

## HUMANIZAÇÃO, GÊNERO E PODER: CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS DE FALA-EM-INTERAÇÃO PARA A ATENÇÃO À SAÚDE

### **Humanization, Gender and Power: contributions from the studies of talk-in-interaction to the attention to health.**

Ostermann AC, Meneghel SN, organizadoras.

Campinas: Mercado de Letras/Rio de Janeiro:

Editora Fiocruz; 2012. 168 pp. ISBN: 978-85-7591-221-8

**Minéia Frezza<sup>1</sup>**  
**Márcia de Oliveira Del Corona<sup>2</sup>**

No Brasil, a primeira e única coletânea sobre estudos de interações gravadas de atendimentos à saúde constitui-se nessa obra que foi organizada por Ostermann e Meneghel. Nessa coletânea, as autoras reúnem trabalhos que evidenciam práticas interacionais de humanização<sup>3</sup>, em que médicos/as assumem um papel colaborativo nos atendimentos, bem como práticas que demonstram despreparo desses profissionais da saúde no que se refere à sensibilização relacionada a momentos interacionalmente delicados.

O capítulo de *Introdução e Metodologia* é dedicado a exemplificar as possibilidades que os estudos micro sociais de fala-em-interação apresentam para análises de nível macro social de humanização, gênero e poder. Nessa parte, também há um texto sobre a perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa (doravante AC) que foi utilizada na análise dos dados. A AC dedica-se a descrever como os/as participantes da interação realizam ações através da fala. Estudos mais recentes em AC demonstram um movimento que parte dessa explicação ou descrição da conversa para chegar a algum tipo de intervenção, devolvendo, assim, ao contexto de pesquisa analisado, os resultados da pesquisa para que possam ser realizadas reflexões acerca do que vem sendo feito com êxito e do que pode ser alterado considerando as práticas interacionais em tais contextos. Em AC, os dados são sempre naturalísticos, *i.e.* as interações, que são gravadas em áudio ou vídeo para serem transcritas e analisadas posteriormente, aconteceriam com ou sem a presença de um/a pesquisador/a. Nessa coletânea são utilizadas interações provenientes de consultas médicas obstétricas e ginecológicas, salvo o último capítulo analítico que trata de consultas psicoterapêuticas com pacientes homens.

A segunda parte do livro apresenta análises de *Momentos Delicados e Poder*. O primeiro artigo, *Do que não se fala: assuntos tabus e momentos delicados em consultas ginecológicas obstétricas*, de Ostermann e Rosa, trata de características da fala como hesitação, omissão, pausas e alongamentos que demonstram que determinado assunto é delicado. As autoras demonstram, através da análise dos dados, que os/as médicos/as tendem a neutralizar momentos delicados, e constatam também que neutralizar não significa abandoná-los. Isso porque a partir da fala das pacientes os/as médicos/as poderiam amenizar os momentos delicados agindo colaborativamente, por exemplo.

1 Mestranda em Linguística Aplicada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS - E-mail: mineiafrezza@hotmail.com

2 Doutora em Linguística Aplicada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS - E-mail: marciadelcorona@gmail.com

3 O documento da Política Nacional de Humanização, proposta pelo Ministério da Saúde brasileiro, compreende o termo humanização como a valorização das pessoas envolvidas no processo de produção de saúde: usuários/as, trabalhadores/as e gestores/as (BRASIL,2004).

O segundo artigo da segunda parte da coletânea *As relações de poder nas consultas ginecológicas e obstétricas*, de Ostermann e Ruy, trata do uso da sequência IRA<sup>4</sup>, que é comumente utilizada no contexto ensino-aprendizagem, nas consultas médicas. Essa prática pode operar para o estabelecimento de assimetria, de demonstração de poder e, em alguns casos, até de sarcasmo dos/as médicos/as para com as pacientes. Contudo, como observado nos dados, essa sequência pode vir a colaborar com o atendimento quando ela servir para ponderar o quanto a paciente sabe sobre determinado assunto, para, em seguida, o/a médico/a fornecer as informações que a paciente demonstra não saber.

A terceira parte da obra apresenta *Estratégias de Humanização*. No primeiro artigo dessa parte, *As Explicações Feitas pelas Pacientes para as Causas dos Problemas de Saúde: Como os Médicos Lidam com Isso*, de Ostermann e Souza, as atribuições que as pacientes explicitam sobre a causa de seus sintomas são tratadas como uma estratégia de humanização, pois elas propiciam a troca entre médicos/as e pacientes quando os/as médicos/as levam em consideração as atribuições elaboradas pelas pacientes. O segundo capítulo, *A Formulação Explicitando a Compreensão Mútua entre Médico e Paciente: Uma Forma de Humanizar os Atendimentos*, de Ostermann e Silva, trata de formulações, que, grosso modo, são explicitações do entendimento de partes anteriores ou de toda a interação. No contexto consultas médicas, essa prática é essencial para que ambos/as os/as interagentes tenham certeza sobre o que estão entendendo, uma vez que um mal entendido nesse contexto pode acarretar em um tratamento ou até em um diagnóstico errado, resultando em danos à saúde do/a paciente. Segundo o estudo, as formulações expressas tanto por médicos/as quanto por pacientes também operam para diminuir a assimetria do atendimento, bem como para torná-lo mais colaborativo e eficaz.

A quarta parte do livro é intitulada *Gênero e Sexualidade*. O primeiro capítulo dessa parte, *Gênero e Sexualidade no Consultório Ginecológico: Pressupostos Identitários Jamais Questionados*, de Ostermann e Jaeger, apresenta a heteronormatividade como tática aos/às médicos/as nas consultas ginecológicas. Os/as

médicos/as questionam as pacientes sobre o uso de pílulas, evidenciando, assim, a preocupação com a gravidez que só ocorre em relações heterossexuais. Contudo, não há questionamentos sobre o uso do preservativo, sendo que esse funciona como anticoncepcional e previne doenças sexualmente transmissíveis em qualquer tipo de relação: hetero ou homossexual.

O último trabalho analítico apresentado nessa coletânea é o capítulo de Ostermann e Sell, *Tensionando Identidades de Gênero e de Sexualidade na Fala-em-Interação: O Colapso Discursivo da Masculinidade Homogênea*, que trata de dados provenientes de outro evento interacional: consultas psicológicas em um Posto de Saúde do Sistema Único de Saúde em que os usuários buscam o aval de sanidade mental de uma psicóloga para conseguirem o direito à vasectomia pelo Programa Nacional de Planejamento Familiar (Brasil, 1996). As autoras analisaram as categorias identitárias de gênero que emergem em tais interações e observaram que esses homens demonstram, através de um largo trabalho interacional de mitigação do medo, preocupação com a possibilidade de impotência sexual resultante da vasectomia. O trabalho interacional apresentado em tais eventos revela que aspectos identitários tidos pelo senso comum como homogêneos e naturais são tensionados e desestabilizados na fala-em-interação.

Na conclusão, as organizadoras apontam a necessidade de se aumentar a gama de estudos interacionais que compreendam o “fazer atender”. Esses estudos permitem que profissionais da saúde se enxerguem e possam (re) analisar suas práticas por meio de uma amostra concreta de estratégias interacionais que funcionam ou não para um atendimento mais eficaz e humanizado.

Essa obra, além de contribuir de forma inédita para a academia brasileira ao conciliar Linguística Aplicada e estudos interacionais naturalísticos em atendimentos à saúde, devolve para a sociedade, pacientes e profissionais da saúde, um retorno sobre os resultados da pesquisa acadêmica ao apresentar práticas que contribuem (ou não) para um atendimento mais colaborativo e humanizado. Essa leitura não deve, dessa forma, se resumir à academia, mas deve alcançar os olhos de todos/as que desejam refletir sobre suas práticas considerando questões sobre humanização, gênero e poder.

Recebido em: 14/01/2013

Aceito em: 24/04/2013

4 (Iniciação – Resposta – Avaliação, em que o/a professor/a testa o conhecimento do/a aluno/a ao fazer uma pergunta e avaliar a resposta do/a aluno/a)