

A Escuta Psicanalítica no Sistema Único da Assistência Social¹

William Azevedo de Souza¹

¹Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

Resumo: Este artigo aborda três modalidades de escuta no campo da assistência social: a escuta comum, a escuta qualificada e a escuta do inconsciente, assim como seus impasses e possibilidades. Observa-se a ausência de pesquisas e trabalhos sobre a escuta a partir da práxis com os sujeitos que demandam atendimento no Sistema Único da Assistência Social (SUAS). Mesmo nos documentos oficiais do SUAS, constata-se apenas menções pontuais sobre essa ferramenta. A escuta constitui o principal instrumento dos trabalhadores da assistência social; por meio dela, o trabalhador identifica vulnerabilidades, riscos, situações de empobrecimento, impasses psíquicos e sociais, além de compreender as dinâmicas familiares, comunitárias, territoriais e as potencialidades dos sujeitos. O objetivo do presente trabalho foi analisar as diferentes modalidades de escuta na assistência social e propor uma escuta do inconsciente que não desconsidere as demais modalidades e que inclua a realidade material dos sujeitos, bem como os efeitos do modo de produção capitalista. Para isso, utilizamos a psicanálise de Freud e Lacan e o materialismo histórico. Foram abordados os seguintes pontos: quem escuta, as dificuldades em escutar o outro, a identificação, a realidade, a transferência, a ética e as formas de responder às demandas apresentadas. Conclui-se que a psicanálise e o materialismo histórico podem contribuir para situar o trabalhador nesse campo, possibilitando conhecer tanto a realidade subjetiva quanto a material, assim como pensar estratégias de intervenção. A escuta, nesse contexto, compreende não apenas um ato de conhecer, mas também um fazer-saber.

Palavras-chave: Psicanálise, Assistência Social, Escuta, Escuta Qualificada, Escuta Inconsciente.

Psychoanalytic Listening in the Unified Social Assistance System

Abstract: This article addresses three types of listening in the field of Social Assistance: common listening, qualified listening, and unconscious listening, with their challenges and possibilities. We noted the lack of research and work on listening based on praxis with subjects who seek care in the Unified Social Assistance System. Even official documents only mention this tool sporadically. Listening is the main instrument for social assistance workers; through it, workers become aware of vulnerabilities, risks, impoverishment, psychic and social challenges, the family, the community, the territory, and the potential of the subjects. This research analyzed the different modalities of listening within social assistance, proposing a unconscious listening that considers other modalities and includes the material reality of the subjects, in addition to the effects of the Capitalist Mode of Production. For this purpose, we used Freud's and Lacan's psychoanalysis and historical materialism. The following points were discussed: who listens, the difficulties in listening to others, identification, reality, transference, ethics and ways of responding to the demands presented. In conclusion, psychoanalysis and historical materialism can contribute to place the worker in the midst of this

¹ O presente artigo faz parte da tese de doutorado, ainda não defendida, intitulada "O trabalho com pessoas em situação de rua no Serviço Especializado em Abordagem Social: o Dispositivo Intercessor e as contribuições da psicanálise e do materialismo dialético".

field, enabling knowledge of both the subjective and material reality, as well as to think about strategies, since listening comprises, in addition to knowing, a making-know.

Keywords: Psychoanalysis, Social Assistance, Listening, Qualified Listening, Unconscious Listening.

La Escucha Psicoanalítica en el Sistema Único de Asistencia Social

Resumen: Este artículo aborda tres tipos de escucha en el ámbito de la asistencia social: la escucha de lo común, la escucha cualificada y la escucha del inconsciente, así como sus impases y posibilidades. Se observa la ausencia de investigaciones y trabajos de escucha basados en la praxis con sujetos que demandan atención en el Sistema Único de Asistencia Social (SUAS). Incluso en documentos oficiales del SUAS solo se hace mención puntual a esta herramienta. La escucha constituye el principal instrumento para los trabajadores de asistencia social, a través del cual el trabajador toma conciencia de las vulnerabilidades, los riesgos, las situaciones de empobrecimiento, los impases psíquicos y sociales, además de comprender las dinámicas de la familia, de la comunidad, del territorio y de las potencialidades de los sujetos. El objetivo de este trabajo fue analizar las diferentes modalidades de escucha en la asistencia social y proponer una escucha del inconsciente que no desprecie otras modalidades y que incluya la realidad material de los sujetos, además de los efectos del modo de vida capitalista. Para ello, se utiliza el psicoanálisis de Freud y Lacan y el materialismo histórico. Se abordaron los siguientes puntos: quién escucha, las dificultades para escuchar al otro, identificación, realidad, transferencia, ética y formas de responder a las demandas presentadas. Se concluye que el psicoanálisis y el materialismo histórico pueden contribuir a ubicar al trabajador en medio de este campo, lo cual posibilita conocer tanto la realidad subjetiva como la realidad material, así como pensar en estrategias de intervención. La escucha comprende en este contexto no solo el acto de conocer, sino también de un hacer-saber.

Palabras clave: Psicoanálisis, Asistencia Social, Escucha, Escucha Cualificada, Escucha Inconsciente.

A escuta psicanalítica no Sistema Único da Assistência Social (SUAS)

As pesquisas, de modo geral, tendem a abordar temas que são mais importantes para o pesquisador do que para os sujeitos, essa escolha também tem a sua devida relevância, uma vez que o desejo de fazer a pesquisa é um elemento constitutivo da práxis do pesquisador. O objetivo de escrever sobre a escuta nos serviços de assistência social adveio da própria escuta dos trabalhadores, pois quando tinham a oportunidade de falar, eles manifestavam a importância de uma escuta mais qualificada dos sujeitos atendidos, assim como identificavam situações em que a escuta não ocorreu conforme a profundidade necessária que as demandas do sujeito exigiam, o que poderia ocasionar outro desfecho. A presente pesquisa foi fruto da práxis de mais de dez anos de trabalho e

pesquisa no campo das políticas sociais de saúde e de assistência social.

A escuta no campo da assistência social está presente nas ações desenvolvidas pelos serviços, programas, projetos e no acesso a benefícios socio-assistenciais (*Lei nº 12.435, 2011*), ocorrendo nos atendimentos, acolhimentos, visitas domiciliares, acompanhamentos dos sujeitos em outros estabelecimentos da rede, rodas de conversa, grupos, oficinas, busca ativa e abordagem social. Mas, afinal, o que seria a escuta? Uma habilidade, valor, qualidade, prática, dispositivo, ferramenta, ação humana ou técnica? Fato é que a escuta pode comportar todos esses significantes, a depender da conjuntura e do sujeito. A proposta deste artigo é refletir e tecer algumas contribuições sobre esse fazer-saber, uma vez que a escuta envolve fatores explícitos, implícitos e inconscientes,

os quais produzem efeitos tanto em quem escuta quanto em quem fala.

Este texto aborda diferentes formas de escuta nos estabelecimentos do Sistema Único da Assistência Social (SUAS): a escuta comum (associada ao imaginário), a escuta qualificada (de caráter técnico) e a escuta psicanalítica (centrada no inconsciente). Também são discutidos os efeitos dessas escutas no território, na prática dos trabalhadores e na vida das pessoas atendidas pela assistência social. Para fundamentar essas teorias, parte-se da psicanálise do campo de Freud e Lacan, do materialismo histórico (Costa-Rosa, 2013) e da práxis com os sujeitos que buscaram atendimentos nos estabelecimentos de assistência social (Souza, 2015; Souza, Costa-Rosa, & Benelli, 2019a; 2019b). A psicanálise contribuiu, principalmente, com teorias acerca da constituição do sujeito e do processamento subjetivo; e o materialismo histórico, para pensar o modo no qual a sociedade se estrutura e se organiza, assim como os efeitos do modo de produção capitalista (MPC) no laço social.

A história de vida e os referenciais teóricos, técnicos, éticos e políticos fazem parte da formação de quem escuta, mesmo que esses elementos não apareçam com muita nitidez no dia a dia de trabalho. O trabalhador que atua em uma instituição de assistência social visando o atendimento de determinados grupos populacionais tem um saber sobre aquilo que realiza, bem como sobre o que escuta, podendo também utilizar esse conhecimento para pensar o seu trabalho. Por essa perspectiva, a escuta é uma ferramenta essencial para o trabalho no SUAS, que considera tanto a realidade material quanto a realidade subjetiva, abrangendo as condições de existência dos sujeitos e as manifestações do sofrimento sociopolítico (Rosa, 2016; 2022).

Portanto, uma escuta que se propõe ir para além da escuta comum (Wainberg, 2018) ou da escuta qualificada (Duarte, Moreira, Duarte, Feitosa, & Oliveira, 2018; Maynard, Albuquerque, Brêda, & Jorge, 2014; Ministério da Saúde, 2004) deve considerar a dimensão do não sabido, incluindo as problemáticas do cotidiano, os impasses subjetivos, as faltas concretas e o reconhecimento de como o MPC produz pobreza, miséria e violência. Além disso, essa escuta deve considerar os marcadores sociais de raça, classe, gênero e idade. A psicanálise pode ser um importante campo de saber para tratar e pensar essa realidade que se

apresenta muitas vezes impalatável nos estabelecimentos do SUAS.

Escutar é complicado e sutil

Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar, ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória, mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil.

(Alves, 1999, p. 65)

Vivemos em uma sociedade (pós-)moderna, na qual as características e os elementos da modernidade foram radicalizados, sem que as promessas de melhores condições para a humanidade tenham se concretizado. Wainberg (2018) a considera como a sociedade em que muitos falam e poucos ouvem, instalando uma crise do diálogo e da conversação, sendo que a escuta tem sido depreciada, especialmente no campo político. Presenciamos batalhas de narrativas, em que as informações são absorvidas sem reflexão ou mediação. No final, não existirão vencedores, a não ser a ideologia, entendida como a apreensão falseada da realidade, na qual os interesses particulares de uma classe social são apresentados como se fossem universais (Baldi, 2019). Como consequência, o debate público estagnou em torno da moral, sem avançar para discussões aprofundadas sobre as causas dos problemas sociais, cristalizando-se em narrativas superficiais.

Ainda, segundo Wainberg (2018), nos embates discursivos as pessoas utilizam-se costumeiramente do direito à liberdade de expressão para falar, mas o dever de escutar passa ao largo. Nesse cenário, não há comunicação nem deliberação sobre possíveis temas a serem tratados. Na impossibilidade de outorgar uma lei ou um decreto, a habilidade de escutar passa a depender dos costumes, da formação e da ética, estando esta última cada vez mais abolida do debate público e das interações mediadas por redes sociais e aplicativos de mensagens.

A escuta desempenha o papel de receber e decodificar signos, enquanto a fala os transmite; ambas são funções basilares para transferência de informações, podendo assumir níveis de complexidade nem sempre perceptíveis no acelerado cotidiano de trabalho

em instituições de assistência social ou até mesmo no dia a dia dos sujeitos no laço social.

Escutar, a princípio, pode parecer uma tarefa simples de ser realizada, já que bastaria apenas pronunciar-se a ouvir o que o outro tem a dizer. Rubens Alves (1999) já apontava, no texto “Escutatória”, os desafios que o escutar nos coloca, pois se trata de algo complexo e sutil. Tanto a escuta quanto a fala são ações humanas constituídas e se produzem na relação com o outro – família, amigos, grupo social amplo, dentro de um território, estado e país – no âmbito de uma cultura, tendo suas singularidades formadas a partir da realidade vivida por cada pessoa. Essa prática – vamos denominá-la assim – depende de fatores muitas vezes não tão explícitos, como as condições do sujeito no momento da escuta, suas experiências pessoais, o assunto abordado, seus valores – a história de vida e os referenciais teóricos, técnicos, éticos e políticos de quem escuta –, além do tempo necessário para poder pensar sobre o que foi ouvido.

Esses elementos fazem parte da escuta, que não é uma prática desprovida de implicações. O trabalhador que atua em uma instituição socioassistencial no atendimento a determinados grupos populacionais precisa constantemente atualizar o seu conhecimento a partir do que escuta, para poder se orientar quanto à direção de trabalho.

A escuta também é uma prática comum em diversas profissões, contudo destaca-se como fundamental na prática profissional de determinados campos de saberes, como a Psicologia, o serviço social, a medicina, o direito, a sociologia e a filosofia. Ela também é essencial nas políticas sociais de saúde mental, de educação e de assistência social. Por meio da escuta pode-se acessar o universo daquele que fala, o que permite construir uma direção de trabalho singularizada, desenvolvendo ações que considerem os marcadores tais como a história, classe social, raça, gênero, inconsciente, potencialidades, impasses e riscos sociais do sujeito que é escutado.

No caso das profissões oriundas dos campos das ciências humanas, a escuta constitui uma ferramenta imprescindível, sobretudo na política da assistência social, cuja equipe mínima inclui psicólogo, assistente social e educador social (*Resolução nº 269*, 2006). A escuta como ferramenta proporciona os meios para conhecer o território, o empobrecimento,

as vulnerabilidades e a realidade vivida pelos sujeitos, além de proporcionar formas de interceder sobre tal realidade (Souza, 2015; Souza, Costa-Rosa, & Benelli, 2019a; 2019b).

Compreender a escuta como um dispositivo de trabalho implica superar a concepção de que ela é uma atribuição exclusiva dos psicólogos ou dos psicanalistas, já que é um instrumento comum a todos os trabalhadores que atuam no SUAS ou no Sistema Único de Saúde (SUS), de modo que para cada profissão essa função assume uma especificidade. Outrossim, mesmo a escuta sendo uma ferramenta para diversas profissões no campo da assistência social, observa-se a ausência de pesquisas que conceituem e abordem este instrumento na prática com os sujeitos, isto é, na práxis com as pessoas atendidas nos estabelecimentos de assistência social, considerando práxis uma prática que tem o seu saber e possibilidade de transformar a realidade (Costa-Rosa, 2013; Souza, 2015).

Foi realizada uma pesquisa nos documentos oficiais do SUAS, com o objetivo de compreender e analisar conceituações acerca da escuta. Apesar de sua essencialidade, constatou-se que os documentos apresentam apenas menções superficiais, sem oferecer uma conceituação formal do termo.

Encontramos na literatura muitos trabalhos sobre a escuta qualificada (Duarte et al., 2018; Maynard et al., 2014; Nascimento, Costa, Almeida, & Abadessa, 2021; Nilson, 2017; Santos, 2019). Inclusive, essa é uma diretriz no campo da saúde, visando deixá-lo mais humanizado e menos tecnicista (Ministério da Saúde, 2004). Interessa ressaltar outros trabalhos sobre a escuta no campo da psicanálise, tais como os de Brun (2020), Fernandes (2003), Figueiredo (2014), Lima e Lima (2020), mas são poucos trabalhos que abordam especificamente a escuta no campo da assistência social e sua relação com as “vidas secas” (Sanchez & Silva, 2019; Scarparo & Poli, 2008; Rosa, 2002; 2016; 2022).

Nesses estudos, a escuta é frequentemente apresentada como uma prática já estabelecida, sem que os autores tenham conceituado e especificado o que é que se escuta, a que essa escuta visa, ou seja, qual seria o objetivo da escuta para além do discurso oficial, no caso da assistência social: sanar demandas básicas ou garantir, proteger e ofertar direitos sociais (*Lei nº 12.435*, 2011).

SUAS um espaço de escuta

A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, foi a primeira elaborada após a ditadura militar e o processo de redemocratização do país. Conhecida como Constituição Cidadã, destacou-se devido aos avanços significativos em direção à cidadania, à dignidade humana e aos direitos sociais. No contexto pós-pandemia de covid-19, os direitos sociais, essencialmente os relacionados à saúde e à assistência social, revelaram-se indispensáveis para a sobrevivência e reprodução da classe social que vive do trabalho.

As políticas de saúde, previdência social e assistência social compõem a seguridade social brasileira, cuja configuração pode ser sintetizada de tal modo: saúde para todos que precisarem (universal), previdência para os que contribuírem (particular) e a assistência social para quem necessitar (singular) (Souza, Mexko, & Benelli, 2022). Cada uma dessas políticas pode ser considerada como uma instituição que se articula como uma rede de estabelecimentos e atores sociais que ofertam serviços públicos para a população.

O SUAS se organiza em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, sendo que esta última se subdivide em Proteção Social Especial de média e de alta complexidade. A primeira seria preventiva e destina-se às pessoas em situação de vulnerabilidade social; já a segunda tem o objetivo de atender pessoas que já vivenciam situações de risco pessoal ou social com violação de direitos sociais. Apesar da divisão em níveis de complexidade, pode-se considerar que tanto a Proteção Social Básica quanto a Proteção Social Especial são altamente complexas, dado que a complexidade é inerente ao sujeito, ao território e ao MCP.

A falta de condições materiais que permitam às famílias superar situações de vulnerabilidade, risco social, violação de direitos e empobrecimento eleva ainda mais a complexidade. Essa realidade se intensifica continuamente no Brasil, ao passo que as ofertas de escuta e de proteção aos sujeitos diminuem em razão da expropriação dos direitos sociais e do avanço do capitalismo em sua versão neoliberal (Raichelis, Paz, & Wanderley, 2022).

A pandemia escancarou as contradições do trabalho desprotegido e reforçou a necessidade das políticas sociais para garantir a sobrevivência das pessoas. Mesmo antes da pandemia, muitas famílias já dependiam do trabalho formal ou informal, em geral com baixos salários, e recebiam benefícios

socioassistenciais, uma vez que a renda advinda do trabalho não era suficiente para arcarem com os seus gastos básicos. Essa realidade denuncia o empobrecimento das pessoas e a função essencial do Estado na complementação da renda, necessária à reprodução do capital, já que aquilo que é pago não possibilita a sobrevivência (Silva, 2020).

Durante a pandemia de covid-19, milhões de brasileiros enfrentaram perdas significativas, tiveram seu trabalho e sua renda prejudicados ou reduzidos. Quase metade da população do país utilizou direta ou indiretamente o SUAS e os programas de transferência de renda, tais como o programa Bolsa Família, o Auxílio Emergencial e o Auxílio Brasil.

Consequente à LOAS (*Lei nº 12.435, 2011*), os trabalhadores da assistência social têm como função materializar a proteção, a garantia e a defesa de direitos sociais. A assistência social pode ser considerada um intermediário necessário no acesso das pessoas aos direitos básicos. Os estabelecimentos dessa política pública, em tese, podem representar importantes espaços de interlocução e de escuta para pessoas em situação de vulnerabilidade ou de risco social.

A rede de serviços socioassistenciais oferece uma ampla gama de atendimentos: individual e coletivo, visitas domiciliares, grupos, rodas de conversa, oficinas, espaços de convivência coletiva, abordagem de rua ou social, entre outros. A escuta pode dar vazão para uma multiplicidade de problemas ou impasses geralmente calados ou velados no dia a dia, muitas vezes por não terem uma resposta imediata.

A escuta comum e a sua dimensão imaginária

Conforme Fernandes (2003), a palavra escutar tem origem no latim *escutare*, faz referência à auscultação, significa escutar sons e ruídos de dentro. A nossa escuta passa pela nossa história, experiências, sentimentos, afetos, desejos, perspectivas e ética. Escutar é selecionar informações ou eventos que foram ou são significantes e que têm sua devida importância, algo que ressoa na escuta dificilmente não é lembrado. Quando algo é significativo e rapidamente foi esquecido, supõe-se que seja ainda mais importante por conter questões mais relacionadas a quem escuta do que quem fala.

As condições físicas e psíquicas no momento da escuta, a ambiência do local, a experiência pessoal, o assunto ou o tema a ser tratado, valores pessoais,

classe social, gênero, raça, o silenciar-se, além de tempo necessário para elaborar o que foi ouvido, são elementos que podem constituir uma boa escuta.

Nossa maneira habitual de escuta é altamente narcisista e egocêntrica, pois relacionamos tudo que a outra pessoa nos conta com nós mesmos. Nós nos comparamos a eles, avaliamos se tivemos experiências melhores ou piores e avaliamos como suas histórias e seus relacionamentos se refletem em nós, se são bons, maus, amorosos, odiosos (Fink, 2017, p. 15).

No caso dos atendimentos na assistência social, os trabalhadores ouvem muitas informações sobre a realidade do sujeito, família, comunidade, território e os impasses enfrentados. Contudo, não é possível captar tudo que foi dito, pois geralmente os conteúdos são selecionados a partir de critérios pessoais, técnicos, de vulnerabilidade e de risco. A atenção dos trabalhadores durante a escuta recai com frequência sobre eventos materiais manifestos, demandas latentes são consideradas apenas quando estão em vias de se manifestarem, momento também que assumem maior gravidade.

Escutar envolve atividades como filtrar, registrar, processar, além de imprimir significado para aquilo que foi escutado, de modo que informações que não são relevantes para os atendimentos são pouco consideradas, tais como sonhos, atos falhos, esquecimentos, chistes. Aquilo a que não é possível atribuir sentido, de modo geral, é descartado. Em uma escuta daquilo que é familiar, o que parece estranho tende a ser deixado de lado, tal como a forma que o sujeito se organiza em meio à realidade, à produção de subjetividade² e à singularidade. Isso opera de forma semelhante à ciência positivista, que foraclui o diferente; o que não pode ser atribuído a um sentido prévio ou encaixado em um corpo teórico será desconsiderado.

A escuta que chamaremos “comum”, ou “do imaginário”, tem objetivo simples: dar respostas rápidas para perguntas ou demandas, independentemente do nível de complexidade, restringindo-se ao caráter material e aparente, não incluindo o subjetivo e as multideterminações da realidade. Isto é, respostas formatadas, dadas com base em conhecimentos

acumulados na resolução de demandas básicas sanadas no passado (Souza, 2015), uma resposta prévia para uma demanda que ainda vai surgir. Por exemplo, o acesso ao mercado de trabalho terá como resposta o encaminhamento para benefícios socioassistenciais de transferência de renda ou para algum órgão que ofereça emprego. Da mesma forma, a necessidade de fazer a documentação civil terá a orientação para ir ao cartório de registros ou ao Poupatempo. Logo, uma “escuta tampão”, cujos objetivos são preencher a falta, dar respostas básicas e resolver mais o problema (ou angústia) de quem escuta do que de quem fala. Assim:

Parafraseio o Alberto Caeiro: “Não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito; é preciso também que haja silêncio dentro da alma”. Daí a dificuldade: a gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor, sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer (Alves, 1999, p. 67).

De acordo com Alberto Caeiro, um dos heterônimos de Fernando Pessoa (Alves, 1999), para escutar é preciso de “silêncio dentro da alma”, contudo aquele que escuta não aguenta ouvir sem “misturar” as suas questões com aquilo que foi dito (escutado), pretendendo até dar um palpite melhor ou conselho, a partir do seu “eu”³. Dito de outro modo, uma (com)pulsão mais por falar do que por entender, justamente por supor ter um conhecimento a ser dito que resolverá a questão/falta do outro. Essa escuta também tem uma dimensão de identificação que mistura algo daquele que fala com algo daquele que escuta, dificultando separar o que é de um e o que é do outro. No limite, quem escuta passa a querer que o outro faça ou aja segundo o que considera correto ou verdadeiro.

Quando alguém nos conta uma história, pensamos em uma história similar (ou histórias mais extraordinárias), que poderíamos também contar. Começamos a pensar em coisas que nos aconteceram e que nos permitem “relacionar” com a experiência da outra pessoa, para “saber” como deve ter sido, ou pelo menos imaginar como nós nos sentiríamos se estivéssemos no lugar do outro (Fink, 2017, p. 12).

² A produção de subjetividade pode ser dar na direção da alienação ou da singularização, subjetividade alienada ou subjetividade singularizada.

³ O *eu* quer sempre parecer belo, poderoso, íntegro e forte, colocando-se como um ideal muitas vezes inalcançável para o sujeito.

Essa forma de escuta comum tem como base a dimensão imaginária (sentido) e de um suposto ideal pensado a partir de si, e não da realidade do sujeito. Nesse caso, o trabalhador coloca ou impõe para o outro o seu *eu ideal*, e tal relação aparece como uma simples sugestão, escamoteando o poder de querer transformá-lo na imagem de si. Espera-se que o ideal projetado seja, por sua vez, absorvido e seguido; caso isso não ocorra, o trabalhador cessa o investimento material e subjetivo no sujeito. Aliás, o trabalhador começa a investir massivamente no sujeito no processo de atendimento, principalmente quando este segue todas as suas recomendações. Mas, caso deixe de seguir as orientações que, em tese, foram construídas coletivamente, o investimento do trabalhador no sujeito e nos atendimentos vai sendo aos poucos retirados.

Difícilmente escutamos aquilo que é singular na história do sujeito, há uma (com)pulsão por comparar o que ouvimos com eventos que já são conhecidos (Alves, 1999; Fink, 2017); o diferente tende a ser recusado ou recalçado e, no entanto, retorna. Não é por acaso que temos resistência, às vezes recusas, de compreender certos aspectos de outras culturas. Também há uma pulsão por equalizar as histórias, tornando aquilo que é estranho em familiar.

Quando alguém não age da mesma forma que nós, ou não reage às situações como nós, ficamos geralmente perplexos, incrédulos ou até mesmo espantados. Somos inclinados, nessas situações, a tentar corrigir as perspectivas do outro, a persuadir a pessoa a ver as coisas da maneira como as vemos, e queremos que ela sinta o que nós sentiríamos se estivéssemos naquela situação. Nos casos mais extremos, simplesmente julgamos o outro: como pode alguém, nos perguntamos, acreditar ou agir ou sentir dessa maneira? (Fink, 2017, p. 15).

Razão que um certo distanciamento é imprescindível para não misturar as questões de quem fala com as de quem escuta. A análise pessoal, as discussões e reuniões em equipe e a supervisão técnica podem evitar esses impasses na escuta e no atendimento do sujeito, ajudando a não cair em idealizações ou a misturar as demandas de um com as do outro.

No caso da dimensão imaginária, pode-se considerá-la como tudo aquilo que é “visível”, cujo sentido

não carece de (de)ciframento, pois está ao alcance da consciência. Conhecimentos enciclopédicos ou acumulados fazem parte dessa dimensão comum ao humano; contudo, para acessar o plano do inconsciente, é necessário ir para-além dessa dimensão, ainda que se servindo dela. A questão não se reduz a não escutar a partir de traços ou características particulares e pessoais (identificatórias), mas envolve também não ignorar sua existência nem os *superestimar*. Em outras palavras, ir além dessas características, mas se servir delas, pois no campo da assistência social é quase sempre preferível ter motivos egóicos (ligados ao eu) e implicação para agir do que não ter motivo nenhum e não agir. É melhor atender os sujeitos (usuários) por terem traços que admiro e respeito do que não ter identificação nenhuma e não os atender por não apostar em uma possível mudança. Uma análise de tais traços possibilitaria, talvez, não os repetir.

Algo de identificação se atualiza na escuta devido à relação transferencial com quem fala. Um exemplo seria se alguns sujeitos procurassem um analista ou trabalhador negro por supor que ele tenha um saber sobre o que seria ser negro, homem e sofrer racismo; ou buscassem uma analista ou trabalhadora por imaginar que ela os escutaria e os trataria de forma semelhante à sua mãe. Nesses casos, as dimensões da identificação e da transferência desempenham um papel importante no estabelecimento do vínculo inicial, pois contribuem para ligar o sujeito ao trabalhador encarregado de escutá-lo, mesmo que no decorrer do processo de trabalho ou de atendimento, a identificação com o gênero ou com a cor de pele possa assumir outra importância, deslocando-se para outro plano.

Por fim, no campo da assistência social, a oferta desse tipo de escuta ancorada no imaginário reduz a possibilidade de desvelar outras demandas que ainda não foram enunciadas, mas que estão latentes. O modo de acolhimento, a construção de vínculo (transferência) e a qualidade da escuta podem facilitar e precipitar a emergência de determinadas questões do sujeito. Por sua vez, a escuta qualificada considera a história dos sujeitos, sua formação técnica e as determinações dos problemas sociais, sendo uma ferramenta importante para o trabalho no campo da assistência social e da saúde.

A escuta qualificada

A escuta qualificada consiste em uma ferramenta originada no campo da Saúde e faz parte do

acolhimento, uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH)⁴ do SUS (Santos, 2019). Essa modalidade de escuta tem como objetivo garantir a universalidade, integralidade, e a resolutividade tanto das demandas apresentadas quanto daquelas ainda não explicitadas pelos usuários desse sistema (Duarte et al., 2018).

De acordo com a PNH (Ministério da Saúde, 2004), humanizar a atenção seria ofertar atendimento de qualidade, articulado ao recebimento das demandas, à melhoria da ambiência dos espaços de cuidado (atendimento) e às condições de atuação dos trabalhadores.

De acordo com Maynard et al. (2014) e Santos (2019), a escuta qualificada busca potencializar tanto a atenção quanto a gestão no SUS, o que envolve, além do acolhimento, a responsabilização e a construção de vínculos, procurando compreender a realidade do indivíduo, suas experiências, história, demandas e aspectos do seu cotidiano.

Um dos princípios da escuta qualificada seria considerar o indivíduo, a comunidade e o território no processo de cuidado, ampliando a concepção de saúde-adoecimento para além do indivíduo e da sua doença. Isso é diferente de tratá-lo apenas como um objeto de intervenção cuja participação não é incluída no processo de curar-se. Uma abordagem mais humanizada pressupõe que as pessoas participem ativamente das ações, podendo até ser colocadas na posição de protagonista (Ministério da Saúde, 2004; Maynard et al., 2014; Santos, 2019).

Nessa modalidade de escuta, as relações são estabelecidas de forma mais horizontal, tendo como diretriz a cogestão, a participação de usuários e trabalhadores no funcionamento dos estabelecimentos e do sistema.

O acolhimento e a escuta qualificada visam sanar as queixas, quando esgotadas todas as possibilidades de resolução, o sujeito seria encaminhado para outro estabelecimento de maneira ética e protegida (Nilson, 2017). Ou seja, no campo da saúde, o acréscimo do significativo “qualificada” não tem apenas o sentido de qualificar a escuta, mas também objetiva repensar os processos de atenção e de gestão, reduzindo a distância entre o prescrito pelos trabalhadores e o realizado pelos sujeitos, além de destacar pontos cuja importância seria essencial para a construção e/ou para a tomada de ações.

Trabalhadores com diferentes formações podem utilizar a escuta qualificada, independentemente do nível de atenção ou de complexidade do serviço. Essa prática também é aplicada em outros campos, dentre os quais o Judiciário, o penitenciário, a educação ou a assistência social. No SUAS, a escuta qualificada pode estar presente nas ações dos profissionais dos serviços socioassistenciais, como nos atendimentos, acolhimentos, visitas domiciliares, grupos, oficinas, desde que os trabalhadores estejam devidamente instrumentalizados com esse saber-fazer.

Sanches e Silva (2019), a partir da leitura dos documentos oficiais do SUAS, consideram a escuta qualificada um procedimento que pode ser realizado por qualquer profissional, independente da sua formação universitária ou posição dentro da instituição. Para realizá-la são necessários atenção, um objeto a ser escutado e a compreensão do contexto das famílias e indivíduos. Essa escuta visa dar subsídios a ações de garantia e proteção de direitos sociais, tais como conhecer o território, as vulnerabilidades, os riscos, a rede, o indivíduo, a família e a comunidade, bem como outros atores que possam surgir para contribuir na proteção social do sujeito.

Essa conceituação de escuta qualificada parece bem abrangente, similar à utilizada na PNH, e destaca a sua importância na acolhida ou no acolhimento, ou seja, quando o sujeito chega ao estabelecimento. No entanto, a escuta não se limita ao primeiro contato. Ela é uma ferramenta utilizada em todos os dispositivos do campo da saúde e da assistência social. Assim, a escuta é o principal instrumento do acolhimento e da acolhida, pois busca conhecer a realidade do sujeito e a resolução das demandas que o levaram a procurar “ajuda” na instituição.

No SUAS, os trabalhadores escutam as “necessidades”, demandas, medos, queixas, expectativas, vulnerabilidades e riscos; a interpretação do sujeito da sua própria situação é muito pouco considerada, apesar da sua participação (controle social) ser uma das bases desse sistema único. Por fim, a escuta qualificada seria o ato de escutar as pessoas, compreender suas demandas e diagnosticar problemas que impactam na vida dos sujeitos e/ou famílias, assim como propor a resolução e/ou encaminhamentos de tais situações.

⁴ A PNH comporta princípios, diretrizes, dispositivos e métodos.

É possível identificar o caráter diagnóstico dessa escuta que deve apreender dados do campo relacional familiar, compreender os múltiplos significados das demandas e vulnerabilidades, identificar recursos e potencialidades e como esses múltiplos atravessamentos relacionam-se com o território em que se encontram (Sanchez & Silva, 2019, pp. 608-609).

A escuta qualificada parte de uma prática de trabalho situada dentro de um campo, amplia a dimensão imaginária presente na escuta comum e inclui algo de simbólico, pois considera a singularidade, a história dos sujeitos e o território, por exemplo. No entanto, essa modalidade de escuta parte do campo do conhecimento do seu operador e diz considerar o olhar do sujeito sobre sua situação e demandas, por isso a escuta qualificada vai além da escuta comum, a qual não se utiliza tanto da experiência profissional quanto da formação técnica ou universitária acumulada.

Ainda que as pessoas procurem ajuda na assistência social após acumularem um conjunto de problemáticas, elas geralmente pedem auxílio apenas para aquilo que julgam ser o mais essencial, o que nem sempre coincide com a avaliação técnica do trabalhador. Isso pode causar alguns impasses a depender da condução do atendimento. Em outras palavras, quando um trabalhador acredita saber o que seria melhor para o outro, pode (in)conscientemente conduzir ou “forçar” ações que atendem à sua própria avaliação, em detrimento do horizonte desejante do sujeito. Assim sendo, não basta apenas ter uma escuta qualificada, é imprescindível um posicionamento ético-político que dê subsídios para a sua direção de trabalho.

Costa-Rosa (2013) propõe uma ética pautada na psicanálise e no materialismo histórico, a qual inclui o sujeito do inconsciente e o carecimento-ideais como elementos que causam o homem enquanto homem e que o movem em direção a um horizonte de possibilidades. Essa ética singularizante contrapõe-se às éticas da tutela-caridade, da interlocução-diálogo, da ação social-filantrópica e do cuidado do outro, comumente utilizadas por psicólogos no campo da assistência social (Benelli, 2014).

Uma ética do desejo e do carecimento leva em conta o desejo inconsciente e as condições materiais de existência, a qual objetiva “. . . direta ou indiretamente o reposicionamento subjetivo do sujeito diante

dessa série de situações (risco, violência e impasses subjetivos), levando em conta a dimensão sociocultural, histórica, política, econômica e subjetiva e não apenas um evento, ou situação-limite” (Souza, 2015, p. 82). Trata-se, em última instância, de uma aposta na potência transformadora da práxis e dos sujeitos.

Uma escuta que leve em conta o inconsciente

O inconsciente é um termo amplamente utilizado por trabalhadores e sujeitos nos mais diversos campos, inclusive na assistência social. A invenção da psicanálise inaugurou um novo campo e uma nova modalidade de escuta. Para a psicanálise do campo Freud e Lacan, o inconsciente assume o estatuto de conceito central, sinônimo de outra cena, conteúdo recalcado da história do sujeito e produção de saber sempre novo (Costa-Rosa, 2013).

A psicanálise começa quando Emmy Von N. pede a Freud que a deixe falar sem interrupções, restando a ele escutar (Breuer & Freud, 1893-5/1996). Ao falar, ela percebe algo de alívio em seu sintoma, na medida em que falar alivia minimamente a pulsão. Freud apreende que há um saber posto ali, levando-o a teorizar as condições de seu aparecimento, formulando o método da associação livre e da atenção flutuante e, posteriormente, a hipótese do inconsciente como recalcado da história.

De acordo com o inventor da psicanálise (Freud, 1917/1996), o *eu* não é o senhor em sua própria casa, há algo que escapa à compreensão, uma dimensão que não chega à consciência, mas que é determinante na história e nas escolhas do sujeito. A escuta psicanalítica também possibilita operar com tal dimensão. Para as elaborações que se seguem, partiremos do campo de Freud e de Lacan e abordaremos a escuta a partir de referenciais teórico-técnicos, para além da dimensão fenomênica dos acontecimentos ou do seu significado aparente.

Ademais, outro importante conceito elaborado por Freud, fundamental para pensar a escuta, é o conceito de transferência (Freud, 1912/2017; 1912/1980; 1913/1980; 1914/1980), que se constitui como uma forma de relação que se atualiza em certos encontros, como o do sujeito com o analista, do trabalhador com o usuário ou do pai com o filho. Assim, se a psicanálise começa com a escuta do sujeito, a análise começa com a transferência (Lacan, 2003).

A práxis do analista constitui-se de forma essencial em escutar. No entanto, de qual tipo de escuta se trata? A psicanálise considera todo caso novo como sendo também único, o que demanda uma escuta e uma intervenção singulares. Não é uma escuta colonizadora, pois parte do princípio de que o sujeito tem condições de produzir o saber que lhe convém (Costa-Rosa, 2013), cuja potência possa dar conta dos seus impasses subjetivos e materiais, este último, obviamente, desde que a realidade disponha de condições objetivas. Tal escuta diferencia-se das demais, pois se fundamenta em uma ética e técnica do singular, e não do universal, uma ética do “bem-dizer” do seu desejo e do carecimento, distinta de uma ética a serviço dos bens.

A escuta psicanalítica foi elaborada para tratar o sofrimento psíquico e suas dimensões inconscientes que se manifestam principalmente por meio da fala. Em seguida, foi ampliada para os mais diversos campos. Para Freud, a psicanálise constitui uma terapêutica, um campo de saber e um método de conhecimento. Em seus artigos sobre a técnica psicanalítica, Freud (1895/1980; 1912/1980; 1912/2017; 1913/2017; 1914/1980) propõe escutar os sujeitos com uma atenção flutuante, não fixando conteúdos prévios a serem ouvidos, além de deixar que o sujeito fale tudo aquilo que lhe venha à mente, associando livremente os conteúdos.

A atenção flutuante e a associação livre são elementos que compõem a escuta do inconsciente. No campo da assistência social, a escuta tende a ter como base as situações de vulnerabilidade e de risco, ou seja, escuta-se esperando o surgimento de violações de direitos no discurso, pensando em uma ação *a priori*, de modo que, às vezes, tais situações recebem mais atenção do que a pessoa que as vivencia. Assim, em vez de olhar o paciente, olha-se a doença; em vez de olhar o sujeito, olham-se suas problemáticas.

Na assistência social, em alguns casos escutar inclui acolher a existência do sujeito, por meio de sua demanda, trabalhando a transferência. Assim como no caso das pessoas em situação de rua, o sujeito fica tão preso à demanda inicial que não a acolher significa por vezes também não acolher o sujeito. Escutar a demanda não tem o mesmo sentido de saná-la; acolher envolve, além de escutar, compreender, interrogar certos aspectos significantes, construir alternativas e pensar uma direção de trabalho, que pode levar à resolução ou ampliação da demanda apresentada.

Uma escuta do inconsciente na transferência inclui um certo tipo de relação, a qual pode reviver ou

atualizar eventos ou situações significantes da história do sujeito. Isso quer dizer que, apesar de a escuta acontecer em um dado momento do presente, ela não deixa de considerar nem o passado nem o futuro, na medida em que tal escuta visa produzir um saber na ação, cuja potência possa reconfigurar/ressignificar o passado e modificar o futuro. Mesmo que no momento da escuta surjam eventos de outrora, eles podem se atualizar e algo de novo ou de significação pode advir. Não é uma escuta do sentido ou do diagnóstico, mas uma escuta da produção de sentido pelo sujeito que fala e se escuta. O sujeito assume a posição de trabalho no discurso do analista, bem como de protagonista nessa relação.

A escuta psicanalítica se diferencia tanto da escuta baseada na história do sujeito quanto daquela baseada no saber disciplinar. Esta última se respalda no modelo da ciência positivista, enquanto a baseada na história do sujeito se fundamenta em uma “verdade toda”, ou “cristalizada”, de modo que ambas visam ouvir justamente aquilo que se queria escutar e, como resultado, acabam por encontrar exatamente aquilo que já buscavam; em razão desse objetivo explícito, recalcam o diferente e o novo.

Caso as perspectivas não sejam alcançadas, isto é, o que se queria ouvir não foi escutado, e o encaminhamento para outro local se torna a melhor alternativa – ou a única. No entanto, as pessoas procuram nos serviços de assistência social a resolução das suas demandas. A escuta de certo modo tangencia isso, pois o que leva os sujeitos a procurarem “ajuda” não se reduz apenas a um objeto ou a um conhecimento enciclopédico, como informações sobre benefícios ou encaminhamentos. As pessoas demandam algo mais, e é isso que se precisa saber, porém “esse algo a mais” surge quando se oferta um determinado tipo de escuta que possibilite a construção de um vínculo transferencial.

A inclusão da dimensão inconsciente fez a fala e a escuta assumirem outra função no tratamento de pessoas que sofriam dos “nervos”. Ao falar, “diz-se” muito mais do que se pretende dizer, há um dizer para além do dito. Os sonhos, esquecimentos, sintomas, atos falhos, lapsos e chistes deixam de assumir um significado cristalizado e passam para a posição significativa (simbólica), ou seja, podem assumir diversos sentidos que lhes atribui o sujeito. O significante assume posição preponderante em relação ao significado, fazendo parte de uma cadeia associativa, passando de algo fixo para algo a ser (de)cifrado.

Escutar compreende dizer, mas não é qualquer dizer. Na escuta analítica, não se responde a partir de si, mas daquilo que aparece como significante na fala do outro. Os meus valores, interesses, ideais e o meu *eu* devem ficar em outro plano. Trata-se de colocar o conhecimento em suspenso, para que o sujeito possa escutar a si mesmo e produzir um saber que lhe seja útil. Assim, é necessário que o trabalhador assuma a posição de agente no discurso do analista, impulsionando a fala e a reflexão.

Alguns cuidados para aquele que deseja escutar o outro

Ao acreditar que a centralidade da escuta está no *eu* (consciência) e que a minha forma de viver seria a certa, termina-se por tomar a do outro como errada, impondo-lhe um modo de subjetividade alienada do desejo do sujeito, colocando o eu de quem escuta como parâmetro e direção únicos, em um desejo velado de torná-lo a minha imagem e semelhança, desconsiderando a singularidade. Conforme Freud (1920/1996), a máquina humana de subjetivar, a qual inclui o *eu*, tende a investir em objetos que geram prazer e evitam desprazer, assim como em pessoas com quem temos mais afinidade – transferência imaginária –, as quais vão corresponder às nossas expectativas. Não necessariamente são as pessoas que mais precisam de atendimento, mas aquelas cuja possibilidade de resolução é mais rápida. Daí não se corre o risco de perder o investimento subjetivo, de energia e de tempo realizado no sujeito.

Escutar com base em interesses pessoais escamoteia a vontade de poder sobre o outro, bem como a expectativa de que o sujeito se identifique com o *eu* idealizado de quem escuta, que é imaginário, uma vez que o simbólico inclui o inconsciente, o outro (Outro). Temos observado, em certos casos bem característicos, que há algo de repetição. A expectativa daquele que escuta não é alcançada, ou melhor, torna-se frustrada, de modo que o investimento no sujeito e em seu atendimento vai sendo retirado, às vezes de forma abrupta, restando o encaminhamento a outro estabelecimento ou, no pior dos casos, o encerramento de seu atendimento. Por tal razão, a dimensão teórica-técnica e ética-política assume grande importância na direção do trabalho, evitando cair na dimensão imaginária de respostas prontas.

Apostar no protagonismo e na autonomia do sujeito evita cair na armadilha de achar saber o que

seria melhor para outro, desconsiderando o que ele mesmo saberia sobre si. Por exemplo, o sujeito não avalia a necessidade de fazer tratamento para o uso abusivo de substâncias psicoativas, todavia quem o escuta avalia a urgência no tratamento, pois visualiza os impactos dessa relação com a família e amigos. De fato, fazer algo sobre a relação do sujeito com o objeto droga até poderia ser urgente, porém, quando ele recusa entrar ou abordar tal assunto, após a recusa do sujeito vem a recusa de quem o escuta, na forma de distanciamento. Portanto, caso o sujeito não aceite aquilo que lhe seja proposto não há mais o que fazer por ele, ou seja, a implicação sobre o caso reduz significativamente, a ponto de quase não existir.

Nesse caso, saem de cena a singularidade do sujeito e as suas demandas e entra no lugar a resistência daquele que escuta, por querer que o outro deseje e faça aquilo que ele julga ser o melhor, o que poderia até produzir um certo bem, mas acaba levando ao pior, pois não inclui quem em tese seria o mais interessado: o sujeito. O encaminhamento realizado pelo trabalhador entra como solução para as questões que ficaram em aberto, mas também para evitar a queda do seu próprio ideal já abalado, o qual foi (im)posto para o sujeito como modelo único identificação/perfeição.

O encaminhamento em si não é o problema, mas sua realização sem um trabalho prévio, pois pode não fazer sentido tanto para quem é encaminhado quanto para quem o acolherá, já que existe a possibilidade de questões essenciais somente emergirem nesse novo encontro ou de o sujeito simplesmente não desejar se deslocar para esse outro local. Por isso a importância de encaminhar apenas quando as possibilidades de resolução forem esgotadas ou minimamente trabalhadas. Souza (2015) propõe um “encaminhamento na transferência”, ou seja, um processo que, além de construir um vínculo de confiança, deve fazer sentido para quem encaminha, para quem foi encaminhado e para quem o acolherá. Somando-se a esse cenário, não se pode garantir que as questões serão introduzidas ou trabalhadas nesse outro local, uma vez que tais questões podem simplesmente não emergirem (sur-girem) novamente no atendimento. Quando se trabalha com parcerias, discussões em rede e dos casos, aumentam-se as possibilidades de cuidado, proteção e resolução das demandas do sujeito.

Uma escuta no consultório particular difere da escuta na rua ou em instituições, mesmo dizendo que “onde há um analista e um sujeito pode haver a

psicanálise”. Essa afirmação falsa não está, mas serve para reforçar o imaginário de muitos analistas que continuam negligenciando a necessidade de ampliação da psicanálise em outros contextos. O modo como o sujeito se apresenta em instituições é atravessado por condições materiais e sociais que produzem efeitos na carne e na subjetividade; aliás, a fome e o frio dificilmente são escutadas em um consultório na mesma dimensão estrutural em que emergem na assistência social, pois a realidade é outra. Ou melhor, a forma que o sujeito está no laço social e subjetiva (elabora) é diferente, sendo necessários rearranjos teóricos, técnicos, éticos e políticos que abarquem essa diferença. Não dá para dizer: “primeiro você vê essa questão da fome ou da sede, depois fazemos um trabalho subjetivo que aplaque a sua angústia”. Necessidades (carências) e demandas são subjetivadas, singulares para cada sujeito, e precisam de abordagem material e subjetiva ao mesmo tempo.

Assim sendo, não basta apenas escutar, é preciso que o sujeito possa entender aquilo que foi ouvido em outro registro que transcenda o do imaginário. Isto é, ouvir só a informação é diferente de escutar e situá-la dentro de um contexto complexo, de modo que se faça algo de diferente ou de útil. Na assistência social, partimos da hipótese de que o sujeito pode produzir o saber (meios) para dar conta dos seus impasses subjetivos, os quais se misturam com os impasses materiais, que necessitam de condições objetivas para serem sanados.

A ação do trabalhador da assistência social consiste em contribuir ou criar condições para que o sujeito supere tal situação. Em alguns casos, ele precisará interrogar, acompanhar, orientar e encaminhar; em outros, precisará criar alternativas e/ou lutar por melhores condições de existência (militância), o que difere de adaptar o sujeito à mesma realidade que o adoeceu, o empobreceu e o “excluiu”. No entanto, faz isso a partir da transferência e da ética, um tipo de vínculo no qual o trabalhador acolhe e se responsabiliza pelo endereçamento das demandas do sujeito.

A escuta que inclui a psicanálise não desconsidera outros campos do saber, como o materialismo histórico, a análise institucional, a filosofia da diferença, a geografia, o direito ou as ciências sociais. Por exemplo, a escuta psicanalítica na assistência social abarca as pulsações desse campo, suas legislações, o discurso oficial, o imaginário social, os estabelecimentos, a comunidade, a rede de serviços públicos,

o território, a formação social e o MPC. Todas essas dimensões, em certa medida, fazem parte da instituição assistência social ou a atravessam, são colocados em suspenso no momento da escuta para que possa advir a verdade do sujeito. Tais elementos contribuem para a construção de uma direção de trabalho que começa no acolhimento e perpassa por todo o processo de acompanhamento (atendimento) do sujeito.

O modo como os estabelecimentos estão organizados no território e as relações de poder internas têm relação com o momento anterior à escuta, assim como as impressões que o sujeito tem antes de entrar na sala de atendimento ou do primeiro encontro com o trabalhador (Costa-Rosa, 2013). Os serviços da assistência social deveriam ser espaços de interlocução, lugar de fala e de escuta, transcendendo a mera função de encaminhadores ou de resolução de problemas. Esses espaços comunitários podem promover convivência, proteção social e resistência às adversidades do modo de produção capitalista, porém o subfinanciamento, os reiterados cortes de recursos, o aumento da desigualdade e da demanda comprometem a manutenção do próprio SUAS (Souza, Mexko, & Benelli, 2022).

Considerações finais

A escuta pode ser considerada uma prática, uma ferramenta, um dispositivo ou uma práxis, a qual depende de fatores explícitos e conscientes, como a experiência pessoal, as condições do sujeito no momento da escuta, o tema abordado, os valores morais e a ética. Todo trabalhador que atua em uma instituição com determinados grupos populacionais possui um saber sobre aquilo que realiza, bem como sobre o que escuta, e muitas vezes utiliza esse conhecimento para pensar uma direção de trabalho (Souza, 2015). A escuta constitui o principal instrumento dos psicólogos e demais trabalhadores da assistência social, de maneira que, por meio dessa ferramenta, conhece a realidade material e psíquica do sujeito, o seu território, suas vulnerabilidades, os riscos, o sofrimento sociopolítico e as potencialidades.

Escutamos a partir de nós mesmos, isto é, com o nosso *eu*, que inclui também experiências, formação, medos, interesses e conhecimentos da realidade – fatores não tão explícitos. Por isso, torna-se necessária uma separação entre o que é *meu* e o que é *do outro*, já que o *eu* avalia a imprescindibilidade de algo ou alguém a partir de si, e não do outro. Logo, escutar

não seria apenas responder ao outro a partir de si. Há uma dimensão consciente e outra inconsciente que entra em cena na escolha. A história de vida e os referenciais teórico-técnicos e ético-políticos são elementos essenciais para quem deseja escutar o outro para além de si.

No campo da assistência social, observamos pelo menos três modalidades de escuta: a escuta comum, a qualificada e a do inconsciente. Na escuta comum, utilizada no cotidiano, o sentido daquilo que foi ouvido tende a ser mais cristalizado, não havendo muito espaço para diferentes interpretações – o que não significa que exceções não possam ocorrer.

Na escuta qualificada, parte-se do conhecimento técnico acumulado para a ação, podendo sofrer alterações ou não, a depender dos elementos que aparecem no plano da realidade concreta, não incluindo o real enquanto dimensão inapreensível da realidade. Assim, a escuta qualificada busca conhecer, inclui as pessoas e o seu modo de viver; é uma prática que visa proteção social, garantia de acesso aos direitos, fortalecimento de vínculos, superação das violências e participação do sujeito no controle social. Ambas as escutas – comum e qualificada – situam-se, principalmente, na dimensão do imaginário e visam preencher a falta e resolver problemas.

A escuta do inconsciente orienta-se pela realidade psíquica do sujeito e por uma ética do bem-dizer o seu desejo e o seu carecimento. Apesar de os motivos de o sujeito procurar “ajuda” na assistência social serem demandas da realidade material, elas são sempre acompanhadas da dimensão subjetiva, não havendo como separar a realidade do maquinário que o sujeito tem para apreendê-la. Essa escuta do inconsciente possibilita não só que o sujeito fale, mas também que escute a si e possa discernir a parte que lhe

cabe e a que cabe ao outro, inclusive para ponderar sobre os limites do trabalho e suas potencialidades.

A psicanálise, ao supor o inconsciente – recalcado da história e outra cena –, coloca em suspenso o conhecimento acumulado, pois aposta no surgimento, ou melhor, na produção de saber pelo próprio sujeito, uma inversão no modo de escutar e na produção de verdade. A escuta psicanalítica está para além do simples plano da interlocução ou da conversa, já que aposta na determinação do inconsciente nas ações dos sujeitos.

Para ofertar tal modalidade de escuta no SUAS, não há a necessidade de ser um analista ou psicólogo. No entanto, alguns conteúdos desses campos são necessários para não ter uma ação meramente funcionalista. Freud recomendava àqueles que desejam se enveredar por tal campo: a importância da análise pessoal, estudo da teoria e supervisão da clínica (trabalho). Essas recomendações, importantes para a formação dos analistas, seriam também relevantes para os trabalhadores das políticas públicas? Obviamente, mal não fariam.

O analista se forma na práxis, ele não começa analista, existe um percurso a ser percorrido; logo, por que o caso do trabalhador da assistência seria diferente? A meu ver, no caso do trabalhador, o essencial é o conhecimento da teoria, pois possibilita apostar na escuta do inconsciente, bem como fazer manejos diferentes do que faria caso não considerasse tal dimensão e os seus processos. Quanto mais estudo da teoria, reunião de equipe, análise pessoal e supervisão, mais ferramentas o trabalhador da assistência social teria para fazer tais manejos e intervenções, assim como melhor seria a sua escuta dos sujeitos atendidos pelo SUAS. Por fim, escutar é participar, estar presente, acolher o outro, sua fala e suas demandas, de modo que um certo laço social possa se formar.

Referências

- Alves, R. (1999). *O amor que acende a lua* (6a ed). Papyrus.
- Baldi, L. A. P. (2019). A categoria ideologia em Marx e a questão da falsa consciência. *Revista Katálysis*, 22(3), 631-640.
- Benelli, S. J. (2014). As éticas nas práticas de atenção psicológica na assistência social. *Estudos de psicologia*, 31(2), 269-287.
- Boschetti, I., & Behring, E. R. (2021). Assistência social na pandemia da covid-19: Proteção para quem? *Serviço Social & Sociedade*, 140, 66-83. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.238>
- Breuer, J. & Freud, S. (1996). Estudos sobre a histeria. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras completas de S. Freud* (Vol. 2, pp. 11-319). Imago. (Trabalho original publicado em 1893-1895)


- Brun, G. H. (2020). A delimitação da escuta psicanalítica com referências a Aristófanes. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 40, 1-13. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003213818>
- Constituição da República Federativa do Brasil. (1988). Presidência da República.
- Costa-Rosa, A. (2013). *Atenção psicossocial além da reforma psiquiátrica: Contribuição a uma clínica crítica dos processos de subjetivação na saúde coletiva*. Unesp.
- Duarte, L. P. A., Moreira, D. J., Duarte, E. B., Feitosa, A. N. C., & Oliveira, A. M. (2018). Contribuição da escuta qualificada para a integralidade na atenção primária. *Revista Gestão & Saúde*, 8(3), 414-429.
- Fernandes, M. H. (2003). Implicações clínicas e metodológicas – Sobre a delicadeza da escuta. In M. H. Fernandes. *Corpo* (pp. 93-99). Casa do Psicólogo.
- Figueiredo, L. C. (2014). Escutas em análise/Escutas poéticas. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 48(1), 123-137. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2014000100012&lng=pt&tlng=pt
- Fink, B. (2017). *Fundamentos da técnica psicanalítica: Uma abordagem lacaniana para praticantes*. Karnac.
- Freud, S. (1980). Dinâmica da transferência. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 131-143). Imago. (Trabalho original publicado em 1912)
- Freud, S. (1980). Recordar, repetir e elaborar. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 191-203). Imago. (Trabalho original publicado em 1914)
- Freud, S. (1996). Uma dificuldade no caminho da Psicanálise. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* (Vol. 17, pp. 167-179). Imago. (Trabalho original publicado em 1917)
- Freud, S. (1996). Além do princípio do prazer. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* (Vol. 12, pp. 11-76). Imago. (Trabalho original publicado em 1920)
- Freud, S. (2006). Linhas de progresso na terapia psicanalítica. In S. Freud. *Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* (Vol. 17, pp. 173-181). Imago. (Trabalho original publicado em 1919)
- Freud, S. (2011). Psicologia das massas e análise do eu. In S. Freud. *Obras completas* (Vol. 9, pp. 9-100). Companhia das Letras. (Trabalho original publicado em 1921)
- Freud, S. (2017). Recomendações ao médico para o tratamento psicanalítico. In *Obras incompletas de Sigmund Freud* (Vol. 6, pp. 93-106). Autêntica. (Trabalho original publicado em 1912)
- Freud, S. (2017). Sobre o início do tratamento. In S. Freud. *Obras incompletas de Sigmund Freud* (Vol. 6, pp. 121-149). Autêntica. (Trabalho original publicado em 1913)
- Lacan, J. (1999). *O seminário. Livro 5: As formações do inconsciente*. Jorge Zahar. (Trabalho original publicado em 1957-1958).
- Lacan, J. (2003). Proposição de 9 de outubro de 1967 sobre o psicanalista da Escola. In J. Lacan, *Outros escritos* (Vera Ribeiro, Trad.; pp. 249-264). Zahar.
- Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. (2011, 6 de julho). Alterações na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Presidência da República.
- Lima, P. M. R., & Lima, S. C. (2020). Psicanálise crítica: A escuta do sofrimento psíquico e suas implicações sociopolíticas. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 40, 1-15. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003190256>
- Maynard, W. H. C., Albuquerque, M. C. S., Brêda, M. Z., & Jorge, J. S. (2014). A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. *Acta Paulista de Enfermagem*, 27(4), 300-304. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201400051>
- Ministério da Saúde. (2004). *HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: A humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS*. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf
- Nascimento, J. A. S., Costa, R. S., Almeida, R. S. M., & Abadessa, R. S. (2021). Compreendendo a política nacional de humanização em saúde. *Revista Multidisciplinar Em Saúde*, 2(4), 102. <https://doi.org/10.51161/rem/2861>
- Nilson, L. G. (2017). *Introdução ao Acolhimento* [Apostila]. Universidade Federal de Santa Catarina – Núcleo Telessaúde de Santa Catarina. https://ares.unasus.gov.br/acervo/html/ARES/14864/1/Apostila_Introdu%C3%A7%C3%A3o%20ao%20Acolhimento_%20N%C3%BAcleo%20Telessaude%20SC%20UFSC.pdf

- Raichelis, R., Paz, R. D. O., & Wanderley, M. B. (2022). A erosão dos direitos humanos e sociais no capitalismo ultraneoliberal. *Serviço Social & Sociedade*, (143), 5-11.
- Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006. (2006, 13 de dezembro). Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social. Conselho Nacional de Assistência Social.
- Rosa, M. (2002). Uma escuta psicanalítica das vidas secas. *Revista Textura*, 2(2), 42-47.
- Rosa, M. D. (2016). *A clínica psicanalítica em face da dimensão sociopolítica do sofrimento*. Escuta/Fapesp.
- Rosa, M. D. (2022). Sofrimento sociopolítico, silenciamento e a clínica psicanalítica. *Psicologia: Ciência E Profissão*, 42, e242179. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003242179>
- Sanches, N, & Silva, R. B. (2019). A escuta qualificada na assistência social: Da postura diagnóstica às formas (po) éticas de escutar. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 19(3), 604-622. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/46905/31296>
- Santos, A. B. (2019). Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica. *APS em Revista*, 1(2), 170-179. <https://doi.org/10.14295/aps.v1i2.23>
- Scarpato, M. L. D.-E., & Poli, M. C. (2008). Psicanálise e assistência social. *Barbarói*, 50-74.
- Silva, M. M. (2020). Pandemia, crise e expropriações: auxílio emergencial e contradições da focalização. *Vértices*, 22(especial), 727-747. <https://doi.org/10.19180/1809-2667.v22nEspecial2020p727-747>
- Souza, W. A. (2015). *A assistência social e o trabalho com as pessoas em situação de rua no CREAS: Um campo de intercessão* [Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista]. Repositório institucional da Unesp. <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/eebddd6-14cf-46d3-b09d-7c343ec60358>
- Souza, W. A, Costa-Rosa, A., & Benelli, S. J. (2019a). Uma prática de trabalho com pessoas em situação de rua no SUAS. *Psicologia Em Estudo*, 24, e42391. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v24i0.44032>
- Souza, W. A, Costa-Rosa, A., & Benelli, S. J. (2019b). Possibilidades nos modos de tratar a população em situação de rua. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, e189078. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-3703003189078>
- Souza, W. A., Mexko, S., & Benelli, S. J. (2022). Política de assistência social e processo de estratégia de hegemonia no Brasil. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 42, 1-16. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003232592>
- Wainberg, J. A. (2018). Comunicação e escuta. *E-Compós*, 21, 1379-1379. <http://hdl.handle.net/10923/14318>

William Azevedo de Souza

Psicanalista e psicólogo. Mestre em Psicologia e Sociedade pela Universidade Estadual Paulista (Unesp). Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo – SP. Brasil.

E-mail: williamazevedogta@yahoo.com.br

 <https://orcid.org/0000-0001-5217-7930>

Endereço para envio de correspondência:

Rua Conego Cipião, 771, ap. 1002. Cep: 13010-010. Campinas – SP. Brasil.

Recebido 11/04/2024

Aceito 28/01/2025

Received 04/11/2024

Approved 01/28/2025

Recibido 11/04/2024

Aceptado 28/01/2025

Disponibilidade de dados: os dados da pesquisa estão disponíveis no corpo do artigo.

<https://doi.org/10.1590/1982-3703003285487>

Editores responsáveis: Miriam Cristiane Alves e Rafael Wolski de Oliveira.

Como citar: Souza, W. A. (2026). A Escuta Psicanalítica no Sistema Único da Assistência Social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e285487. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003285487>

How to cite: Souza, W. A. (2026). Psychoanalytic Listening in the Unified Social Assistance System. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e285487. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003285487>

Cómo citar: Souza, W. A. (2026). La Escucha Psicoanalítica en el Sistema Único de Asistencia Social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 46, e285487. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003285487>