

Cuidados-em-interação: práticas, saberes e reflexividade na saúde

Care-in-interaction: practices, knowledge, and reflexivity in health

Soin-en-interaction : pratiques, savoirs et réflexivité en santé

Marcia Rodrigues Lisboa^{1,2,a}

marcia.lisboa@fiocruz.br | <https://orcid.org/0000-0002-2059-370X>

Michel Binet^{2,b}

michel.binet@edu.ulusiada.pt | <http://orcid.org/0000-0001-7233-0445>

¹ Fundação Oswaldo Cruz, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Laboratório de Comunicação e Saúde. Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

² Universidade Lusíada, Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social, Laboratório de Fenomenologia, Etnometodologia e Análise Conversacional da Clusividade Social. Lisboa, Portugal.

^a Doutorado em Informação e Comunicação pela Fundação Oswaldo Cruz

^b Doutorado em Antropologia pela Universidade Nova de Lisboa.

Palavras-chave: Cuidado-em-interação; Fala-e-corpo-em-interação; Análise da conversa etnometodológica; Fenomenologia; Comunicação humano-máquina.

Keywords: Care-in-interaction; Talk-and-body-in-interaction; Ethnomethodological conversation analysis; Phenomenology; Human-machine communication.

Mots-clés : Soin-en-interaction ; Parole-et-corps-en-interaction ; Analyse conversationnelle ethnométhodologique ; Phénoménologie ; Communication homme-ordinateur.

A expressão **cuidado-em-interação**, que mobiliza este dossiê, é gerada pela matriz usual da análise da conversa etnometodológica (ACE), corrente investigativa oriunda da sociologia estadunidense (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974) e derivada da etnometodologia de Harold Garfinkel. Essa poderosa e heurística abordagem interacional tem sido acolhida, mundialmente, em múltiplas áreas disciplinares (Watson; Gastaldo, 2015) e, nos últimos dez anos, traz como objeto de estudo **a-fala-e-o-corpo-em-interação** (Mondada, 2018).

As duas perguntas iniciais que instigaram a coletânea – como a interatividade está sendo operada em diferentes ambientes e cenas, sobretudo com relação a temas da saúde, e de que formas as abordagens microanalíticas dos estudos sobre as interações podem contribuir para a compreensão dos processos sociais? – desencadearam diálogos com as autoras e os autores que aceitaram o desafio de trazer seus temas de investigação, conduzidos por distintas abordagens, mas convergentes quanto à temática central proposta.

O conjunto de cinco textos aqui reunidos expressa algumas facetas das diversas possibilidades de abordagem dos cuidados-em-interação: os dois primeiros são estudos de *corpora*, com base em dados de áudio e de vídeo, respectivamente, construídos a partir do paradigma da ACE; o terceiro, que adota uma

perspectiva fenomenológica, se assenta em dados de observação de terreno e de entrevista etnográfica; já o quarto é baseado, principalmente, em dados de entrevistas oriundos de um documentário, enquanto o quinto analisa documentos legais.

O artigo que abre o dossiê se intitula “Unfortunately, we couldn’t reach a definitive diagnosis”: the interactional management of uncertainty in genetic counseling, com autoria de Ana Cristina Ostermann e Minéia Frezza (2024). Ele é acompanhado de uma rica revisão de literatura e apoiado por um corpus de 54 gravações de consultas com um geneticista para a discussão de resultados de testes genéticos fetais, sendo a reflexão centrada no estudo detalhado de um único caso. A análise incide sobre a gestão interacional, por um médico e uma paciente, da incerteza decorrente dos resultados inconclusivos de um teste genético realizado em um feto que sofreu malformações, seguidas de morte, às 35 semanas de gestação. Com recurso às convenções jeffersonianas¹ de transcrição da fala-em-interação, as autoras selecionaram seis trechos dessa interação. A análise feita desse material propôs demonstrar, pela via descritiva, do caráter emicamente problemático – do ponto de vista subjetivo de ambos os interagentes – da ausência de diagnóstico e, por conseguinte, de uma base epistêmica para avaliar o risco associado a uma nova gravidez. O anúncio do resultado da necrópsia fetal é analisado à luz de um conceito fundamental em ACE, o de par adjacente, dotado, como tal, de uma organização dita preferencial. As autoras **mostram e demonstram** que o anúncio de ausência de resultados conclusivos e de diagnóstico é uma segunda parte do par adjacente (SPP), tratada emicamente como despreferida. Isso se revela pior, do ponto de vista dos interagentes, do que a existência de maus resultados, que proporcionariam uma base epistêmica sólida para a subsequente tomada de decisões informadas. A busca por reduzir a incerteza motiva uma participação mais ativa (ou agência) das pacientes, em caso de ausência de diagnóstico, orientação comportamental recorrente evidenciada no caso relatado. Dessa forma, a epistemologia descritiva da investigação qualitativa, que **demonstra mostrando**, alcança, em ACE, uma robustez que o artigo citado permite explorar.

O segundo artigo – Perspectivas multimodais sobre a comunicação com máscaras faciais em tempos de covid-19, de Ulrike Agathe Schröder, Anna Ladilova, Sineide Gonçalves e Fernanda Roque Amendoeira (2024), – completa a descoberta da ACE proporcionada pelo anterior, por uma introdução à análise multimodal de fala-e-corpo-em-interação, com recurso às convenções de transcrição GAT2². O desenvolvimento dos estudos de *corpora* de gravações em vídeo desencadeou uma rearticulação e novas convergências entre os estudos em ACE e os estudos da gestualidade (*gesture studies*). O artigo analisa dados em vídeo gerados num posto de saúde da família, no Brasil, e em vários outros países, oriundos de canais televisivos acessíveis na plataforma YouTube. Os quadros interacionais abrangidos correspondem a entrevistas jornalísticas em transportes públicos (Cuba), em um salão de cabeleireiro (Alemanha) e nas imediações de um centro médico (EUA); bem como o diálogo entre uma profissional de saúde e um paciente (Brasil). Em todas essas interações, que ocorreram no contexto da crise de covid-19, as pessoas envolvidas usam máscaras. Os cinco trechos de transcrição multimodal incidem, portanto, sobre dados multiculturais, o que convida o leitor a refletir sobre o alcance transcultural da ACE. Trata-se de uma vasta questão, que encontra, no artigo, um dos principais elementos de resposta desenvolvidos em ACE, de acordo com uma abordagem praxeológica e fenomenológica *in situ*, explicitamente referida pelas autoras: os padrões comportamentais regulares evidenciados em ACE são, por regra, incorporados nas ações, ao ponto de passarem despercebidos, apesar de serem dominados e praticados com atenção e mestria (*seen but unnoticed*). A definição e a imposição argumentada de novas normas de conduta, desencadeadas pela crise pandêmica, constituíram uma experimentação social de escala mundial, que pressionou os indivíduos a seguirem instruções fixadas por autoridades da área da saúde, visando à adoção de novos

¹ Convenções de transcrição de gravações de áudio desenvolvidas por Gail Jefferson (2004).

² Convenções de transcrição desenvolvidas com base no modelo alemão GAT (Selting *et al.*, 2016).

padrões comportamentais de âmbito interacional. O caráter até então autoevidente das normas de conduta foi quebrado, o que obrigou os interagentes a adotar, transitoriamente, uma atitude de autovigilância de seus próprios comportamentos. No cruzamento do macro e do micro, o artigo contribui para o estudo das microadaptações comportamentais dos interagentes ao uso tornado obrigatório de máscaras faciais. O alcance transcultural das análises descritivas muito detalhadas dos gestos dos “corpo-sujeitos” e de seus valores semânticos e pragmáticos é uma importante questão discutida.

A seguir, o terceiro artigo – A estética e o ritmo como expressões existenciais de um ser frágil e em cuidados, de José Manuel Resende e Maria Rosália Guerra (2024) – mantém o foco no corpo, saindo, entretanto, do quadro paradigmático da análise da conversa. A base empírica já não é constituída por gravações, mas por observações desarmadas e entrevistas de terreno, de tipo etnográfico. Os terrenos são: o domicílio de uma pessoa idosa, Etelvina, sofrendo de demência; um centro frequentado por ela durante o dia e, sobretudo, o local de ensaios de um grupo de coro do qual participava. Etelvina é apoiada por técnicas de intervenção social, e essa condição constitui um dos objetos observados e debatidos. A ausência de gravações e transcrições não permite uma dupla descrição fina dos comportamentos e da organização sequencial da trama interacional em que ocorrem. No entanto, o artigo apresenta uma elevada granularidade descritiva: para compensar a dificuldade das entrevistas, devido às perturbações da atividade verbal de Etelvina, volta-se a atenção ao seu comportamento corporal. Os detalhes desse comportamento corporal servem de suporte a uma descrição compreensiva da vivência subjetiva da pessoa, que se reivindica de uma abordagem fenomenológica, desenvolvida no quadro da sociologia pragmática francesa, fonte da maior parte da literatura referida ao longo do texto. O artigo merece ser lido à luz de Kneubühler e Piette (2019), autores de um dos artigos referidos na bibliografia, que desenvolve um olhar compreensivo e intensivo, de grande sensibilidade, que incide sobre a singularidade existencial de um ser humano, por meio de uma atenção **fenomenográfica** às pistas corporais da vivência subjetiva de uma pessoa frágil, seguida e observada em várias situações. Promover e ensinar um olhar dessa qualidade e intensidade é uma contribuição do artigo muito pertinente para a formação dos profissionais envolvidos na prestação de cuidados-em-interação.

Por sua vez, o quarto artigo – Comunicando o incomunicável? Mulheres com endometriose, assimetrias e limites da empatia, de João Freire Filho e Júlia dos Anjos (2024) – não está baseado em dados de observação direta, armada ou desarmada, de comportamentos de interação. Ao contrário, diz respeito a dados gerados no quadro de entrevistas exibidas em um documentário, analisadas à luz de obras ficcionais, bem como a partir de uma revisão da literatura científica acerca da dor, de sua comunicação e dos fatores histórico-sociais complicadores desse ato de transmiti-la verbalmente. As questões interacionais e comunicacionais são realçadas como centrais nos testemunhos em primeira pessoa, gerados em situação de entrevista ou partilhados por meio da escrita autobiográfica ou autopatográfica. O artigo contribui para realçar a falta de atenção compreensiva e empática, experienciada e relatada reiteradamente pelas mulheres que enfrentam as dores decorrentes de tal doença. Questionando os seus impactos nos quadros interacionais da relação entre profissionais de saúde e pacientes, os autores denunciam estereótipos e preconceitos sexistas, raciais e sociais (ou classistas), que, sedimentados numa história social de longa duração, se reforçam mutuamente, conforme documentam e estabelecem os estudos interseccionais. A supervalorização, nas formações de estudantes de Medicina, das evidências tidas como “objetivas”, obtidas por exames laboratoriais, e a concomitante subvalorização dos relatos em primeira pessoa das mulheres revelam um viés formativo que contribui para a reprodução de discriminações e de microagressões por descaso. Eis uma das pistas de ação transformadora da situação vigente apontadas pelos autores.

Encerra esta coletânea o artigo Assistentes Virtuais Inteligentes e saúde mental: debates regulatórios no Brasil, de Anna Bentes, Danielle Sanches e Paulo de Freitas Castro Fonseca (2024), que propõe uma importante e atual discussão acerca dos impactos da chamada inteligência artificial sobre a saúde humana

e os desafios de sua regulação no Brasil. A partir da análise documental de instrumentos legais (vigentes e em debate), o texto ilumina um momento singular da história da comunicação entre humanos e máquinas, cujo debate poderá ser recuperado em futuros estudos, especialmente aqueles voltados aos impactos dos AVIs à saúde mental das populações.

Saudamos as autoras e os autores que participam deste dossiê, trazendo contribuições de diferentes áreas do conhecimento – Linguística, Comunicação, Sociologia, Antropologia e Gerontologia –, o que reforça as possibilidades de investigação sobre os cuidados-em-interação para além das amarras disciplinares. Também ressaltamos a diversidade quanto à localização das versões instituições e dos grupos de pesquisa a que as autoras e os autores se filiam: quatro estados brasileiros e Portugal. Desejamos que esse dado represente um estímulo para a ampliação de estudos nessas regiões e para novas parcerias.

REFERÊNCIAS

BENTES, Anna; SANCHES, Danielle; FONSECA, Paulo. Assistentes Virtuais Inteligentes e saúde mental: debates regulatórios no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 538-553, jul.-set. 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4310>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4310>. Acesso em: 12 set. 2024.

FREIRE FILHO, João; ANJOS, Júlia dos. Comunicando o incomunicável? Mulheres com endometriose, assimetrias e limites da empatia. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 522-537, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4208>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4208>. Acesso em: 12 set. 2024.

KNEUBÜHLER, Marine; PIETTE, Albert. Following and analyzing a human being: on the continuity and singularity of an individual. In: COOREN, François; MALBOIS, Fabienne (ed.). **Methodological and ontological principles of observation and analysis**: following and analyzing things and beings in our everyday world. New York; London: Routledge, 2019. p. 13-43.

JEFFERSON, Gail. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, Gene H. (ed.). **Conversation analysis**: studies from the first generation. Amsterdam: John Benjamins, 2004. p. 13-31.

MONDADA, Lorenza. Multiple temporalities of language and body in interaction: challenges for transcribing multimodality. **Research on Language and Social Interaction**, [s. l.], v. 51, n. 1, p. 85-106, 2018.

OSTERMANN, Ana Cristina; FREZZA, Minéia. “Unfortunately, we couldn’t reach a definitive diagnosis”: the interactional management of uncertainty in genetic counseling. **Revista de Comunicação de Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 471-487, jul.-set. 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4314>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4314>. Acesso em: 12 set. 2024.

RESENDE, José Manuel; GUERRA, Maria Rosália. A estética e o ritmo como expressões existenciais de um ser frágil e em cuidados. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 505-521, jul.-set. 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4179>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4179>. Acesso em: 12 set. 2024.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Linguistic Society of America**, [s. l.], v. 50, n. 4, p. 696-735, dec. 1974.

SELTING, Margret *et al.* Um sistema para transcrever a fala-em-interação: GAT 2. Tradução e adaptação para o português: Ulrike Agathe Schröder *et al.* **Veredas Atemática**, Juiz de Fora, v. 20, n. 2, p. 6-61, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/veredas/article/view/28203>. Acesso em: 24 jul. 2024.

SCHRÖDER, Ulrike Agathe *et al.* Perspectivas multimodais sobre a comunicação com máscaras faciais em tempos de covid-19. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 488-504, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4314>. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4314>. Acesso em: 12 set. 2024.

WATSON, Rod; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia e análise da conversa**. Petrópolis; Rio de Janeiro: Vozes; PUC-Rio, 2015.