

RESUMO EXPANDIDO  
XXVI Congresso de Iniciação Científica

## O QUE O PSICÓLOGO ESCUTA QUANDO ESCUTA? O LUGAR DA ESCUTA PSICOLÓGICA NOS SERVIÇOS DO SUAS

Ana Luiza Leite André<sup>1</sup>

Flávio Alves da Silva<sup>2</sup>

1. Discente do curso de Psicologia; e-mail: [analuzaleiteandre@gmail.com](mailto:analuzaleiteandre@gmail.com)
2. Docente da Universidade de Mogi das Cruzes; e-mail: [flaviosilva@umc.br](mailto:flaviosilva@umc.br)

**Área de Conhecimento:** Ciências da Saúde

**Palavras-Chave:** Psicologia social; Escuta; Sistema Único de Assistência Social.

### Como citar:

André ALL, da Silva FA da S. O que o psicólogo escuta quando escuta? O lugar da escuta psicológica nos serviços do SUAS. Revista Científica UMC [Internet]. 27 de outubro de 2023; 8(2):e080200003.

Disponível em: <https://seer.umc.br/index.php/revistaumc/article/view/1864>

**Fluxo de revisão:** o presente resumo expandido foi revisado por pares pela comissão do evento.

Recebido em: 11/09/2023

Aprovado em: 26/10/2023

ID publicação: e080200003

DOI:

Licença CC BY 4.0 DEED

## INTRODUÇÃO

A Psicologia Social surge como um fazer social. Tendo em vista o seu papel sócio-histórico que apresenta uma arena de diversidades – ela possui várias definições, abordagens teóricas e objetos de estudo (CORDEIRO, 2017; CORDEIRO E SPINK, 2018). Segundo Cordeiro (2017), alguns autores consideram a Psicologia Social uma subárea da Psicologia, outros acreditam que ela é a interseção da Psicologia com a Sociologia. Ainda, de acordo com Cordeiro (2017), há autores que também afirmam que o adjetivo – “Social” não delimita uma subdivisão temática ou conceitual, mas enfatiza a importância do compromisso político que todo psicólogo deve ter.

Ainda nos campos de prática de Psicologia Social no Brasil, o conselho Federal de Psicologia – CFP (2003, p. 1), o Art 3º define a Psicologia Social como a área da Psicologia que atua fundamentada na compreensão da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais e coletivos, sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos, com o objetivo de problematizar e propor ações no âmbito social. O Psicólogo, nesse campo, desenvolve atividades em diferentes espaços institucionais e comunitários, no âmbito da Saúde, Educação, trabalho, lazer, meio ambiente, comunicação social, justiça, segurança e assistência social.

Na Psicologia, o significado de escuta apresenta-se como prática do Psicólogo Social e com a relação entre o fazer e o ser da Psicologia. Segundo DOURADO, MACÊDO e LIMA (2016), a escuta clínica na prática psicológica não se caracteriza como uma escuta comum, mas como um ouvir diferenciado, pois quem escuta e quem fala se abrem à experiência alteraria e produzem novos significados que favorecem novos modos de sentir, pensar e agir.

Assim, verbo em ação – escutar pode ser percebido como uma ferramenta que caracteriza o trabalho intrínseco do psicólogo e em contrariedade há presença de heterogeneidades dentro do campo da compreensão do escutar em sua integralidade, tornando assim uma assiduidade de diferentes formas de entender o que é escuta, de realizar a escuta e onde ela se encontra e estar. Com a intenção de analisar as práticas psicossociais do Psicólogo em equipamentos da rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e considerar os campos de prática da Psicologia Social dentro dos atendimentos, se fez necessário saber, afinal, o que o Psicólogo Social escuta quando escuta?

Neste sentido, este estudo parte da hipótese de que o trabalho do psicólogo nos equipamentos do SUAS difere da escuta clínica ou das modalidades psicoterapêuticas, sendo permeada por um conjunto de atravessamentos como a situação de violação de direitos vulnerabilidade social dos usuários dos serviços, o contexto de trabalho e relações

profissionais, localidade de ação e tem a finalidade de encontrar caminhos para a inserção psicossocial dos usuários dos serviços e reposição de direitos violados.

## OBJETIVO

Este estudo teve como objetivo geral analisar, na literatura as bases de referência para a realização da escuta de usuários dos serviços do Sistema Único de Assistência Social por profissionais psicólogos; e como objetivos específicos: a) Identificar referenciais teóricos e técnicos da Psicologia Social que norteiam a práxis de psicólogos do Sistema Único de Assistência Social; b) Mapear quais conceitos da psicologia social que podem ser atribuídos à sustentação da escuta; c) Analisar se há indícios de outras bases de sustentação da escuta como outras abordagens teóricas, experiência de vida, referenciais teóricos de outras disciplinas e outros que podem ser identificados.

## METODOLOGIA

A presente pesquisa refere-se a uma revisão integrativa, que aborda o papel do psicólogo no contexto hospitalar, apresentando um levantamento descritivo das pesquisas nacionais publicadas nos diferentes campos de estudo em duas bases de dados no período em que compreende os anos de 2018 a 2022. A revisão foi norteada pelos seis passos para a elaboração: elaboração da pergunta de pesquisa, estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos estudos, categorização dos estudos, avaliação dos estudos incluídos, interpretação dos resultados e apresentação da revisão. (SOUZA et al, 2010).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram selecionados 13 artigos publicados, no período de 2018 a 2022, nas bases de dados nacionais e, no momento, estes artigos estão sendo estudados e lidos com o intuito de alcançar informações relevantes o suficiente para a pesquisa, e posterior categorização e análise de acordo com os objetivos propostos.

As categorias foram divididas em a) Papel da escuta, com objetivo de reunir dados suficientes para identificar a finalidade do papel da escuta e sua função nesta área de atuação da Psicologia Social; b) Tipos de escuta que tangem o uso das habilidades do Psicólogo em interpretar e identificar as necessidades durante o atendimento através do processo de escutar; c) As técnicas utilizadas para articulação da escuta com os objetivos do serviço, com o

intuito de reunir informações na literatura sobre as principais formas de atuação em rede; e d) Abordagens, identifica a utilização das abordagens teóricas como instrumento de leitura e ferramenta de escuta psicológica no Sistema Único de Assistência Social. Além disso, foram realizadas buscas de publicações em saúde mental e coletiva que fundamentem a análise e ampliem os conhecimentos na área.

Tratando-se de compreender o papel da escuta em análise ao material escolhido, pôde-se observar questões emergentes ao asseguramento de garantia de direitos como instrumento de luta pela autonomia do sujeito. Além disso, a escuta se faz presente como a escuta que ocupa o lugar de cuidado ou acolhimento do usuário do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nesse sentido, a escuta qualificada assume importante papel entre as intervenções a serem implementadas pelo trabalho social com o objetivo de favorecer, em última instância, a capacidade transformativa das famílias perante a realidade social. Segundo SANCHES e SILVA (2019), a terminologia “escuta” aparece nos documentos como uma prática não restritiva aos psicólogos, mas especialmente alinhada à formação dessa categoria profissional. Em outros parâmetros, a escuta dá-se modo à intervenção em espaços de transformações para encontrar formas alternativas de enfrentamento para lidar com as dificuldades sociais. E por último, a escuta com desejo de identificar características psicodiagnósticas.

Em seguida, foram analisados elementos acerca dos tipos de escuta que se fazem presentes sob a importância do atendimento para o sujeito. As práticas da escuta se fazem presente através de dinâmicas e reflexões em grupos, sendo estes em sua maioria realizados no espaço do CRAS, com o intuito de promover intervenções para se pensar reflexões pessoais e profissionais. Nesse sentido, (FOUCAULT (1987) ressalta a importância de ir para além da escuta diagnóstica, realizando a contribuição para um trabalho que não tenha como único horizonte possível a vigilância e normalização dos corpos.

No que concerne as evidências de técnicas e práticas realizadas pelos profissionais de Psicologia na articulação da escuta com os objetivos dos serviços, encontremos aspectos que visam a possibilidade do atendimento e oferta de serviços continuados em proteção social básica, a exemplo de encaminhamento para outros serviços, grupos, acompanhamento familiar, atividades grupais, entre outros. Trata-se de um trabalho que visa à inserção social do sujeito, retirando-o de sua posição de vitimização da situação social, tornando-o um sujeito autônomo.

Em seguida, manifesta-se a importância da promoção de maior apoio em prol da saúde mental, a partir de grupos socioeducativos, sendo estes: a utilização de encontros que tenham como finalidade facilitar a emancipação, a troca de afetos e o questionamento de influências ideológicas e opressoras que contribuem para a perpetuação do ciclo de desigualdade social,

pobreza e alienação de pessoas. Além disso, a importância de o cuidado em saúde ser pautado no acolhimento com escuta sensível às necessidades, considerando a influência das relações de gênero no processo de saúde e adoecimento.

Por último, faz-se necessário discutir acerca das abordagens teóricas no contexto do SUAS, de modo a conhecer e analisar a atuação do Psicólogo no SUAS. Em primeiro lugar, o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP, 2007) ressalta que a psicologia deve estar em espaços para além dos consultórios e dos settings convencionais e estar comprometida com a transformação social. Em segundo lugar, é importante considerar neste estudo as evidências mediante as práticas de interdisciplinaridades, pois a atuação do Psicólogo no SUAS exige a criação de novos conhecimentos e de novas posturas para lidar com o contexto em que os profissionais estão envolvidos. Em terceiro lugar, durante o mapeamento deste estudo, alguns dados significativos sobre a Psicanálise foram evidenciados como importante como parte de orientação a partir da escuta qualificada que se faz presente nesses núcleos profissionais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o material coletado e analisado podemos observar o papel e a importância da escuta em lugares de ocupações sociais, no entanto, sabendo da existência de diversos obstáculos vivenciados por psicólogos ao adentrar o SUAS, nesse sentido, (GOMES e GONÇALVES 2018) denotam que é notório perceber a dificuldade teórico-metodológica, ao não entendimento da especificidade de sua atuação nas proteções sociais especiais ou básica, ou o desejo de diferenciar-se deste, conduzindo o atendimento através da psicoterapia.

Considerando a necessidade de ampliar as práticas de atuação, se faz notório no SUAS a criação de novos conhecimentos e de novas posturas para lidar com o contexto em que os profissionais de psicologia estão envolvidos, assim como, desafiar e analisar o (re)conhecimento da escuta como recurso terapêutico e de vínculo atrelada à inclinação do profissional em propiciar acolhimento, cuidado e atenção (RINALDI, 2000) e depende da valoração da “dimensão dialógica do encontro, isto é, a abertura para um autêntico interesse em ouvir o outro”. (AYRES, 2004, p. 23).

Nesse sentido, ao tomar por base essa compreensão, a escuta é um tema importante a ser refletido para que possamos debater sobre a produção do cuidado integral que se encontra presente no SUAS de modo a promover além da escuta qualificada, também a escuta sensível ao encontro com as diferenças culturais e utilizar dele como ferramenta para inserção destes sujeitos ao seu novo campo de possibilidades de existências.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARVALHO, M. A. P. DE. Contribuições da Terapia Comunitária Integrativa para usuários e familiares de Centro de Atenção Psicossocial (caps): história oral temática. Disponível em <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/5109> Acesso em 12 set. 2022.
- CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS (CREPOP). Referência Técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS. Brasília: Conselho Federal de Psicologia. 2007.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas. Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS. Brasília, 2007.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução nº. 5/2003, de 14 de junho de 2003. Reconhece a Psicologia Social como especialidade em Psicologia para finalidade de concessão e registro do título de Especialista. Brasília, 2003. Disponível em: [www.cfp.org.br/2003/06/resolucao2003](http://www.cfp.org.br/2003/06/resolucao2003). Acesso em 10 abril, 2022.
- CORDEIRO, M. P; SPINK, M.J. A Psicologia Social brasileira nos currículos de professores de pós-graduação da área. In: CONGRESSO INTERAMERICANO DE PSICOLOGIA, p. 33. 2011. Medellín: Sociedad Interamericana de Psicologia.
- CORDEIRO, M. P. A fractalidade da Psicologia Social. São Paulo: Blucher. 2017.
- DE SOUZA GOMES, N.; MARIA, S.; GONÇALVES, M. [s.l: s.n.]. Disponível em <https://scholar.archive.org/work/qk6riv6655bptdhdtdcc7zqveb4/access/wayback/http://edit.ora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RM/article/download/1225/pdf> Acesso em: 12 set. 2022.
- DOURADO, A.M., MACÊDO, S., LIMA, D. Experienciando a escuta clínica no estágio em psicologia: um estudo fenomenológico. Em A.A.S. Sampaio, & D.H.P. Espíndula. Pesquisa e prática em psicologia no sertão (pp. 471-495). Brasília: Instituto Walden 4. 2016. Disponível em [http://www.walden4.com.br/livros/w4/pdf/iw4\\_sampaio\\_espindula\\_1e\\_2016.pdf](http://www.walden4.com.br/livros/w4/pdf/iw4_sampaio_espindula_1e_2016.pdf) Acesso em 10 abril, 2022.
- FOUCAULT, M. Vigiar e punir: Nascimento da prisão. 1987. Petrópolis: Vozes
- SANCHES, N.; SILVA, R. B. A escuta qualificada na assistência social: Da postura diagnóstica às formas (po)éticas de escutar. Estudos e Pesquisas em Psicologia, v. 19, n. 3, p. 604-622, 3 dez. 2019. Acesso em em 10 agos 2022.