escuta e quem fala está aberto à experiência alteritária e produz novos significados que favorecem novas formas de sentir, pensar e agir. O método foi resgatar as principais publicações sobre a importância da escuta na atuação do psicólogo. O entendimento dos profissionais sobre a escuta como forma de acolhimento se destaca ao considerar o acolhimento como parte de um vínculo e de um processo terapêutico. Ser mais assertivos em nossas intenções terapêuticas. Quando falamos de compreensão empática, queremos dizer o processo no qual o terapeuta percebe com precisão os sentimentos e significados pessoais que o cliente está experimentando e comunica essa compreensão ao cliente. O acolhimento é uma ferramenta altamente eficaz e uma importante forma de gestão dos processos de trabalho. O processo vai exigir do terapeuta competências específicas, que incluem lidar com um cliente cuja reclamação pode não ter sido possível e cuja compreensão do problema.

PALAVRAS-CHAVE: Escuta, fenômeno, atuação psicológica, psicólogo (a)

INTRODUÇÃO

O significado de escutar vai além da audição para incluir o silêncio e o tempo para processar. Essa percepção se acrescenta nas definições de pesquisadores da comunicação e da educação para quem ouvir é o processo de receber, atribuir significado, responder à comunicação verbal ou não verbal. Ao adverso apontamos para uma perspectiva em que a escuta é um ato contextual, dialógico e social, dessa forma, não é individual, nem apenas psicológico, pois a atribuição de significados, bem como a forma de receber as mensagens e as reações que serão gerados posteriormente, são mediados pelo meio social e cultural (SOUZA; GIANNELLA,

¹ Acadêmica do 10º período do curso de Psicologia no Centro Universitário Univértix

² Psicóloga e psicopedagoga, professora do curso de Psicologia no Centro Universitário Univértix

2016).

Um bom ouvinte deve respeitar o indivíduo e ser curioso, cuidadoso e estar aberto a uma visão diferente do mundo. Um dos fundamentos disso é a compreensão da realidade como uma construção social complexa e, portanto, o reconhecimento de cada natureza que é múltipla, possui vários lados com diferentes visões e percepções possíveis de um mesmo fenômeno, objeto e situação. Isso significa passar de um lugar de ver uma verdade em oposição a outra para uma posição de abertura para ouvir outras verdades (SOUZA; GIANNELLA, 2016).

A escuta não se limita a ouvir para captar sons, mas buscar compreender o significado do que é dito. Almeja aproximação, uma escuta atenta, escuta do que está dentro do outro, também é compreendido em responder e apanhar o que foi dito. É importante estar disposto a escutar, escutando que conseguimos nos abrir para o mundo e para os outros (OLIVEIRA; TAVOLARO *et al.*, 2012).

A escuta é um fenômeno recorrente em várias áreas no cotidiano da humanidade, isto é, no âmbito profissional, escolar, familiar ou entre outros. Surge como modo de existir, ser realizada em sociedade, estar no mundo, não se dando apenas quando duas pessoas se escutam mais quando se escutam também os seus sentidos. Existem diversos sentidos e significados quando pensamos em relação ao sentido que a escuta tem para a sociedade e principalmente para a psicologia (DELFINO, 2014).

Ouvir é pensar, meditar, no sentido de cuidar. Se o nosso jeito de agir for cuidadoso, já respondemos o ser dos seres que vêm até nós. A escuta fenomenológica mostra o conceito de ser mais livre, ou seja, de deixar de lado qualquer saber e qualquer forma de buscar respostas, a não ser que seja uma busca de cuidado ao escutar o outro, entender e zelar pelo que foi dito pela outra pessoa. Portanto, a escuta fenomenológica é uma suspensão, um esforço para suspender as variáveis formas que já moldam a escuta, o que será dito, como será interpretado. O que levou Heidegger (2001) a afirmar durante os seminários de Zollikon que a interpretação seria o modo de perguntar corretamente, ou seja, ouvir, corresponder ou sintonizar com o que vem imediatamente ao encontro, e não a arte de responder, orientar, aconselhar, dirigir (MONTEIRO, 2019).

Diante disso, esse trabalho tem como objetivo compreender a importância da escuta como um fenômeno importante na atuação psicológica. Parte-se do conceito de escuta como um momento de ouvir o outro de forma atenta, acolhedora, compreensiva e sem julgamentos. Assim questionamos, o que é realmente ouvir? As pessoas conseguem ouvir e olhar todo o contexto da fala e/ou por trás da fala? O que pode ser feito por um psicólogo (a) para ajudar a quem só quer ser ouvido, compreendido?

Trabalhos como estes são necessários para dar visibilidade à questão da escuta e a importância da atuação do psicólogo diante a demanda do sujeito. Além disso, faz com que não somente o profissional da área de psicologia tenha conhecimento sobre, mas todos nós ao exercitar de alguma forma a escuta.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A escuta, segundo Velasco *et al* (2013), é o trabalho da psicologia. Pode proporcionar ao cliente um olhar centrado na sua patologia, sempre observando além do histórico, do corpo doente e do desejo assumido. Esse olhar, que desloca a doença sem descuidar dela, pode contribuir para a construção de mais recursos emocionais para uma solução integral do processo de adoecimento, tornando o paciente autor de seu processo de saúde. Esta aparência só é possível a partir de escuta dedicada com este sujeito. Seja qual for a fase pela qual o sujeito esteja passando, é importante ouvi-lo sem julgamentos. Criar espaço para exposição e expansão das emoções significa permitir que a passagem das fases seja mais fluida. Esse trânsito também marca a determinação do lugar que a psicologia ocupa no sujeito sofredor.

A escuta faz parte do processo que ocorre nas relações mais humanas da profissão. As experiências pessoais são compartilhadas e, portanto, devem ser tratadas como uma estratégia significativa na relação profissional-cliente. Além disso, a escuta deve ser feita de forma integral e humanizada. A escuta qualificada, que move em consideração os aspectos no contexto do sujeito, permite o desenvolvimento de uma atuação clínica ampliada que permite e provoca o cruzamento de saberes diversos e transfere o protagonismo a todos os participantes de uma mesma intervenção. Porém, para o sucesso nessa escuta, é necessário manter uma atitude

receptiva e sensível (VELASCO *et al.*, 2013).

Matos *et al.* (2016) sugere que a escuta clínica-psicológica pode ser considerada um meio de cuidado necessário devido às demandas no qual o psicólogo se depara, que em sua maioria decorrem do fato de o sujeito falar ou se expressar sobre determinado sofrimento. Nas relações que estabelece com esse outro, o psicólogo transita entre o cuidado de si e o autoconhecimento a fim de administrar os inúmeros significados desse processo, ressaltando que a escuta, ao contrário da audição, não se baseia apenas na captação de sons que chegam aos ouvidos. A escuta perpassa a abertura e o engajamento com o outro que fala, ou melhor, diz.

Nesse sentido, a escuta clínica na prática psicológica não se caracteriza como escuta ordinária, mas como escuta diferenciada, pois quem escuta e quem fala está aberto à experiência alteritária e produz novos significados que favorecem novas formas de sentir, pensar e agir (MATOS *et al.*, 2016).

Trabalhar com a escuta psicológica coloca o psicólogo em condições de ouvir e compreender a singularidade das demandas, mas também de analisá-las e questioná-las, com uma visão geral para se empenhar na maneira que são direcionadas às relações. A escuta psicológica recupera e compreende afetivamente o sujeito dentro de sistemas simbólicos que relacionam e mostram caminhos para ajudar na intenção do desenvolvimento por meio das ferramentas teóricas que a ciência psicológica disponibiliza (MARINHO, 2016).

A ação psicológica, como intervenção sobre o sofrimento do outro, constitui um cuidado grande na escuta: a escuta radical. Acompanhando o cliente na expressão do que dói, em fazer com que ele entenda a sua realidade e sentido de existência, é a escuta que pode permitir que se manifestem certos elementos orientadores advindos da tradição, mas que impedem a singularização. Ouvir também cria um relacionamento com o psicólogo baseado na confiança em um bom ouvinte. Nos projetos de atendimento psicológico em instituições, nas modalidades Plantão, Psicodiagnóstico Colaborativo, Plantão Psicoeducativo, Supervisão de Apoio e Oficina de Recursos Expressivos, a escuta se apresenta como abertura para a compreensão do mal-estar nas relações situadas, indicando os caminhos qual a aprendizagem significativa como direção/sentido (MORATO, 2013).

Segundo a perspectiva fenomenológica-existencial, o posicionamento clínico, que pode ser definido muito mais como uma atitude do que como uma técnica, independe de um local ou de um tipo de clientela para ocorrer. Podemos dizer, ancorados em ideias fenomenológicas e existenciais, que a escuta clínica resulta de uma atitude que expressa uma determinada concepção do homem e do mundo. Neste caso, sobre o ser-no-mundo, influenciado pelas situações, em uma existência que atribui significados e se fundamenta nas possibilidades que lhe são e nas quais se lança em sua facticidade (DUTRA, 2008).

Dutra (2002) fala da clínica como escuta dos excluídos, daquilo que ainda não foi revelado. Através da escuta complexa, o sujeito se revela e realiza aquilo que somos e conseguimos ser: nunca atinge a totalidade ou a revelação total.

Desse modo, o fato de contar e ouvir uma experiência envolve uma relação do indivíduo com questões relacionadas ao mundo, um número de fenômenos que se dá em um universo de valores, afetos, em um passado que se conecta com o presente e sustenta uma situação que reflete, revela, preserva e transcende o mundo esses fatos que estão inseridos (DUTRA, 2002).

O papel do terapeuta é ajudar a desenrolar os nós da alma e os obstáculos da vida. Dando aberturas para o sujeito se inspirar, cuidar do da alma, cuidar do ser e ensiná-lo a cuidar de si mesmo. Na prática clínica fenomenológico-existencial, o papel do terapeuta é cuidar do ser, ou seja, cuidar essencialmente da liberdade e abertura que provoca a linguagem em movimento. Entretanto, o terapeuta deve cuidar não apenas os “nós da alma” que são um conjunto de obstáculos que aparecem em nossa vida, mas também os “nós da linguagem” das palavras, trancados na prisão de um único significado (REHFEND, 2000).

A clínica fenomenológica atua como terapia com vivências que são baseadas na percepção de que cada pessoa é um ser único e imprevisível. Portanto, a criação de um método psicoterapêutico representa o objetivo de uma pessoa, tornando-a um fenômeno e negando suas possibilidades. A atitude fenomenológica na clínica enfatiza a abertura de possibilidades por parte de quem assiste, sem nenhum cenário montado, compreendendo o fenômeno como ele se apresenta no aqui e o agora. Além de um conjunto de técnicas, caracteriza a atitude perante o homem que dá origem a

uma existência autêntica. Nessa perspectiva de saúde, perpassa um sentido existencial, que consiste no fato de a pessoa se enxergar como realmente é, com possibilidades e limitações, e aprender a lidar com suas próprias escolhas (MARINHO, 2019).

Para a fenomenologia, a linguagem tem um espaço de reconhecimento: pelo fato que possibilita o contato com a forma de expressão do outro, o acesso à experiência, à existência. Quando emerge, o sentimento representado pela linguagem apresenta um contexto naquela situação. No contexto revelador, há um movimento de questionamento que se distancia de uma visão estanque da subjetividade humana (MARINHO, 2019).

METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão de literatura das publicações nacionais sobre “A importância da escuta na atuação psicológica” no Google Acadêmico entre 2000 e 2023. O método foi resgatar as principais publicações sobre a importância da escuta na atuação do psicólogo. Embora alguns estudos tratam do entrelaçamento de diferentes temas em uma mesma obra, o que se busca é ordenar os eixos temáticos de acordo com o objetivo principal e mais significativamente sobre a escuta em determinadas formas, sendo ela na atuação do psicólogo (a) na fenomenologia.

Os estudos selecionados incluíram dissertações e artigos científicos. Foram excluídos textos com enfoque promocional ou comercial e textos que não apresentavam a relação entre as questões sobre a escuta e a fenomenologia, como objeto central de reflexão. Foi realizada uma busca que combinou as seguintes palavras-chave: escuta, psicólogo, sujeito, fenomenologia. Os textos foram inicialmente organizados por autores, ano de publicação, tipo de publicação e título. Em seguida foram elaborados de forma explicativa no eixo temático, a partir da leitura de publicações.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O entendimento dos profissionais sobre a escuta como forma de acolhimento se destaca ao considerar o acolhimento como parte de um vínculo e de um processo

terapêutico. Para o autor, o acolhimento consiste em humanizar as relações e as habilidades de comunicação. O desafio em desenvolver habilidades de comunicação se reflete na habilidade que temos em que usuários e profissionais criem uma relação de escuta e responsabilização, criando vínculos e compromissos entre eles. Dessa forma, fica claro que escuta, acolhimento e vínculo são conceitos relacionados, pois são recursos terapêuticos em saúde (LOPES; CRUZ, 2019)

Tabela: 1. Fatores importantes para uma boa escuta psicológica.

Fatores importantes para uma boa escuta psicológica
Habilidade de comunicação
Empatia
Postura corporal
Acolhimento
Conduta terapêutica

Fonte: autor, 2023

Habilidade em comunicação

Ser mais assertivos em nossas intenções terapêuticas. O primeiro passo é substituir a tradicional relação distanciada, aparentemente neutra e sem afeto com o paciente por um nível mais profundo de aceitação e conexão com as famílias. Sempre nos comunicamos em diferentes formas de agir, olhar, comportar-se, falar, gesticular, etc. para sempre comunicar algo. Mesmo que ele não considere a existência de outra pessoa no ambiente, ele comunicará algo: por exemplo, indiferença ou indisponibilidade (CERON, 2017).

Empatia

Quando falamos de compreensão empática, queremos dizer o processo no qual o terapeuta percebe com precisão os sentimentos e significados pessoais que o cliente está experimentando e comunica essa compreensão ao cliente. Compreensão empática significa que o terapeuta tem acesso ao referencial interno da pessoa sem perder de vista seu próprio referencial. A empatia, como atitude facilitadora do crescimento humano, pode, portanto, ser entendida como a capacidade de explorar o universo da alteridade, da diferença, compreendendo os sentimentos e significados humanos a partir de seu próprio referencial simbólico (TAVORA et al., 2019).

Postura corporal

Como a comunicação interpessoal é um processo de mão dupla que depende tanto do emissor quanto do receptor da mensagem, é necessário que o profissional de saúde entenda corretamente os sinais corporais de retraimento e insegurança, interprete adequadamente o silêncio e se expresse adequadamente, com uma postura corporal aberta e acessível, demonstrar confiança por meio do tom de voz e escolha adequada de palavras em local tranquilo e reservado (CLAUDIA et al., 2014).

Acolhimento

Segundo o Ministério da Saúde (MS), o acolhimento é uma ferramenta altamente eficaz e uma importante forma de gestão dos processos de trabalho. Este visa atender a todos aqueles que procuram os serviços de saúde, compreender suas necessidades e se posicionar para acolher os usuários, ouvi-los e preparar respostas adequadas para eles. O objetivo é garantir uma abordagem responsável e resolutiva dos serviços de saúde. Dessa forma, o acolhimento visa atender as pessoas de forma receptiva e atenciosa com o intuito de solucionar os problemas a partir da escuta de suas necessidades, reclamações, preocupações e expectativas e identificação de riscos e vulnerabilidades. E após o processo de escuta e orientação, encaminhar a pessoa e a família para outros serviços de saúde para garantir a efetividade do tratamento (ELISANDRA, ALVES, 2022).

Conduta terapêutica

Como já referido, quando o cliente é uma criança, deve ter-se em conta que a gestão do processo vai exigir do terapeuta competências específicas, que incluem lidar com um cliente cuja reclamação pode não ter sido possível e cuja compreensão do problema e o meio ambiente podem sofrer grande variabilidade devido à idade e características de seu desenvolvimento (BORGES; BORTHOLAZZI, 2004).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deste trabalho emergiu que a escuta é um fenômeno recorrente em vários âmbitos do cotidiano do ser humano, nomeadamente profissional, escolar, familiar ou entre

outros. É importante estar disposto a ouvir, a ouvir, estar aberto ao mundo e aos outros. Nesse sentido, a escuta clínica na prática psicológica não se caracteriza como escuta ordinária, mas como escuta diferenciada, pois quem escuta e quem fala está aberto para vivenciar e criar novos significados que favorecem novas formas de sentir, pensar e agir. O método consistiu em resgatar as principais publicações sobre a importância da escuta na atuação do psicólogo. Os profissionais entendem a escuta como uma forma de acolhimento quando pensam no acolhimento como parte do vínculo e do processo terapêutico. Por tanto é necessário serem mais assertivo em nossas intenções terapêuticas.

REFERÊNCIAS

CERON, Mariane. Habilidades de Comunicação: Abordagem centrada na pessoa. São Paulo: **UNA-SUS, UNIFESP**, 2010. Disponível em: Unidade_17.pdf (unifesp.br). Acesso em: 21 de jun.2023.

DE MOURA, Cynthia Borges; VENTURELLI, Marlene Bortholazzi. Direcionamentos para a condução do processo terapêutico comportamental com crianças. **Revista Brasileira de Terapia comportamental e cognitiva**, v. 6, n. 1, p. 17-30, 2004. Disponível em: Direcionamentos para a Condução do Processo Terapêutico Comportamental com Crianças | Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva (rbtcc.com.br). Acesso em: 21 de jun.2023.

DE OLIVEIRA CAMILLO, Simone; MAIORINO, Fabiana Tavolaro. A importância da escuta no cuidado de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v. 17, n. 3, 2012. Disponível em: A importância da escuta no cuidado de enfermagem | Camillo | Cogitare Enfermagem (ufpr.br). Acesso: 12 abr. 2023.

DE SOUZA MOURA, Maria Suzana; GIANNELLA, Valeria. A arte de escutar: nuances de um campo de práticas e de conhecimento. **Revista Terceiro Incluído**, v. 6, n. 1, p. 9-24, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/teri/article/view/40739> Acesso: 12 abr. 2023.

DE SOUZA, Suzy Anne Lopes; DA SILVEIRA, Lia Márcia Cruz. (Re) Conhecendo a escuta como recurso terapêutico no cuidado à saúde da mulher. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 11, n. 1, p. 19-42, 2019. Disponível em: 609863968002.pdf (redalyc.org). Acesso em: 21 de jun.2023.

DOURADO, Aíla Matos *et al.* Experiências de estudantes de psicologia em oficinas de desenvolvimento da escuta. **Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies**, v. 22, n. 2, p. 209-218, 2016.

DUTRA, Elza. Afinal, o que significa o social nas práticas clínicas fenomenológico-existenciais? **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 8, n. 2, p. 224-237, 2008. Disponível em: SciELO - Brasil - A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. Acesso em: 19 de abr. 2023.

DUTRA, Elza. A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 7, p. 371-378, 2002.

LIMA, Dassayeve Távora; LIBERATO, Mariana Tavares Cavalcanti; DIONÍSIO, Bianca Waylla Ribeiro. A empatia como atitude ética no cuidado em saúde mental. **Revista Polis e Psique**, v. 9, n. 3, p. 152-170, 2019.

KUSE, Elisandra Alves; TASCHETTO, Luciane; CEMBRANEL, Priscila. O cuidado na saúde mental: importância do acolhimento na Unidade de Saúde. **Espaço para a Saúde**, v. 23, 2022. Disponível em: deboramakuch,+874-3079-1-5_ED.pdf. Acesso em: 21 de jun.2023.

MATTAR, Cristine Monteiro. A escuta clínica: entre a psicologização e a análise fenomenológico-existencial. **Arquivos do IPUB. Rio de Janeiro**, v. 1, p. 72-87, 2019. Disponível em: v1n1a06.pdf (ufrj.br). Acesso em: 19 de abr. 2023.

MARINHO-ARAUJO, Claisy Maria. Inovações em Psicologia Escolar: o contexto da educação superior. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 33, p. 199-211, 2016. Disponível em: SciELO - Brasil - Inovações em Psicologia Escolar: o contexto da educação superior Inovações em Psicologia Escolar: o contexto da educação superior. Acesso em: 19 de abr. 2023.

MARTINS, Dayse Marinho. Uma fenomenologia da escuta com pessoas que se autolesionam na Clínica em Psicologia do NPA/UFMA. 2020. Disponível em: UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (ufma.br). Acesso em: 19 de abr. 2023.

MORATO, HENRIETTE TP. Algumas considerações da fenomenologia existencial para a ação psicológica na prática e na pesquisa em instituições. **Prática psicológica na perspectiva fenomenológica**, v. 1, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Henriette-Morato/publication/30570048z.pdf>. Acesso em: 19 de abr. 2023.

OLIVEIRA, Délio Henrique Delfino de. **Escuta clínica e atitude fenomenológica no atendimento à pessoa surda: reflexões sobre um processo psicoterápico**. 2014. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: DelioHDO DISSERT.pdf (ufrn.br). Acesso: 12 abr. 2023.

PUGGINA, Ana Claudia et al. Percepção da comunicação, satisfação e necessidades dos familiares em Unidade de Terapia Intensiva. **Escola Anna Nery**, v. 18, p. 277-283, 2014.

REHFELD, Ari. A prática clínica fenomenológico-existencial. **Revista de Gestalt**, v. 9, p. 1-4, 2000.

VELASCO, Karine; RIVAS, Ligia Andreia Ferrony; GUAZINA, Félix Miguel Nascimento. Acolhimento e escuta como prática de trabalho do psicólogo no contexto hospitalar. **Disciplinarum Scientia| Ciências Humanas**, v. 13, n. 2, p. 243-255, 2012.