

Comunicação: vínculo e exclusão – disparidades dos discursos do corpo e da fala

Walter Muller¹

Resumo

Este artigo visa problematizar o estabelecimento de Relações Humanas dentro de espaços institucionalizados do sistema público de saúde e apresentar propostas efetivas em curso dentro de um Hospital Geral, no caso o Hospital Geral de São Mateus. Serão apresentados os temas: as disparidades dos discursos do corpo e da fala; a vigência de uma língua oficial e suas constantes, variáveis apenas dentro de dissimulações e seu manejo: eufemizações, figuras de linguagem, como metáforas e metonímias na relação com a zona de Indiscernibilidade da linguagem de usuários, suscetíveis a variações, fluxos e adaptações, mas “capturável” pela linguagem oficial, tanto no aspecto das apropriações como no da deslegitimação²; os processos da fala: humor como recurso de quebra de resistência e rigidez das linguagens; a relação instituição/linguagens e seus mecanismos de controle. Será discutido como o sistema de saúde está sujeito às padronizações e modelos que representam regimes de poder e de verdades (ou mentiras legitimadas)⁴. O usuário sabe que, ao buscar atendimento em uma instituição de saúde, também terá de lidar com os sistemas vigentes de produção de verdades. Assim, mostramos que a comunicação se dá no afeto, na confiabilidade e no vínculo, na linguagem corporal, nas quebras de padrão e no humor que passa pela “desburocratização” das relações, como também na legitimação dos afetos, da diversidade dos discursos, das culturas, dos gêneros.

Palavras-chave: Discurso; linguagem; vínculo e exclusão

Abstract

This article aims at questioning the establishment of the Human Relations within institutionalized spaces of the public health system and introducing effective suggestions in course in a General Hospital, for this, the São Mateus General Hospital. The following themes will be introduced: disparities of the body and speech; the existence of an official language and its constants, which are only variable within dissimulations and its handling: euphemisms, figures of speech, metaphors and metonyms in the relation with the imperceptibility zone of the users' language, susceptible to variations, flows and adaptations, however “catchable” by the official language, either in the appropriation aspects and the delegitimization; the processes of speech: humor as a speech for breaking the resistance and severity of the languages; the institution/languages relation and its control mechanisms. We will discuss how the health system is subject to the standardizations and models that represent power and truth regimen (or legitimized lies)⁴. The user knows that, when pursuing medical care in a health institution, he will also have to deal with the current truth production systems. Thus, we have shown that the communication is performed in the affections, in the reliability and bonding, in the body language, the breaking of standards and humor that goes through the “debureaucracy” of the relations, as well as the legitimization of affections, the diversity of the speeches, cultures and genres.

Key-words: Speech; language; bond and exclusion

¹ Walter Muller (w-muller@uol.com.br) é médico pediatra e homeopata. Professor convidado no Instituto Sedes Sapientiae, é especializado em tanatologia pela Universidade de São Paulo (USP) e mestre em psicologia clínica pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo. Atua em serviços públicos, como arte-terapeuta e terapeuta comunitário, e desenvolve projetos de humanização no Hospital Geral de São Mateus.



Em um artigo publicado no volume 10 da revista *Bioética*, em 2002, referente ao papel da comunicação na humanização da atenção à saúde, Maria Julia Paes da Silva⁵ nos indica como, mais do que o verbal, a comunicação se dá nas várias atitudes, olhares, toques e proximidades, e no que o corpo comunica, em harmonia ou contradição com as palavras. “Silêncios ou grunhidos, pausas, a ênfase que colocamos na voz”. Vários indícios apontados em uma pesquisa feita no St. Joseph, um hospice de Londres, reiteram a primazia do humano em resposta às questões “O que é cuidar?” e “Quando você se sente cuidado?”. Algumas respostas poderiam ser: “Cuidar é quando eu vejo que você é capaz de sorrir e sentir-se feliz no desempenho de seu trabalho”; “Cuidar é quando você me faz sentir seguro em suas mãos”; “Cuidar é quando você me faz sentir que também serei capaz de me virar, espero, quando chegar a minha vez”. Isso nos remete à questão de que o cuidar não é o que infantiliza, mas o que nos torna copartícipes do processo, nos preserva e restitui a autonomia, em uma relação de legitimação de saberes diferentes.

Vigência da língua oficial

“As palavras não são ferramentas, mas damos às crianças linguagens, canetas, cadernos, assim como pás e picaretas aos operários. Uma regra de

gramática é um marcador de poder, antes de ser um marcador sintático”².

Gestos carregados de tensão e intenção, urros e grunhidos dissimulados. Um corpo investe as cores e roupas de seus poderes de classe e de articular palavras, suas manipulações inconscientes... Ou dissimuladas na vigência de uma língua oficial e suas constantes. Variáveis apenas dentro de dissimulações e seu manejo: eufemizações que vestem de simpatia as estratificações e discriminações, mais que tudo, naturalizam as diferenças, assim como a escravidão era natural no séc. XIX. Figuras de linguagem como metáforas, metonímias, se relacionando com a zona de indiscernibilidade da linguagem de usuários, suscetíveis a variações e assédios em que a linguagem chega na forma de fluxos de resistência ou de captura... Gírias de guetos, seduções capitalísticas do consumo em permanentes adaptações. Capturáveis pela fala oficial tanto no aspecto das apropriações como no da deslegitimação”².

Assim, vale dizer que, da mesma forma que nos apropriamos de nossos códigos de classe, que nos legitimam, assimilamos também os códigos institucionais, os quais trabalhamos e visamos perpetuar. Momentos em que se mesclam afetos do corpo no controverso da fala e seus perceptos, ou vice versa: mensagens ambíguas questionam toda confiabilidade

- igualdades, paridades, genéricos manipuláveis na sutileza das relativizações. Universalizações de atendimentos e entendimentos sem noção de equidade. Qual primazia de desejo urgente a ser contemplado? Qual subjetividade da necessidade de cada um? O que para um é remédio, para outro é um veneno...

E é nos processos da fala que se pode instaurar um *quiebre*, uma ruptura das estruturas e zonas de rigidez e resistências que contamina todo o mecanismo da comunicação: o humor, o *nonsense* e o paradoxo risível, evidenciando o próprio paradoxo das linguagens. A linguagem como jogo, brincadeira. Zonas rígidas da linguagem são como brincadeiras mal-humoradas, bem tensionadas e mal-intencionadas...

Os sistemas de saúde se contaminam rapidamente e estão sujeitos a padronizações e modelos que, se por um lado, visam organizar os fluxos de funcionalidade, rapidamente são tomados de rigidez e paralisia e regimes paranóicos onde nada justifica a exceção à uma norma regulatória e acabam virando regimes de poder e de verdades (ou mentiras legitimadas) em que tal norma vira instrumento de submissão onde os poderes se afirmam⁴.

O cliente (usuário) sabe que, ao buscar atendimento em uma instituição de saúde, também terá de lidar com seus sistemas vigentes de produção de verdades. Verdades construídas culturalmente, como diz Foucault, ou construídas institucionalmente.

Mas, a comunicação se dá muito mais no afeto, na confiabilidade, no interesse e no vínculo, em que um olhar, um aperto de mão, traduzem muito além das palavras: Eu me importo com você e com a sua história. Sou solidário com sua dor e ela, imaginária ou não, é legítima. Um encontro se dá na legitimação dos afetos, da desburocratização das relações, na diversidade enriquecedora dos discursos, das culturas, dos gêneros. “Riquezas são diferenças” como diz uma música dos Titãs. Uma pretensa igualdade nos banaliza, a alteridade é o que realmente nos legitima na subjetividade. A diferença é o que nos ensina.

É importante termos em vista que muitos usuários projetam nas instituições de saúde e em seus colaboradores e atendentes uma visão de que somos agentes legitimadores e mantenedores de sua exclusão. A reprodução, pura e simplesmente, de rituais de atendimento meramente “burocráticos”, embora corretos tecnicamente, apenas reiteram a repetição do mesmo,

a surdez à singularidade do outro, ou seja, a repetição do discurso hegemônico.

Avaliamos a urgência de buscar movimentos que rompam com as extratificações e estabeleçam circularidades matriciais e sistêmicas de abordagem do administrativo e do humano.

Decorre desta constatação da necessidade de instauração de processos criativos que reverberem na transformação da vida das pessoas e em seu universo de relações.

É importante ter em vista a busca e proposição continuada de políticas de humanização, que se reconheçam e se façam visíveis, reproduzindo-se na cotidianidade dos encontros e que sejam incorporadas, quebrando a todo momento a ordem preguiçosa dos automatismos.

Tenho a sorte de estar participando de um projeto-piloto bastante interessante no Hospital Geral de São Mateus, que vem instituindo políticas avançadas de humanização, que já colhem resultados efetivos e animadores, partindo de dinâmicas multiplicadoras de alternativas em um processo de “contaminação” no qual cada projeto se remete a outro e interage com os demais, dentro de uma rede formada que continuamente se reafirma, em detrimento das engrenagens reificadoras, automatizadoras e extratificadoras. Em outra oportunidade gostaria de me debruçar mais atentamente sobre esta experiência.

Com a adoção das políticas de humanização pelo modelo SUS, abriu-se uma oportunidade preciosa, e cabe a nós decidir se humanizar é uma questão profunda ou trata-se apenas de pintar enfermarias de cor-de-rosa. Citando Claudio Cohen e Gisele Gobetti¹:

“(…) O antiético seria não perceber as funções psicossociais, que são necessárias para o processo de individualização. A onipotência do pensamento, decorrente da incapacidade do reconhecimento do outro, caracteriza a permanência no estado narcísico e de relações de objeto, impossibilitando o desenvolvimento bioético”.

Referências

1. Cohen C, Gobbetti G. Bioética da vida cotidiana. *Ciência e cultura* 2004 Out/Nov; 56(4).
2. Deleuze G, Guattari F. *Mil Platôs Vol. 2*. São Paulo: Ed 34; 1997. p.47.
3. *Enciclopédia Einaudi Vol.22*. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda; 1996. p.181.
4. Nietzsche F. Sobre verdades e mentiras no sentido extramoral. In: *Os Pensadores*. São Paulo: Abril; 1974.
5. Paes da Silva MJ. O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde. *Rev. Bioética* 2002; 10(2):73.