

HUMANIZAÇÃO, GÊNERO E PODER: CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS DE FALA-EM-INTERAÇÃO PARA A ATENÇÃO À SAÚDE. Ostermann AC, Meneghel SN, organizadoras. Campinas: Mercado de Letras/Rio de Janeiro: Editora Fio-cruz; 2012. 168 pp.

ISBN: 978-85-7591-221-8

A fala-em-interação refletindo humanização, gênero e poder

A preocupação com a humanização nos atendimentos à saúde, tanto de profissionais da área quanto de usuários, é latente nos documentos que permeiam e regem o Sistema Único de Saúde (SUS). Vindo ao encontro dessa perspectiva, o livro *Humanização, Gênero e Poder: Contribuições dos Estudos de Fala-em-Interação para a Atenção à Saúde* revela a importância dos estudos interacionais de fala no aprimoramento dos atendimentos à saúde no Brasil, apontando as boas práticas dos profissionais da saúde do SUS, bem como práticas questionáveis na interação médico-paciente.

A obra, de cunho inédito no país, traz análises de interações de fala naturalística, gravadas em Postos de Saúde do SUS, em consultas ginecológicas e obstétricas e em sessões de aconselhamento entre psicólogas e aspirantes à vasectomia. Os trabalhos presentes no livro foram escritos por diversas autoras e organizados por Ana Cristina Ostermann & Stela Nazareth Meneghel. As organizadoras da obra, apesar da trajetória acadêmica diferente – a primeira é linguista aplicada; a segunda, médica de saúde coletiva –, possuem interesse em comum no concernente à importância da comunicação entre médicos e pacientes, ou ainda, entre profissionais de saúde e usuários.

As pesquisas que deram origem aos textos que compõem a coletânea foram todas realizadas com base no aparato teórico-metodológico da Análise da Conversa, que estuda interações de falantes reais, em situações reais da vida cotidiana (institucional ou não). Assim, as análises aqui apresentadas são de cunho linguístico, mas atentam essencialmente para os aspectos socialmente relevantes que resultam desse processo.

Na Introdução e Metodologia, as organizadoras mostram o que se pode apreender pelos estudos em fala-em-interação em relação aos atendimentos médicos e explicam a preocupação com a comunicação nesses atendimentos, construindo a relevância da comunicação eficaz entre profissionais da saúde e usuários, incluindo as perspectivas de humanização que se fazem presentes nas políticas do SUS.

A primeira parte do livro é intitulada de *Momentos Delicados e Poder*, e o texto *Do que Não se Fala: Assuntos Tabus e Momentos Delicados em Consultas Ginecológicas e Obstétricas*, de Ostermann & Rosa, analisa os momentos de interação delicados gerados particularmente por assuntos e termos tabus na interação médico-paciente, como falar da parte íntima do corpo. A

dificuldade da paciente em se expressar durante a consulta pode prejudicar o atendimento médico, pois a exposição do problema é apresentada de forma vaga. Por isso, agindo de forma mais colaborativa na consulta, os médicos podem auxiliar as pacientes a se exporem de forma mais clara.

Ainda nessa parte do livro, o capítulo *As Relações de Poder nas Consultas Ginecológicas e Obstétricas*, de Ostermann & Ruy, apresenta uma análise da sequência IRA (iniciação-resposta-avaliação), comumente encontrada em contexto escolar, mas com ocorrência frequente nas consultas ginecológicas e obstétricas dos dados coletados. A relação assimétrica na interação médico-paciente é construída ou reforçada por meio do exercício de poder, representado aqui pela IRA. Mesmo assim, as autoras revelam que a sequência IRA vem em duas frentes nos dados analisados: para contribuir com a consulta médica e também para demonstrar poder sobre a paciente.

A terceira parte do livro, *Estratégias de Humanização*, é composta por dois capítulos que mostram recursos linguístico-interacionais que podem ser utilizados por médicos e pacientes para que o entendimento mútuo ocorra na consulta. No capítulo *As Explicações Feitas pelas Pacientes para as Causas dos Problemas de Saúde: Como os Médicos Lidam com Isso*, Ostermann & Souza analisam o fenômeno interacional da atribuição, que são hipóteses, ou ainda causas, levantadas pelas pacientes para os seus problemas de saúde ou sintomas. A atenção dos médicos às atribuições trazidas pelas pacientes pode auxiliar na adesão ao tratamento e na construção de um diagnóstico mais seguro, além de humanizar os serviços prestados, visto que permite dar voz à paciente durante a consulta.

No segundo capítulo que reflete sobre a humanização nas consultas médicas, o texto *A Formulação Explicitando a Compreensão Mútua entre Médico e Paciente: Uma Forma de Humanizar os Atendimentos*, de Ostermann & Silva, propõe que o recurso interacional chamado formulação, se utilizado durante a conversa, promove melhor compreensão entre os interagentes, uma vez que esse fenômeno é um método que é utilizado para explicitar o entendimento de partes da conversa. A formulação pode ajudar o médico a esclarecer informações possivelmente desordenadas trazidas pelas pacientes e ajudar a paciente a explicitar o entendimento do que o médico diz em relação a tratamentos, recomendações e descrição de doenças.

Na última parte analítica do livro, *Gênero e Sexualidade*, o capítulo *Gênero e Sexualidade no Consultório Ginecológico: Pressupostos Identitários Jamais Questionados*, de Ostermann & Jaeger, pontua como médicos e pacientes indicam e negociam aspectos identitários de gênero e sexualidade em consultas ginecológicas. As autoras evidenciam que os médicos não parecem incentivar as pacientes a utilizarem outros métodos de prevenção além do anticoncepcional, que previnam doenças sexualmente transmissíveis e parecem

pressupor que todas as mulheres que buscam o ginecologista são heterossexuais. Com os resultados encontrados, é possível (re)pensar as práticas médicas em relação à heteronormatividade tão impregnada em nossa sociedade.

O último capítulo analítico do livro traz o trabalho de Ostermann & Sell, *Tensionando Identidades de Gênero e de Sexualidade na Fala-em-Interação: O Colapso Discursivo da Masculinidade Homogênea*, que propõe, por meio de interações entre psicólogas e homens candidatos à esterilização em Posto de Saúde do SUS, analisar como a categoria homem é construída por aspectos identitários de gênero nessas interações. As autoras observam que a maior preocupação dos homens em realizar o procedimento de vasectomia está relacionada à impotência sexual, o que revela que as identidades homogêneas são reafirmadas nas interações, mostrando que somente pelo discurso tais identidades existem de fato.

Na *Conclusão*, as organizadoras tratam das contribuições dos estudos de fala-em-interação para a atenção à saúde. As autoras afirmam que as análises como as apresentadas no livro são imprescindíveis para que os profissionais da área da saúde possam se enxergar e avaliar seu próprio trabalho mediante as suas próprias conversas com as pacientes. Além disso, as organizado-

ras acreditam que com uma ênfase maior na interação na formação profissional, os médicos possam se valer de recursos linguístico-interacionais, mesmo que sem uma receita pronta, para os auxiliarem nos atendimentos à saúde.

Os temas escolhidos para compor a obra são debatidos em muitas esferas, sejam elas institucionais, acadêmicas ou mesmo cotidianas, por isso, cabe ressaltar que o livro é indicado para professores da área de Linguística e de Saúde Coletiva, assim como para médicos e estudantes de um modo geral. Ao juntar a Linguística Aplicada à Saúde Coletiva, percebe-se a importância dos estudos interacionais para outros contextos que não os escolares, os quais ainda são primordialmente o objeto de estudo da Linguística Aplicada no Brasil. Assim, desmistifica-se a imagem do linguista como apenas mais um professor de Língua Portuguesa ou Língua Inglesa e se constrói uma imagem multidisciplinar da Linguística e do linguista, fazendo que seu campo de estudo seja de fato a linguagem, não importa em que contexto se apresente.

Juliana Silva
Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Brasil.
julianasi.lettras@gmail.com