

A ESCUTA ATENTA: REFLEXÕES PARA A ENFERMAGEM NO USO DO MÉTODO HISTÓRIA DE VIDA

ATTENTIVE LISTENING: CONSIDERATIONS FOR NURSES USING THE LIFE HISTORY METHOD

LA ESCUCHA ATENTA: CONSIDERACIONES PARA ENFERMEROS QUE EMPLÉAN EL MÉTODO HISTORIA DE VIDA

Adriana Teixeira Reis¹
Grace Ferreira de Araújo²
Aloir Paschoal Júnior³
Rosângela da Silva Santos⁴

RESUMO

As relações interpessoais vêm sendo cada vez mais substituídas por espaços virtuais. Ouvir o outro está cada vez mais difícil. O profissional de enfermagem, formado pelo modelo biomédico, tende a priorizar a tecnologia, as situações de maior complexidade e apresentar uma escuta surda, que consiste em ouvir o outro superficialmente. Com este artigo, objetivou-se realizar uma reflexão teórica sobre a importância da escuta atenta ao método história de vida, com o uso da entrevista não estruturada como técnica de coleta de dados para pesquisa qualitativa na enfermagem. A entrevista estruturada e a não estruturada diferenciam-se, ressaltando-se a segunda como capaz de obter dados subjetivos para aprofundar a realidade do sujeito pesquisado. Destaque-se que, no uso da entrevista não estruturada como técnica no método história de vida, o pesquisador deve estabelecer uma relação de confiança com o entrevistado. Concluiu-se que o relato na história de vida fornece um rico material para a apreensão de experiências da dimensão coletiva de grupos sociais, sendo uma ferramenta importante na relação profissional-cliente. A escuta sensível, efetivamente, é uma tecnologia leve de cuidado e torna-se terapêutica nas relações, na assistência e na pesquisa. Como seres humanos, pesquisadores e profissionais da área da Saúde, devemos exercitar algumas virtudes, tais como ouvir e silenciar, sem julgar.

Palavras-chave: Enfermagem; Entrevista; Pesquisa Qualitativa.

ABSTRACT

Interpersonal relationships are being progressively replaced by virtual spaces. Listening to others is increasingly difficult. The nursing professional, trained by the biomedical model, besides prioritizing technology and more complex situations, tends to be a passive listener (superficially hearing the other). This article aimed at presenting a theoretical reflection on the importance of attentive listening to the life history method. Data was collected via structured and unstructured interviews in a qualitative research in nursing. Unstructured interviews are capable of obtaining subjective data that enable the researcher to delve into the subjects' reality. Its use in the life history method requires the establishment of a trusting relationship with the interviewee. The research concluded that the narrative in the life history method provides rich information for the recording of experiences in the collective dimension of social groups; it is an important tool in a professional-client relationship. Sensitive listening, effectively, is a soft technology that becomes therapeutic when applied in relationships, care, and research. As human beings researchers and health professionals should exercise listening and silence skills without passing judgement.

Keywords: Nursing; Interview; Qualitative research

RESUMEN

Los espacios virtuales sustituyen progresivamente las relaciones interpersonales. Escuchar a los demás es cada vez más difícil. El personal de enfermería, capacitado en el modelo biomédico, tiende a dar prioridad a la tecnología, a las situaciones más complejas y a ser oyente pasivo, es decir, escuchar superficialmente a los demás. Este artículo presenta una reflexión teórica sobre la importancia de escuchar atentamente al método historia de vida, utilizando la entrevista no estructurada como técnica de recogida de datos para la investigación cualitativa en enfermería. La entrevista no estructurada logra obtener datos subjetivos que permiten que el investigador ahonde en la realidad del sujeto investigado. Se destaca que, al emplear la entrevista no estructurada como técnica en el método historia de vida, el investigador debe establecer una relación de confianza con el sujeto entrevistado. Se concluye que la narrativa en el método historia de vida proporciona información valiosa para registrar las experiencias de la dimensión colectiva de grupos sociales y que es una herramienta importante en la relación entre el profesional y el cliente. La escucha sensible es una tecnología blanda de cuidados y se torna terapéutica en las relaciones, en la atención y en la investigación. Investigadores y profesionales del campo de la salud, como seres humanos, deben practicar algunas virtudes tales como escuchar y callar, sin juzgar.

Palabras clave: Enfermería; Entrevista; Investigación cualitativa.

¹ Doutora pela Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. Professora assistente do Departamento Materno-Infantil da Faculdade de Enfermagem UERJ. Tecnologista do Instituto Fernandes Figueira. Rio de Janeiro. Brasil.

² Doutoranda pela Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. Tecnologista do Instituto Fernandes Figueira. Rio de Janeiro. Brasil. e-mail: gracefa@uol.com.br.

³ Aluno do oitavo período do Curso de Graduação em Enfermagem e Obstetrícia da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. Bolsista Pibic/CNPq. Rio de Janeiro. Brasil. e-mail: aloir_eean@yahoo.com.br.

⁴ Doutora em Enfermagem. Professora titular aposentada da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. Professora adjunta da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Pesquisadora 1C CNPq; Faperj. Rio de Janeiro. Brasil. e-mail: rosangelaufjr@gmail.com.

Endereço para correspondência – Boulevard 28 de setembro, 157, 7º andar, Departamento de Enfermagem Materno-Infantil da Faculdade de Enfermagem da UERJ, Vila Isabel. Rio de Janeiro. CEP: 20551-030. E-mail: driefa@terra.com.br.

INTRODUÇÃO

Em tempos de globalização e informatização, ouvir o outro está cada vez mais difícil. As relações interpessoais vêm sendo cada vez mais substituídas por espaços de relacionamentos virtuais. Esse movimento também é percebido nas ações de saúde. O modelo cartesiano focado em questões biomédicas consiste em ver o corpo separado em pequenas partes. A doença reduz-se às questões mecânicas; o indivíduo perde suas características psicossociais e passa a ser objeto científico e passivo; os valores, crenças e aspectos emocionais são relegados a segundo plano.¹

Nas ações de saúde, o ato de ouvir (que deveria ser primordial) tem sido deixado de lado em detrimento a ações normativas e prescritivas sobre o que se deve e o que não se deve fazer, no sentido de (des)orientar e (des)aconselhar práticas. Prioriza-se o enfoque nas tecnologias duras e leve-duras de cuidado, havendo um empobrecimento da tecnologia leve, sendo o processo de cuidar em saúde “centrado em certos procedimentos profissionais”²

Hoje, atestamos o afastamento entre as pessoas, mesmo quando se trata de ouvir na dimensão do cuidar. A palavra “cuidar” está normalmente ligada a uma dimensão técnica, cartesiana e biomédica, em um sistema de perguntas e respostas que se desenvolve com o objetivo de retirar deste sujeito informações sobre sua vida. O fato de ter nas mãos as informações do indivíduo sem, de fato, ouvi-las, torna-o, propriedade de quem pergunta.

Esse olhar cartesiano pode ser transferido para as pesquisas qualitativas e o pesquisador tende a contaminar dados, seguindo apenas a ótica de sua visão de mundo ou da necessidade de apreender o objeto pesquisado.

Despir-se de alguns pressupostos, de uma visão de mundo pessoal, nos permite ouvir o outro em profundidade, compreendendo motivações e práticas, permitindo ações de enfermagem individualizadas voltadas para causas, e não para o problema em si. Na abordagem integral ao sujeito, devemos considerar as distintas dimensões: biológica, psicológica, cultural e social do ser cuidado³. As pesquisas com o uso do método história de vida nos permitem o desvelar de histórias complexas e íntimas, em que o ato de falar e ouvir torna-se um espaço terapêutico para o repensar de trajetórias de vida, recontadas por meio da entrevista.

A enfermagem exercita o “ouvir” durante as entrevistas, na consulta de enfermagem, buscando correlacionar teoria e a prática, almejando aprender o saber do outro para a realização mais consolidada da intervenção, já que ouvir é uma maneira de compreender a ampla experiência humana.³

A entrevista é a técnica de coleta de dados mais utilizada no trabalho da enfermagem e em pesquisas qualitativas, nas áreas das ciências sociais e humanas. Com ela, o pesquisador busca obter informações por meio das narrativas dos sujeitos sociais.

O conceito de escuta surda consiste em escutar o indivíduo sem, de fato, não se preocupar com as

informações que estão sendo passadas a quem ouve. Essa forma de escutar acaba por se colocar de forma protocolar, como uma técnica de coleta de evidências, fazendo parte de um jogo interpretativo. O processo de escuta utilizado por profissionais da saúde deve diferir da escuta surda.⁴ A escuta sensível² coloca o sujeito como escritor de sua própria história, e não tem como principal interesse tornar o indivíduo um número ou uma informação. Nesse processo, escutar é preocupar-se, é ter uma postura de estar-com, tornando o discurso do outro parte do que é seu. Dessa forma, a escuta torna-se, também, uma ação de cuidado, no qual é possível estabelecer uma relação entre sujeito e sujeito, valorizando a unicidade e a individualidade de cada caso e de cada pessoa.⁵

Assim, objetivou-se, com este artigo, propor reflexões sobre a escuta atenta no método história de vida, como uma estratégia que melhor retrata as experiências vivenciadas pelos grupos sociais, sob uma perspectiva etnossociológica, na busca de desvelar a lógica das ações e das relações sociais diante da experiência de vida individual.

A ENTREVISTA NAS PESQUISAS QUALITATIVAS EM SAÚDE

A pesquisa qualitativa está cada vez mais presente em estudos da enfermagem.⁶ Denominada de holística, preocupa-se com o indivíduo, seu ambiente e suas particularidades, o que a torna mais subjetiva. É chamada, também, de “naturalista”, o que significa que não possui qualquer limitação ou controle imposto ao pesquisador.

O método qualitativo está relacionado aos significados das experiências vividas no mundo social e como essa vivência interfere na visão de mundo de determinado indivíduo. Existe uma tentativa em explicar os fenômenos sociais em termos dos sentidos que as pessoas lhes dão – é a comumente chamada pesquisa “interpretativa”.⁷

Para a enfermagem, a pesquisa qualitativa também tem a função de valorizar a voz (ou visões de mundo) dos sujeitos da pesquisa, preocupando-se em ouvir e entender a realidade do cliente e suas questões sem tornar os dados empíricos, visto que são baseados em métodos científicos, atualmente baseados em evidências.¹

Com a entrevista, podemos obter dados objetivos, que se referem a fatos que o pesquisador poderia conseguir por meio de outras fontes, como censos, estatísticas e outras formas de registros.⁸ Também podemos obter dados subjetivos, os quais se referem diretamente ao indivíduo entrevistado, suas atitudes, valores e opiniões, em um nível mais profundo da realidade, e que só podem ser conseguidos com a contribuição dos sujeitos atuantes dessa realidade a ser estudada.

As entrevistas podem ser estruturadas e não estruturadas, de acordo com o seu direcionamento. É estruturada quando as perguntas são específicas, previamente formuladas e o entrevistado responde “com seu próprio

vocabulário”⁹ e não estruturadas, quando o informante aborda livremente o tema selecionado pelo pesquisador.⁸ Ainda existe, articulando essas duas modalidades, a entrevista semiestruturada, que, apesar de apresentar perguntas prévias, inclui outras perguntas abertas que conferem liberdade ao entrevistado para falar.⁹

A entrevista qualitativa fornece dados básicos para a compreensão das relações entre os atores sociais e o fenômeno. É uma preciosa ferramenta de conhecimento interpessoal, facilitando a apreensão de uma série de fenômenos. Além disso, leva o próprio pesquisador e o leitor à reflexão.¹⁰

O MÉTODO HISTÓRIA DE VIDA

A história de vida é um método de pesquisa que emergiu das Ciências Sociais em Chicago. A partir da década de 1960, a história de vida procurou superar o subjetivismo impressionista e formular o estatuto epistemológico; isto é, estabelecendo o método de coleta de dados da trajetória de vida do homem em suas relações pessoais e sociais.¹¹ Esses pesquisadores tinham o grande desejo de produzir conhecimentos com o objetivo de solucionar os problemas sociais enfrentados na cidade de Chicago, surgindo, assim, uma sociologia de ação preocupada com as questões concretas de indivíduos em um contexto social.

Nesse contexto, Daniel Bertaux, sociólogo francês pioneiro ao usar o método, ressalta que Denzin apresentou a diferença entre as expressões inglesas *life history* (história de vida) e *life story* (estória de vida). A *life history*, muito usada nas formas de autobiografia, entrevista biográfica ou estudo de caso, implica a inclusão de documentos para comprovar a narrativa do sujeito. Na *life story*, não existe a necessidade de comprovação porque, nessa modalidade de pesquisa, a narrativa do sujeito é valorizada como aspecto primordial para a compreensão dos fenômenos. O relato de vida é resultado de uma forma peculiar de entrevista, utilizada nas Ciências Sociais – a entrevista narrativa –, em que um investigador pede a uma pessoa que conte toda ou parte de sua “experiência vivida”¹².

A história de vida possibilita entender a individualidade de quem é entrevistado. Quando se analisa a narrativa de cada um dos sujeitos, é possível traçar um perfil da realidade daquele grupo entrevistado. Por essa razão, é importante analisar cada entrevista individualmente desde o início. O fato de analisar histórias de vida de um mesmo grupo social possibilita entender a experiência vivida e suas singularidades. Analisar todas as narrativas de forma coletiva auxilia a identificar a posição social do grupo entrevistado, por meio dos relatos, que, de certa forma, se complementam.¹²

As histórias de vida representam a melhor forma de conhecer o indivíduo “pelo lado de dentro”, ou seja, conhecer a cultura e as realidades inerentes não somente a ele, como também aspectos de uma cultura generalizada. Pode-se dizer que cada vida é singular e generalizável, pois

está envolvida em suas redes relacionais de influência. O que é perdido estatisticamente é compensado pela riqueza dos relatos, que nos permitem adentrar em realidades sociais e culturais, fazendo-nos entender que o fato de conhecer o rótulo e seus fenômenos não significa explicá-los.¹³

Os relatos são importantes para o sujeito e para o entrevistado porque nunca deixam de ter efeito em ambos. A experiência de relatar a história de vida oferece ao que conta a oportunidade de experimentá-la, dando novo significado à sua vida. O método, por sua vez, faz com que o pesquisador tenha acesso a uma realidade que ultrapassa o narrador. Isso significa que por meio da história de vida contada da maneira do sujeito é possível buscar e entender a realidade social em que está inserido.¹

O método é a ferramenta apropriada para as informações sociais, culturais e, também, de cunho histórico, visto que o sujeito da pesquisa fala de um tema que apresenta completo domínio – sua própria experiência de vida –, tornando a descrição mais confiável. O sujeito e o pesquisador têm um objetivo comum: tecer o discurso. Dessa forma, a cumplicidade é pré-requisito para um diálogo concreto.¹³

É importante deixar claro que a história de vida orientada pelo pesquisador é totalmente diferente de uma autobiografia realizada pelo sujeito, uma vez que, durante a entrevista, o entrevistador tem a possibilidade de orientar o indivíduo. Quando a intenção da entrevista é percebida, o sujeito cria uma espécie de filtro, de forma implícita, atingindo o objetivo do pesquisador. Isso garante uma coleta mais específica, possibilitando uma análise fidedigna.¹²

O USO DA ENTREVISTA NO MÉTODO HISTÓRIA DE VIDA

Preparar-se para a entrevista não é apenas uma questão organizacional, é preparar a mente e o “aparelho psíquico” para entrevistar os sujeitos e estar preparado para perguntar questões em momentos oportunos.

No primeiro momento, o pesquisador tem a intenção de “conhecer o terreno”. Deve-se realizar uma escuta inicial com o objetivo de estabelecer algum vínculo com o indivíduo e, posteriormente, orientar o relato com um caráter mais analítico. Essa formação de vínculo torna-se fundamental e sua ausência pode ser uma dificuldade encontrada no momento da realização da entrevista. O fato de o pesquisador e de o entrevistado não se conhecerem gera situação de desconforto, principalmente para este último. Pode ser constrangedor falar de sua vida ou de suas dificuldades para alguém que não se conhece. Por isso, é necessário um período de ambientação do pesquisador no cenário de pesquisa, a fim de que ele possa tornar-se “familiar” ao cotidiano dos indivíduos.

As narrativas são coletadas utilizando-se uma pergunta-chave, mediada por uma questão: “Fale-me a respeito de

sua vida que tenha relação com” (o objeto de estudo a ser desvelado). Lançada essa questão, o sujeito começa a relatar sua experiência, falando superficialmente sobre alguns aspectos e apresentando outros temas que considera relevantes. É permitido ao pesquisador fazer perguntas sobre algum ponto que não ficou claro ou que deseja aprofundar-se, desde que o entrevistado tenha abordado anteriormente.¹⁴

É importante ressaltar que o sujeito pode ser entrevistado em qualquer momento de sua vida, ou seja, ele não precisa estar vivenciando o tema que está sendo abordado no decorrer da entrevista. É indiferente se acabou de ocorrer ou se meses ou anos se passaram. No momento em que é abordado pelo pesquisador, o sujeito remonta à sua experiência vivida, relatando as sensações, emoções e falas inerentes àquele momento vivido. O pesquisador deve ter a tranquilidade e não se preocupar com essa variável, porque o método história de vida privilegia o sujeito da pesquisa. Logo, ele abordará tudo o que considerar relevante e importante em sua ótica, independentemente da época em que o evento ocorreu.

Esse aspecto é muito importante, principalmente para o pesquisador iniciante, que, por insegurança, acaba por contaminar a entrevista com perguntas que não deveriam ser realizadas. É mister enfatizar que o entrevistado, certamente, abordará e dissertará a respeito de tudo o que considerar importante. Caso não faça referência a algo que o pesquisador julga importante, pode-se, em ocasião oportuna, solicitar que fale mais a respeito do que foi abordado superficialmente. Se, ao contrário, o depoente demonstrar indecisão, titubear, mostrar-se desconfortável ou mesmo solicitar ao pesquisador não falar a respeito, a entrevista deve ser interrompida. Trata-se, do “não dito”¹² e, como tal, pode ser referenciado no estudo.

O entrevistador iniciante deve ter em mente que a história de vida não é uma progressão ao longo de um *continuum*, mas um vaivém sobre a experiência anterior de um indivíduo ou de um grupo que se revela estranha a um modelo de sucessão cronológica linear. Organiza-se apenas com dificuldade a partir de uma reconstrução temporal definida. Nesse ambiente, pode-se abordar a diacronia e a cronologia dos fatos. A primeira refere-se à sucessão temporal de acontecimentos, ou seja, as relações antes/depois. A cronologia se refere à datação dos acontecimentos ou à idade dos fatos.¹⁴

As entrevistas são gravadas por intermédio de gravador e fita cassete ou digital (MP3 *player*), em local tranquilo e reservado, onde os depoentes possam sentir-se à vontade para falar, sem tempo preestabelecido.

Durante a entrevista, o pesquisador deve usar empatia, atitudes e posturas que poderão incrementar a tomada dos relatos e demonstrar interesse pelo que está sendo verbalizado. O interesse pela história do outro (entrevistado) demonstra um estar-com, que pode ser traduzido por expressões corporais como: balançar a cabeça demonstrando compreensão (de forma positiva); debruçar-se à mesa, buscando proximidade; utilizar expressões entusiastas, em concordância com o

entrevistado, como “hum, hum”, sem, contudo, interferir na sua fala.

As dificuldades apresentadas começam a diminuir à medida que a intimidade com o ato de realizar as entrevistas vai surgindo, ou seja, quanto mais acostumado estiver com as entrevistas, mais fácil será contornar as situações possivelmente desagradáveis. Ambientar-se com o processo torna o olhar do pesquisador mais crítico e mais analítico, e, assim, este aproveita melhor as oportunidades que surgem durante a entrevista.¹²

Nossa experiência como pesquisadores com o uso do método mostrou que a enfermeira tem, a princípio, dificuldade em conduzir a entrevista. Geralmente, interrompe-a para perguntar sobre assuntos que estão diretamente relacionados ao objeto de estudo. Existe o receio de que o entrevistado não responda ou não aborde aspectos relevantes para a pesquisa. Outrossim, ao ouvir uma informação que não está correta ou que implica a realização de práticas de saúde inadequadas, por exemplo, imediatamente a enfermeira interrompe a narrativa para esclarecer e orientar aquilo que é normativo.

É mister ressaltar que, ao contar sua vida, o entrevistado fala de sua realidade, expressa o que foi por ele experimentado. Esse processo está inserido em uma conjuntura social e, ao se trabalhar com seus relatos subjetivos pelo método história de vida, é possível ter acesso à sua cultura, à sua realidade social, aos seus valores e até a suas ideologias.

Em alguns momentos, o entrevistado poderá chorar ou mostrar-se triste com alguma passagem difícil de sua vida. Cabe ao pesquisador conduzir a situação, confortando-o e perguntado-lhe se deseja continuar ou prefere retomar a entrevista em outro momento.

Dependendo do objeto a ser desvelado, tanto o entrevistador quanto o entrevistado podem ficar mobilizados emocionalmente. O entrevistador não deve se preocupar ou tentar esconder sua emoção. Para o entrevistado, é positivo perceber que o outro se preocupa com ele, que também se envolve emocionalmente. Significa que está se colocando no lugar do outro, e isso aumenta a empatia entre os dois. Cuidados devem ser tomados em relação à forma como o entrevistador, inadvertidamente, expressa sua emoção. Ele nunca deve dizer ao entrevistado que “imagina como ele está se sentindo” porque é impossível a qualquer pessoa sentir na mesma intensidade e profundidade a dor, a mágoa ou a decepção do outro. Ao ouvir essa afirmação, o depoente, imediatamente, pode reagir e interromper bruscamente sua entrevista.

Em relação à quantidade de entrevistados, a princípio, o método história de vida não tem um número de sujeitos predeterminados. A coleta das narrativas se encerra à medida que o pesquisador percebe a ocorrência do “ponto de saturação”, que ocorre quando as entrevistas não trazem mais valor agregado ao conhecimento sociológico do objeto social. Nesse ponto, o pesquisador começa a perceber que as entrevistas não acrescentam informação nova à análise. Não significa que ouvir o sujeito não seja importante, mas, normalmente, não

possui mais eventos que sejam contados como algo de novo. Por isso é imprescindível transcrever e iniciar a análise das entrevistas concomitantemente, para saber exatamente o momento de parar de entrevistar.¹²

É recomendável utilizar um caderno de campo, onde devem ser anotados todos os encaminhamentos, encontros, observações e reflexões. Dessa forma, nada é perdido pelo pesquisador. Ao reler o caderno, um verdadeiro “diário”, o pesquisador remonta ao dia da entrevista, lembrando-se de detalhes que podem ser utilizados, posteriormente, no momento da análise. O caderno (ou diário) de campo auxilia o pesquisador durante a entrevista. Ele poderá utilizá-lo para anotar o que mais interessar na entrevista e, logo depois que o relato terminar, perguntar sobre o ponto anotado. Essa ação garante uma entrevista sem interferências.

Não se pode esquecer de que os relatos de vida são secretos; isso quer dizer que se deve analisar a informação que o relato possui utilizando nomes fictícios para citá-los durante o estudo. O relato de vida é uma história real e orientada pelo pesquisador, devendo constar no estudo somente o que tiver relevância com a abordagem escolhida por este e que permita apreender aspectos subjetivos do objeto a ser desvelado, com base na trajetória de vida do entrevistado.

Nas entrevistas, cada relato de vida é contado em uma linguagem particular, inserida em um conjunto de significados, por isso o indivíduo sempre deve ser interpretado como um todo, não em partes ou categorias. Somente com base no significado que cada depoente atribui à sua história de vida é que o pesquisador pode determinar a orientação teórica do estudo. Os fragmentos da narrativa não são utilizados de forma isolada, pois um relato só é compreendido inserido na história do sujeito.¹²

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A entrevista é uma técnica de coleta de dados muito utilizada em pesquisas qualitativas. Em qualquer método, principalmente no método história de vida, deve-se praticar a escuta atenta a fim de apreender em profundidade aquilo que os sujeitos querem falar. Escutar atentamente exige método do pesquisador para que o sujeito seja efetivamente valorizado em suas experiências.

Tudo isso corrobora a importância da utilização do método de história de vida na pesquisa em saúde. A inserção do método torna o sujeito o foco da pesquisa: aquele que, de fato, norteia o caminhar do pesquisador por meio da escuta sensível.

No método história de vida, a entrevista requer preparo do entrevistado e deve ser mediado por características do pesquisador importantes para a interlocução com os sujeitos, tais como mostrar-se solícito, ser entusiasta e saber oferecer conforto quando houver a emergência de emoções.

O relato na história de vida fornece um rico material para a análise da experiência de vida do indivíduo, que, ao ser analisado, traduz experiências da dimensão coletiva de grupos sociais. Quando utilizamos essa ferramenta, nos transformamos em pessoas (nas relações humanas) e em sujeitos na prática de cuidar de vidas (nas relações de cuidado). A escuta sensível, efetivamente, é uma tecnologia leve de cuidado e torna-se terapêutica nas relações, na assistência e na pesquisa.

É importante lembrar que quanto mais ouvimos mais aprendemos a ouvir o outro. Como seres humanos, pesquisadores e profissionais de saúde, devemos exercitar virtudes humanas: ouvir e, concomitantemente, silenciar sem julgar.

REFERÊNCIAS

1. Camillo SO, Nobrega MPSS, Theo NC. Percepções de graduandos de enfermagem sobre a importância do ato de ouvir na prática assistencial. *Rev Esc Enferm USP*. 2010; 44(1): 99-106.
2. Merhy EE. Um ensaio sobre o médico e suas valises tecnológicas. Contribuições para compreender as reestruturações produtivas do setor saúde. *Interface Comunic Saúde Educ*. 2000; (6):109-16.
3. Braccialli LAD, Marvulo MML, Gomes R, *et al*. Cuidado ampliado em enfermagem. 2009; 13(3):391-8.
4. Heckert ALC. Escuta como cuidado: o que se passa nos processos de formação e de escuta? In: Pinheiro R; Mattos RA de, organizadores. Razões públicas para a integralidade em saúde: o cuidado como valor. ABRASCO/CEPESC. 2007; 1(1): 199-212.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Planejamento de Ações Programáticas Estratégicas. Área Técnica de Saúde da Mulher. Pré-natal e puerpério: atenção qualificada e humanizada. Manual Técnico/Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas: Brasília (DF). Ministério da Saúde; 2005.
6. Lucchese R, Barros S. A utilização do grupo operativo como método de coleta de dados em pesquisa qualitativa. *Rev Eletrônica Enferm*. 2007; 9(3): 796-805.
7. Pope C, Mays M. Métodos qualitativos na pesquisa em saúde. *Pesquisa qualitativa: na atenção à saúde*. 2ª ed. São Paulo: Artmed; 2005.
8. Silva GRF, Macêdo KN de F, Rebouças CBA, Alves e Souza AM. Interview as a technique of qualitative research a literature review. *Online Braz J Nurs*. 2006; 5(2).
9. Chizzotti A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez; 2008.
10. Minayo MC, Deslandes SF, Neto OC, Gomes R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes; 2002.
11. Bertaux D. Los relatos de vida: perspectiva etnosociológica. México: Edicions Bellaterra, 2005.
12. Camargo A. Os usos da história oral e da história de vida: trabalhando com elites políticas. *Rev Ciênc Sociais*. 1984; 27(1):5-28.

13. Glat R, Santos RS, Pletsch MD, Nogueira MLL, Duque MAF. O método de história de vida na pesquisa em educação especial. Rev Bras Ed Esp. 2004; 10(2): 235-50.

14. Santos IMM, Santos RS. A etapa de análise no método história de vida: uma experiência de pesquisadores de enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2008; 17(4):714-9.

Data de submissão: 1º/2/2011

Data de aprovação: 1º/8/2012