XII Salão de Iniciação Científica PUCRS

As discordâncias agravadas na fala-em-interação em consultas ginecológicas e obstétricas

Carina Maria Hilgert Mossmann[1], Ana Cristina Ostermann[1] (orientadora)

[1]*Curso de Letras, UNISINOS,*

Resumo

Introdução

As políticas de humanização do Sistema Único de Saúde (SUS) demonstram uma preocupação com a população, mas é preciso que todos os envolvidos - cuidadores da saúde, pacientes e familiares - conheçam, compreendam e tentem colocar em prática essas propostas, a fim de gerar as condições necessárias para dar-lhes continuidade e aprimorá-las.

No âmbito dessas políticas, este trabalho se interessa mais especificamente na importância da linguagem nas consultas ginecológicas e obstétricas, visto que se reconhece que a afetividade e a comunicação podem auxiliar no tratamento e no bem-estar dos pacientes. Assim, é de extrema relevância para a paciente que ela possa expor, através da fala, seus sentimentos, dúvidas e inquietações, da mesma forma com que ela necessita perceber que é ouvida e que as questões que lhe são importantes também interessam àqueles que estão junto a ela, ou seja, a resposta dada pelo médico ao que é dito e a maneira com a qual se dá essa resposta são fatores inerentes aos processos de humanização dos atendimentos à saúde. O tipo e a intensidade da atenção que é dada às ações e às falas da paciente validam as suas ações naquele contexto e determinam os vínculos estabelecidos entre os que ali estão.

Esta pesquisa integra um projeto maior coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann (2010) e interessa-se, no âmbito da política de humanização do SUS, em explorar os formatos e os tipos de discordâncias em consultas médicas (POMERANTZ, 1984), assim como as suas consequências interacionais.

Objetiva-se analisar os mecanismos interacionais presentes nos turnos que compõem as sequências de ações discordantes identificadas nos dados. Ou seja, através dos aparatos

teórico-metodológicos da Análise da Conversa (SACKS, 1992) e da Sociolinguística Interacional, pretende-se detalhar os métodos que os interagentes utilizam para discordarem. Secundariamente, quer-se avaliar se as discordâncias contribuem para o estabelecimento de relações interacionais com maior ou menor grau de simetria. Considerando que os eventos discursivos moldam o contexto sociocultural em que acontecem, assim como são moldados por ele, e concebendo a conversa como ação social, crê-se na relevância da análise dos formatos da discordância, provenientes tanto por parte do médico quanto da paciente.

Metodologia

A análise é feita com dados de 144 consultas ginecológicas e obstétricas gravadas em áudio. As gravações se deram em 2006, em um posto de saúde do SUS, situado na região sul do Brasil, e foram transcritas e revisadas de acordo com as convenções de transcrição de Jefferson (1984), traduzidas e adaptadas por Schnack, Pisoni e Ostermann (2005). Os dados são naturalísticos, sendo que não houve nenhuma interferência do pesquisador durante as consultas. Todos os envolvidos nos eventos que foram gravados foram informados sobre a natureza e os objetivos da pesquisa e assinaram o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido), cujas cópias ficaram em seu poder.

A análise dos dados está se dando sob a perspectiva êmica, ou seja, são observados minuciosamente os recursos linguísticos que os interagentes utilizam para discordar e as ações em resposta que são explicitadas na sequencialidade dos turnos. Deste modo, cada ação é analisada localmente na progressão sequencial, com a intenção de perceber como cada um dos interagentes constrói sua posição frente ao outro, se fazendo entender, e como o outro constrói e explicita o que entendeu ao longo da conversa.

Resultados (ou Resultados e Discussão)

Os resultados apontam as diferenças em como as situações de desconformidade entre a expectativa, a prática ou a opinião interacionalmente explicitada de um falante e a concepção do seu interlocutor são explicitadas pelo médico e pela paciente, sendo que o médico esforça-se até o final da consulta para receber o aceite da paciente à sua orientação. Enquanto isso, a paciente costuma resistir de maneira mais passiva, isto é, ela mantém a sua posição, porém não costuma engajar-se em um movimento argumentativo na busca pela validação do seu posicionamento pelo outro.

Conclusão

Quando há insistência sequencial no desacordo, um dos interagentes ou ambos se orientam para que a sua posição seja validada ou, ainda, para que seja considerada a mais adequada.

Os formatos dos movimentos discordantes empreendidos pelo médico enquanto orienta a sua paciente e, ao mesmo tempo, busca que ela aceite a sua orientação, podem apresentar maior ou menor grau de imposição e, consequentemente, possibilidades de negociação variáveis. No entanto, a paciente não possui a obrigação de aderir aos conselhos ou ao tratamento indicado pelo médico, sendo que ele necessita utilizar recursos linguísticos e estratégias de convencimento para lidar com a resistência apresentada pela paciente. Quando a resistência da paciente persiste com relação à orientação do médico, este tende a agravar os argumentos, sendo que, nos dados analisados, são utilizados como recurso para empreender movimentos discordantes e buscar a adesão da paciente tanto menções à gravidade da ameaça à saúde da mulher ou de seu bebê, quanto a ironia frente à fala da interlocutora, por exemplo.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS**, 2004.

GREATBATCH, David. **On the management of disagreement between news interviewees.** In: Talk at Work: Interaction in Institutional Settings. (Org.) Drew, Paul and Heritage, John. Cambridge: Cambridge University Press, 1993.

LODER, Letícia Ludwig. **Investindo no conflito: A correção pelo outro construindo discordâncias agravadas.** Programa de Pós-Graduação em Letras da UFRGS. Porto Alegre, 2006.

POMERANTZ, Anita. **Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/ dispreferred turn shapes.** In: Structures of Social Action – Studies in Conversation Analysis. (Org.) ATKINSON, Maxwell J., HERITAGE, John. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

RIBEIRO, Branca T.; GARCEZ, Pedro M. (Org.) **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002.

SACKS, Harvey. **Lectures on Conversations.** Blackwell: Oxford, 1992.

SCHNACK, Cristiane; PISONE, Thaís D.; OSTERMANN, Ana C. **Transcrição de fala: do evento real à representação escrita.** *Entrelinhas*, v. 2, n. 2, 2005.