

A ESCUTA COMO A ARTE DE ENTENDER O OUTRO E A SI MESMO

EIDT, Sinara¹

JAEGER, Lais Regina²

PEREIRA, Tiago Luiz³

¹ Estudante do curso de Psicologia do Centro Universitário UCEFF/ Itapiranga, SC, Brasil.

² Mestre em Educação. Professor do curso de Psicologia do Centro Universitário UCEFF/ Itapiranga, SC, Brasil.

³ Mestre em Políticas Sociais e Dinâmicas Regionais. Professor e Coordenador do curso de Psicologia do Centro Universitário UCEFF/ Itapiranga, SC, Brasil.

E-mail para correspondência: eidtsinara@gmail.com

Grande área do conhecimento: Ciências da Saúde.

Introdução: A escuta, enquanto ferramenta de trabalho para os profissionais de psicologia, se constitui uma verdadeira arte, pois requer preparação, além de conhecimento de si mesmo e sobre a leitura dos processos subjetivos do outro. Durante a formação em psicologia se aprendem diversas matrizes de pensamento sobre o objeto de estudo, que é o próprio ser humano. Segundo Bock, Furtado e Teixeira, a matéria-prima do estudo é o homem em todas as suas expressões, sejam elas visíveis, como o comportamento, invisíveis, como os sentimentos, singulares, na medida em que cada pessoa é única, ou genéricas, dimensão em que o homem-corpo, o homem-pensamento, o homem-afeto e o homem-ação se sintetizam no conceito de subjetividade¹. A subjetividade é o que faz de cada pessoa um ser singular, e o psicólogo tem o papel de escutar, buscando compreender a sua subjetividade, entendendo o que se passa no mundo individual de cada um, para assim proporcionar maior compreensão sobre o que sente e pensa, utilizando-se de

diversas teorias existentes, como a cognitivo-comportamental, a psicanálise, entre outras abordagens que o possibilitam compreender o cliente que o procura a partir da escuta enquanto uma das principais ferramentas técnicas, somada a outras possibilidades técnicas do profissional¹. Dunker e Thebas afirmam que a escuta, para o profissional de psicologia, tem como finalidade ouvir o que o outro tem a dizer e, ao mesmo tempo, ouvir a si mesmo, cabendo a ambos, psicólogo e cliente, reconhecer o momento adequado para falar e para silenciar, de modo a conduzir o cliente ao melhor caminho possível diante da situação trazida à sessão². **Objetivo:** Compreender o papel e as diferentes dimensões da escuta como ferramenta de trabalho do psicólogo no processo terapêutico. **Método:** Esta investigação apresenta natureza qualitativa e assume o formato de uma revisão narrativa da literatura. Para tanto, foram consultados artigos científicos publicados em periódicos, entre outras fontes de caráter científico. A interpretação do material reunido pautou-se na análise de conteúdo³, técnica utilizada para orientar a seleção dos textos mais condizentes com a finalidade do estudo, os quais foram, posteriormente, expostos e discutidos. **Resultados:** A definição de escuta vem do latim *auscultare*, que quer dizer prestar atenção no que está sendo dito. Ouvir, do ponto de vista objetivo, se explica por perceber ruídos e sons pela audição. Portanto, escutar e ouvir não são a mesma coisa, pois podemos estar ouvindo sons do ambiente, ouvindo pessoas falando, mas prestar atenção no que está se ouvindo leva tempo e requer prática, pois precisamos prestar atenção para, aí sim, escutarmos de fato o que ouvimos. Bacellar traz um exemplo pertinente sobre como escutar alguém de fato: em vez de julgarmos uma pessoa como chata por repetir sempre a mesma coisa, devemos parar e prestar atenção no que ela diz, olhá-la nos olhos e fazer perguntas quando pertinente, de modo que ela se sinta acolhida e seu comportamento possa se transformar, uma vez que foi de fato escutada, contribuindo assim para uma melhor compreensão mútua na conversa⁴. A escuta é uma das ferramentas de trabalho do psicólogo e pode ser classificada em diversos tipos, como a escuta lúdica, a escuta clínica, a escuta empática, a escuta ativa, a escuta passiva, entre outras. A escuta lúdica, segundo Dunker e Thebas, vem antes da escuta empática, sendo elas duas escutas importantes para a clínica, onde primeiramente o psicólogo interage com o cliente,

proporcionando que se sinta à vontade, dando abertura ao cliente, para em seguida realizar a escuta empática, fazendo o cliente se sentir ouvido e compreendido, deixando-o falar abertamente sobre o que preferir². A arte da escuta de qualidade não se aprende de um dia para o outro, pode até mesmo ter regras e técnicas, mas a verdadeira escuta se aprende diariamente, ouvindo as pessoas verdadeiramente, olhando nos olhos, prestando atenção no que dizem, ouvindo a si mesmo, constituindo uma arte que exige prática e dedicação para ser desenvolvida. Durante uma sessão, o psicólogo se utiliza da escuta clínica que, conforme Braga, Daltro e Danon, diz respeito à atenção voltada à singularidade do sujeito, bem como à posição subjetiva assumida pelo profissional diante disso⁵. Ou seja, a escuta é a fase onde o psicólogo se dispõe a ouvir o que o cliente tem a dizer, trazendo-o para fora de si e possibilitando que ele entenda e veja o que está sendo dito, para que, durante e após a sessão, possa se iniciar o processo de mudança. Os mesmos autores destacam que, em uma sessão com um psicólogo, não é comum ouvir orientações do tipo "execute essa ou aquela ação para melhorar", já que esse não é o objetivo do atendimento. O propósito da sessão é facilitar o entendimento do cliente consigo mesmo e com seus próprios problemas, cabendo ao psicólogo o papel de facilitador desse caminho de transformação e ressignificação⁵. Para a sessão ocorrer da melhor forma, a relação entre cliente e psicólogo deve ser de confiança e de entendimento mútuo, fazendo o cliente se sentir acolhido, podendo assim se recuperar de traumas e dos problemas que ele levou àquela sessão. Tanto cliente como terapeuta precisam pensar "fora da caixa", pois às vezes a raiz de um problema está em uma dimensão bem mais ampla e profunda do que o imaginado⁶. Barbosa e Casarini explicam que a reflexão corresponde ao processo de aproximar a pessoa atendida de sua própria experiência, na medida em que o profissional devolve, a partir daquilo que compreendeu, o que lhe parece mais próximo das experiências autênticas dessa pessoa⁷. Nesse sentido, os autores destacam que abordar os sentidos velados presentes nas expressões das pessoas atendidas pressupõe um trabalho ativo e atento por parte do profissional, o qual somente se concretiza na medida em que é mediado pela escuta do outro, que naquele momento compartilha o mundo vivido que se apresenta. A experiência que o cliente traz é e sempre será uma incógnita, pois

não se sabe o que leva uma pessoa a procurar a ajuda profissional e as histórias levadas às sessões sempre são uma viagem pelo mundo do cliente, mas o profissional deve saber tratar o seu cliente com cuidado e acolhimento, escutando-o da maneira e do ponto de vista dele, até porque cada pessoa fala, age e pensa de uma forma diferente, para assim a sessão ocorrer da melhor forma possível². Um bom escutador precisa saber se autoanalisar, saber ouvir as próprias palavras, precisa saber que nem todas as técnicas vão servir para sua atuação, pois cada um tem uma maneira de pensar sobre algum assunto, por isso deve-se escolher a técnica com a qual mais se identifica, utilizando a escuta como princípio do seu atendimento, sabendo que a escuta é uma arte que envolve riscos. A escuta precisa ser analisada e vivida no dia a dia para obter melhores resultados. Sendo assim, a escuta deve primeiramente ser trabalhada no psicólogo, pois sentimentos e problemas mal resolvidos podem interferir no atendimento ao cliente². **Conclusão:** A escuta é ouvir realmente o que está sendo dito, prestar atenção e interpretar para o melhor andamento da sessão ou entrosamento de pessoas. A escuta é uma arte que requer paciência do escutador, pois é ela que permite entender como se dão as relações humanas e como escutar alguém de fato. Possibilita perceber processos de maneira mais ampla, compreendendo que histórias podem ter pontos de vista diferentes, fazendo com que a pessoa escutada se sinta acolhida e goste de falar com o profissional, pois ele valida o que a pessoa está trazendo para a sessão ou em uma conversa. O profissional se utiliza da escuta e de alguma abordagem escolhida em sua formação para assim poder ajudar efetivamente o seu cliente.

Palavras-chave: Escuta. Subjetividade. Profissional. Técnicas.

Referências

1. BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lurdes Trassi. Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

2. DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas. 11. ed. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.
3. BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.
4. BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
5. BRAGA, Ana Aparecida N. M.; DALTRO, Mônica Ramos; DANON, Carlos Alberto Ferreira. A escuta clínica: um instrumento de intervenção do psicólogo em diferentes contextos. Saúde Revista Psicologia, Diversidade e Saúde, Salvador, dez. 2012. Disponível em: Admin,+7+Ana+Ap.+at+all+A+ESCUTA+CLINICA_Vancouver.pdf.
6. BRESCHIGLIARI, Juliana Oliveira; JAFELICE, Giovana Telles. Plantão psicológico: ficções e reflexões. Psicologia: Ciência e Profissão, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/4Cdp6bFW5svLcxJvyfy3STP/?format=pdf&lang=pt>.
7. BARBOSA, Fabio; CASARINI, Karin Aparecida. Intervenções em plantão psicológico humanista-fenomenológico: pesquisa em serviço-escola. Psicologia em Estudo, v. 26, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/xpJr3WzD95pqKD6gVqpY8QG/?format=pdf&lang=pt>.