

Escuta e Acolhimento no Conselho Tutelar: Um Encontro Possível?

Hearing and Welcoming at Tutelary Council: A Possible Encounter?

Lygia Santa Maria Ayres; Barbara Oliveira Mendes; Ramon Terra de Almeida

Universidade Federal Fluminense

RESUMO:

Tendo como palco de análises um conselho tutelar do estado do Rio de Janeiro, problematizamos neste artigo alguns efeitos e produções de escuta de atores que habitam esse estabelecimento. Tomamos como referencial teórico as contribuições de Foucault, Deleuze, Guattari e Derrida no que se refere, prioritariamente, às práticas discursivas e às relações de poder. O *corpus* da pesquisa foram diários de campo de estagiárias de psicologia escolhidos e disponibilizados pelas autoras. A partir do encontro com o material cedido, o grupo de pesquisa foi se afetando com as narrativas ali relatadas e construindo histórias aqui apresentadas como situações analisadoras. Histórias e discursos que, norteados pela escuta surda ou pela escuta experimentação, produzem acolhimento, exclusão, normatização, sujeitos essencializados ou não.

Palavras-chave: conselho tutelar; escuta; acolhimento.

ABSTRACT:

Having the ambient of analysis to be a tutelary council (conselho tutelar) of the state of Rio de Janeiro, we problematize in this article some of the effects and productions of hearings of actors that inhabit this establishment. We take as theoretical referential the contributions of Foucault, Deleuze, Guattari and Derrida in reference primarily to the discursive practices and to the relations of power. The corpus of the research were the field diaries of the chosen interns of psychology and made available by the authors. After encountering the given material, the research group had been affected by the narratives reported there and building histories here represented as situations of analysis. Histories, speeches that, oriented by the deaf hearing or by experimentation hearing, produce reception, exclusion, normatization, essential subjects or not.

Key-words: tutelary council; hearing; reception.

O conselho tutelar e a política de proteção à criança e ao adolescente

Numa tentativa de ressignificar a relação do Estado com a população brasileira após os terríveis anos vividos com a ditadura militar, que se instalou em 1964 e perdurou por vinte anos, alguns setores da sociedade brasileira se debruçaram na construção de outros patamares das políticas públicas. A aprovação da Constituição Federal de 1988 pode ser pensada como novo divisor de águas ao marcar um outro caminho a se trilhar. Essa lei abriu espaços para práticas participativas nas áreas das políticas públicas, sobretudo na saúde e na assistência social, desenhando inúmeros cenários. Entretanto, aqui nos interessa particularmente pensar a política de proteção à

criança e ao adolescente, foco de estudos, desde 1995, do Programa de Intervenção Voltado às Engrenagens e Territórios de Exclusão Social (PIVETES), desenvolvido no Departamento de Psicologia e Serviço de Psicologia Aplicada (SPA) na Universidade Federal Fluminense (UFF). A expectativa desse novo ordenamento jurídico depositava-se na crença de um resgate e aprimoramento da democracia, que tinha como pano de fundo a confiança de que, por meio da participação dos indivíduos nas decisões afeitas às políticas públicas e ao controle das ações do Estado, tais mecanismos poderiam contribuir para a alteração nos padrões de desigualdades social, civil e política impostos ao povo, trazendo novos contornos à palavra e ao exercício da democracia.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que emerge nessa agenda em consonância com a Constituição de 1988, referida como a Constituição Cidadã, em substituição ao Código de Menores de 1979, propôs algumas alterações nas lentes de abordagem de questões relativas à infância e à juventude. Uma delas, talvez a de maior impacto, foi a uniformização de legislações para toda a população infanto-juvenil, eliminando a dicotomia “menor” e “criança”, que nas práticas/políticas anteriores produzia infâncias desiguais. Ou seja, a intervenção no cotidiano das famílias resumia-se à população pobre, em especial à infância dita perigosa ou em perigo, caracterizada como o “Menor”. A criança nascida da burguesia crescia e se desenvolvia, de certo modo, à margem das amarras do Estado. No que tange às medidas protetivas, a minoridade brasileira deixou de ser alvo das intervenções por parte do Estado com vistas à disciplinarização e assistência, passando a ser pensada como sujeito de direitos, dotando ao Estado, à família e à sociedade o dever de garantir o atendimento às suas necessidades e oferecer-lhe condições saudáveis de desenvolvimento.

Segundo Carvalho (2001), com a onda democrática e participativa em voga à época, vários conselhos foram criados como espaços de interface entre o Estado e a sociedade. Pensados como pontes entre a população e o governo, assumindo a cogestão das políticas públicas, o poder deve ser partilhado entre os representantes do governo e da sociedade e de modo que a todos cabe a tarefa de propor, negociar, decidir, implementar e fiscalizar a realização do interesse público. Nesse panorama político e nas entranhas do ECA, emergiu o Conselho Tutelar (CT) como “órgão municipal permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade para zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente” (BRASIL, 1990, art.131). Nele atuam conselheiros eleitos pelo voto direto da população, com a função de garantir as medidas protetivas previstas na lei. Os CTs que constituíram nosso campo de pesquisa

contam também com a presença de profissionais como psicólogos, assistentes sociais, advogados, bem como estagiários que assessoram e, junto com os conselheiros tutelares, viabilizam a proteção à criança e ao adolescente. Cabe ressaltar que alguns desses profissionais podem ser concursados ou contratados pela Secretaria de Assistência Social.

Entretanto, é difícil apontarmos qual seria exatamente o lugar que os conselheiros e os outros profissionais do CT deveriam ocupar. Foram-se instituindo, ao longo desses anos de presença dos conselhos no cotidiano da população, modos de funcionamento distintos, mas que formaram rostos e expectativas, pensando também nos diversos entendimentos do que seriam os conselhos, às vezes até mesmo como órgão que faz parte e é submisso a outros serviços públicos. Essas historicidades chocam-se constantemente com quem se encontra nos conselhos: usuários e servidores públicos que já passaram pelo CT têm registradas as práticas que aconteceram nesse lugar, instituindo, de certo modo, o que é ser um conselheiro e o que se faz no conselho. Essa história já dada atualiza-se com o novo: novos conselheiros, nova equipe técnica e novos usuários. Isso que foi tomando forma produz outras formas, no sentido de que ao tomarem para si (conselho) certas formas de funcionamento, produzem nos outros (usuários) certos modos de serem reconhecidos socialmente.

No cotidiano dos conselhos tutelares, conselheiros e profissionais escutam demandas, pessoas, práticas e vidas. Cabe salientar que cada profissional tem a sua forma de escuta conforme o seu entendimento, mas o importante é o espaço que se constroi para a palavra, para as trocas e, pode-se dizer, para os sujeitos. Em síntese, essa é a relação que nos interessa colocar em análise nesse artigo: que sujeitos/acolhimentos/relações são produzidos no conselho tutelar?

O dispositivo escuta

Tomamos aqui o processo de escuta como prática/discurso tal como trabalhado por Foucault e outros teóricos franceses dele contemporâneos, como Deleuze, Guattari e Derrida. Para Foucault (2006; 2009), o *discurso* não é linguagem nem representação, e nem mesmo palavras que nomeiam e classificam objetos, mas prática discursiva como instituinte dos objetos. Ou seja, discurso é prática, é produção.

Deleuze (1988) traz-nos o conceito de *acontecimentalizar* para descrever uma postura de ruptura com uma certa tradição que busca coerência e unidade nos discursos, aproximando-se de Foucault no que tange à necessidade de dessubstancializar os

objetos, ressignificá-los em sua historicidade. Um aspecto importante da escuta é a atenção à singularidade, assim como a posição subjetiva em que o profissional se encontra em relação a isso.

Sentido semelhante nos apresenta Derrida ao pontuar o conceito de *hospitalidade*. A hospitalidade, segundo Derrida (2003), é vista como uma reciprocidade de responsabilidade entre o eu e o outro, enfocando o crescimento das relações provenientes desse encontro e do contato estabelecido com aquele que a princípio nos parece diferente, por características físicas ou culturais, ou até mesmo por ser desconhecido. De um ponto de vista, o desconhecido se torna conhecido pela sua identidade. A hospitalidade é, antes de tudo, uma atitude do eu em relação ao outro, ou seja, como me posiciono em relação a ele. Esse posicionamento frente ao outro implica uma abertura para o acolhimento, para a convivência e para a troca. A hospitalidade se manifesta nas relações que envolvem ações de receber e de acolher e o compartilhar valores. Em outras palavras, para Derrida, não existe hospitalidade-modelo, mas apenas processos sempre em via de se perverterem e de se melhorarem. Não há critério prévio ou norma preliminar; é preciso inventar as suas normas.

Freud, já em 1913, nos lembrava que o analista deve deixar sua escuta analítica fluir naturalmente e não se colocar em posição de controlá-la, desviando-a para este ou aquele caminho, baseado no que supõe ser o mais relevante. Ou seja, para pensar escuta, faz-se necessária uma análise pouco idealista sobre como deveria ser, ou moralmente taxativa de como se deve, ou não, escutar. Partindo da perspectiva da escuta como um dispositivo operante em uma realidade, é importante a compreensão de como é construída e quais suas forças predominantes nos jogos de forças ali presentes. Dentro da perspectiva de se pensar e fazer ciência, Bruno Latour tem a seguinte colocação:

«Ah», suspira o sujeito tradicional, «se ao menos conseguisse libertar-me deste corpo de vistas curtas e flutuar pelo cosmos, liberto de todos os instrumentos, veria o mundo tal como é, sem palavras, sem modelos, sem controvérsias, em silêncio, contemplativo». «A sério?», responde o corpo articulado, com alguma surpresa benévola, «para que queres estar morto? Por mim, prefiro estar vivo, e por isso quero mais palavras, mais controvérsias, mais contextos artificiais, mais instrumentos, para me tornar sensível a cada vez mais diferenças. O meu reino por um corpo mais incorporado!» (LATOUR, 2005: 45)

Por mais bem ilustrada que seja tal estória, Latour diz sobre as articulações necessárias ao existir, compreendendo que a existência tem suas limitações e que para lidar com elas é necessário superar os idealismos e pensar nas possíveis formas de articular e compor, com outras categorias, novos arranjos limitantes.

Com a escuta temos a mesma perspectiva: afinal, como seria possível a escuta sem as incontáveis articulações nela presentes? A escuta articulada parte do paradoxal pressuposto do desconhecido, porém vivenciado, de que aquilo que se ouve é singular. A escuta singular trata cada perspectiva, tal como descrita por Rolnik, como um acontecimento:

(...) imantação de uma multiplicidade de diferenças, necessariamente singular, que anuncia uma transformação irreversível de nosso modo de subjetivação. Isto nos coloca em estados de sensação desconhecidos que não conseguem expressar-se nas atuais figuras de nossa subjetividade (...) tais quebras são o efeito de uma implacável disparidade entre, de um lado, a infinitude do ser enquanto pura produção de diferença e, de outro, a finitude dos modos de subjetivação em que se expressam as diferenças, cristalizações provisórias do ser formando figuras, o humano propriamente dito. Tal disparidade é constitutiva da subjetividade: ela define o caráter trágico de nossa condição, a palpitação do transhumano no homem. Não há como se desfazer desta disparidade, muda apenas o modo como se lida com o trágico e as cartografias que se delineiam a partir daí. (ROLNIK, 1995: 1-2)

A grande dificuldade existente a partir dessa perspectiva é: como pensar a escuta a partir de corpos compostos por subjetivações intolerantes, impotentes ao encontro com a diferença? Pensando na escuta do aconselhamento, seria possível ouvir para aconselhar? É possível aconselhar sem silenciar o outro? É possível ter um encontro com o desconhecido e com o singular sem se colocar no lugar empírico do outro, sem retirar do outro a sua parcela inatingível e desconhecida? Como aconselhar, se cada sujeito não tem maestria minimamente quanto às próprias questões?

É possível dizer que a escuta no CT pode produzir inúmeros sujeitos/práticas, colocando em funcionamento ferramentas de proteção, de exclusão, de normatização. Na vertente da proteção e do acolhimento, a escuta procura considerar o outro na sua alteridade, permitindo e invocando o atravessamento de diferentes saberes, deslocando o protagonismo para todos os envolvidos na situação. Em outras palavras, é fundamental um sujeito que escuta outro sujeito, movido por princípios ético-políticos, onde não há espaço para práticas tecnicistas que considerem os sujeitos como seres sem experiência e a-históricos. Sob essa perspectiva, escuta singular/contextualizada e acolhimento caminham lado a lado. Heckert corrobora essa análise ao nos apresentar o conceito de escuta-experimentação. “A escuta-experimentação não visa a apreender uma realidade, uma verdade do sujeito, e sim abrir espaço para criação de modos de existência compatíveis com uma vida solidária e generosa, acompanhar os movimentos que criam

paisagens por vezes suaves, por vezes endurecidas, por vezes mortificadoras.” (HECKERT, 2007: 10)

Entretanto, sabemos que a escuta não termina em si mesma, seja no CT ou em outras esferas sociais, especialmente aquelas de assistência. Quem acolhe já escuta procurando ouvir certas verdades, que de certo modo remontam à sua própria maneira de viver. Nessa óptica, o que prevalece é a meta, ao invés do percurso, e a escuta aparece como algo modelador, afastando-nos das experiências e saberes dos sujeitos. Ou, ainda em consonância com Heckert:

Uma escuta surda se constitui quando no lugar de indagar as evidências que nos constituem como sujeitos nos deixamos conduzir por estas, reificando-as. Produz-se aí uma medicina das evidências, uma psicologia das evidências, uma enfermagem das evidências que, tendo seus procedimentos dirigidos por naturalizações, pouco consegue captar as singularidades que permeiam o humano, a variabilidade e imprevisibilidade que constitui o vivo. (HECKERT, 2007: 7)

Sendo assim, a escuta surda se restringe a uma coleta de informações, na qual nosso papel tem um caráter meramente interpretativo, ficando o usuário no lugar de objeto de sua ação. A escuta surda torna-se uma atividade julgadora de práticas e que prescreve as formas de viver dos sujeitos, reduzindo-os a uma identidade suposta por quem a promove.

Baptista, ao corroborar as ideias da autora no que se refere a descrever a prática da escuta surda, trabalha os múltiplos modos possíveis de se escutar, assim como as consequentes produções de mundo a partir dessa escuta. Afirma então que “os instrumentos que utilizamos e que são vendidos no mercado para captar, compreender, observar, também produzem algo. Nossas técnicas são fábricas” (BAPTISTA, 1999: 28). Pensando desse modo, compreendemos que nossa escuta é uma fábrica ambulante, produtora e produzida de verdades e por verdades. A questão que se faz aqui presente é o enfoque de cada maquinaria/fábrica sobre a questão e na produção dessa questão.

Uma ilustração desse paradigma foi discutida por Canguilhem em seu livro *O Normal e o Patológico* na seguinte situação:

Dentro de um serviço de cirurgia, um retardado mental, operário agrícola, que tinha tido as duas tíbias fraturadas por uma roda de charrete, e cujo patrão não o tinha mandado se tratar, com medo de qualquer responsabilidade, e cujas tíbias tinham se soldado por si mesmas em ângulo obtuso. Esse homem havia sido levado ao hospital por denúncia dos vizinhos. Foi preciso quebrar-lhe de novo as tíbias e imobilizá-las corretamente. É claro que o chefe do serviço que tomou essa decisão fazia da perna humana uma ideia diferente que o pobre diabo e seu patrão. (CANGUILHEM, 2009: 46)

A questão nesse relato tange à escuta sobre as múltiplas formas de se ouvir. Um homem se acidenta no trabalho; o patrão compreende que caso o leve ao médico teria de pagar diversas indenizações; escuta o fato preocupado com a jurisprudência, com a garantia de direitos do funcionário; vê o corpo-operário como um negócio a ser administrado; faz uma análise de lucros e dividendos; decide que sairia mais barato deixá-lo trabalhar lesionado. Os vizinhos, por sua vez, o denunciaram, escutaram que o operário estava lesionado, precisava de cuidados de um especialista médico; não escutam o corpo-operário, mas sim o corpo-doente em sofrimento e denunciam para que tal problema seja corrigido. O médico então compreende que há um problema na forma como o corpo cicatrizou a ferida, vê um corpo-defeituoso, infringe-lhe outra lesão para consertar e normalizar sua perna. O autor, por sua vez, escuta tal história para levantar um questionamento quanto aos padrões de normalidade e patologia: “Definir a anormalidade a partir da inadaptação social é aceitar mais ou menos a ideia de que o indivíduo deve aderir à maneira de ser de determinada sociedade, e, portanto, adaptar-se a ela como a uma realidade que seria, ao mesmo tempo, um bem.” (CANGUILHEM, 2009: 129)

Metodologia

Nossa pesquisa funda-se em concepções teóricas trabalhadas por Foucault em seus estudos sobre poder, saber e verdade. Neles, compara, no mundo moderno, o pesquisador ao político, afirmando uma intrínseca relação entre conhecimento e relações de poder. Para Foucault, a verdade só pode ser compreendida no contexto das relações de força, pois ela é produto e produtora dos jogos de poder. “Essas produções de verdade não podem ser dissociadas do poder e dos mecanismos de poder, ao mesmo tempo porque esses mecanismos de poder tornam possíveis, induzem essas produções de verdade e, porque essas produções de verdade têm, elas próprias, efeitos de poder que nos unem, nos atam.” (FOUCAULT, 2006: 229)

A verdade, nessa perspectiva, não é essência, mas o efeito que se promove por mecanismos estratégicos de poder constituintes das práticas sociais. Nessa vertente, algumas proposições sustentam nossas análises sobre o dispositivo escuta no conselho tutelar: a escuta é exercício, é prática social que envolve, minimamente, dois atores. Acrescenta-se ainda que escuta não é una, é múltipla, é polifônica, ou seja, nela coexiste uma variedade de vozes.

O *corpus* da pesquisa foi constituído por diários de campo produzidos por estagiárias de psicologia em suas práticas de intervenção realizadas em dois conselhos tutelares de Niterói/RJ. O diário de campo consiste em um modo de registro de observações, comentários e reflexões para uso do aluno. Pode ser utilizado para registros de atividades de pesquisa e/ou registro de processo de trabalho, na medida em que facilita criar o hábito de observar com atenção, descrever e refletir sobre os acontecimentos de um dia de trabalho. Em outras palavras, uma fonte inesgotável de construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento profissional e do agir através de registros quantitativos e qualitativos.

Em nossa pesquisa, tomamos o diário de campo como um instrumento utilizado pelos investigadores (estagiárias) para anotar os dados, as questões, além de situações suscetíveis de análise. Como não existe em nossa prática de estágio uma forma padrão de produzir um diário de campo, cada um tem a sua própria metodologia de registrar seus afetamentos, que podem ser expressos tanto em frases isoladas quanto em transcrições ou indagações.

Desse modo, os diários de campo foram utilizados como ferramenta principal para colocar em análise tanto os dados quanto nossas implicações frente a esses dados. Tal material como instrumento de pesquisa possibilita uma frequente análise de implicações durante o processo da pesquisa, rompendo as naturalizações que atravessam esse processo e nós mesmos, pesquisadores. Assim, podemos destacar o diário de campo como um potente instrumento para produzir análises e colocar em questionamento o dispositivo escuta no conselho tutelar.

Ressalta-se ainda que os diários utilizados como o *corpus* da pesquisa foram selecionados pelas próprias alunas e disponibilizados pelas mesmas. O material foi trabalhado no coletivo pelos integrantes do grupo de pesquisa, que, em encontros semanais, movidos por questionar algumas práticas discursivas e a produção de sujeitos nesse processo de escuta no conselho tutelar, tornaram possível levantar algumas situações analisadoras.

Situações analisadoras

Episódios de agressão: da agressividade como essência à agressividade como possibilidade

Em abril de 2016, chegam ao conselho tutelar mãe e filha (A.), de 14 anos, encaminhadas pela escola de A. em função de episódios ditos de agressividade. O

conselheiro tutelar que, via de regra, tem seu primeiro contato com as histórias que ali aportam pelo e-mail de encaminhamento, em função da queda do sinal de internet no estabelecimento, naquele momento, opta por ouvir, primeiramente, a mãe e a menina.

A menina inicia falando de uma história de agressão que ocorreu há algum tempo atrás e que agora, novamente, havia se envolvido numa briga. Por não haver registro da primeira passagem no CT e, talvez, numa tentativa de ligar os dois acontecimentos (episódios de agressão), A. foi solicitada a falar novamente acerca dos motivos que a levaram essa primeira vez ao CT. Ela relatou que naquela ocasião havia tomado um soco na nuca e por isso revidou arranhando um menino, assim como disse que desta vez outro menino a teria furado com um lápis e, por esse motivo, ela cravara uma caneta no braço dele. Diante dos relatos, o conselheiro passou a considerar A. como uma “menina agressiva”, iniciando um questionário investigativo que visava buscar na menina algum fator que a fizesse agir de tal forma, ratificando, dessa maneira, o diagnóstico inicial de agressividade como essência. A escuta do conselheiro aproximou-se da escuta surda na medida em que a história de A. não foi contextualizada, buscando-se tão-somente pensar em um indivíduo que, por algum motivo, está fora da norma e por isso deve ser normalizado.

A estagiária de psicologia que acompanhava o atendimento, nitidamente incomodada ao observar que a menina estava acuada com a postura do conselheiro, decidiu intervir, o que foi acolhido pelo conselheiro. Na intervenção, a estagiária pontuou que estão ocorrendo muitos encaminhamentos da direção dessa escola ao CT e que seria interessante, antes de tentar resolver por conta própria, buscar ajuda da direção para, assim, os encaminhamentos serem pensados em conjunto.

Nesse sentido, a estagiária procurou refletir junto com a menina acerca dos efeitos das relações instituídas no universo escolar, levantando que, às vezes, cabe certa malandragem para lidar com questões de escola. Assim sendo, lhe sugeriu que, antes de agredir ou revidar, buscasse a ajuda de um professor ou de um inspetor para que a respaldasse caso alguma briga ocorresse. A escuta da estagiária, nesse momento, longe de uma escuta surda, teve a potência de despessoalizar o problema da agressão, e desse modo foi possível pensar o contexto social e institucional em que a menina estava inserida, e a partir de uma intervenção conseguiu refletir, junto com a menina, sobre articulações diferentes para lidar com seus problemas na escola.

Continuando a intervenção, a estagiária questiona que em toda a história da menina havia apenas dois relatos de agressão, e que anteriormente a mãe nunca havia

sido chamada pela escola por motivo algum. Nesse momento o conselheiro intervém buscando uma relação de causa-efeito, perguntando como estava a rotina dela e se havia ocorrido alguma mudança ultimamente. A menina conta que havia se mudado para a casa da avó e estava feliz com a mudança, mas também falava que estava muito triste porque mudou de escola. Contou também que estava sendo alvo de racismo devido à sua cor de pele e seu cabelo. É interessante considerar que, a partir da mudança de postura do conselheiro, que, escapando a uma escuta surda, aproximava-se de uma escuta experimental, buscando compreender melhor o contexto social de A., foi possível a emergência de diversas outras questões, indubitavelmente relacionadas ao envolvimento agressivo na escola. Dessa maneira, a menina pôde se sentir acolhida e verbalizar uma série de dificuldades que estava vivenciando em seu dia-a-dia. Em um clima de respeito e civilidade, a estagiária se autorizou, então, a dizer que achava o cabelo da menina lindo e que pensava que, por mais que fosse difícil lidar com o racismo, ela poderia fazê-lo de modo diferente da violência.

Podemos constatar nesse relato que a escuta não possui uma essência em si mesma; ela vai ganhando desenhos e configurações a partir das relações que se estabelecem no processo de atendimento. Na história narrada, foi possível identificar como o conselheiro assumiu diferentes modos de escuta. Em um primeiro momento, uma escuta que buscou primariamente a resolução de um problema, sem pensar seu contexto social, produzindo uma menina acuada e naturalmente agressiva; posteriormente, a escuta desse problema e de todas as implicações em torno dele produziu uma menina que, violada em seus direitos, responde de modo agressivo. A partir dessa perspectiva, a agressão foi entendida como uma defesa da menina, e não mais como um problema ontológico que estaria presente em uma considerada formação subjetiva da garota. Foi então possível pensar com ela como poderia lidar com a pertinência dessas questões de modo não mais acusatório e inquisidor, e sim inclusivo das singularidades dos processos vivenciados por ela.

O grupo de conversa: escutando mães

Em um outro diário de campo, a estagiária relata que a psicóloga e a assistente social do CT a convidaram para, juntas, desenvolverem um grupo de conversa com as famílias que apresentavam conflitos com seus adolescentes. Para elas, essa necessidade surgiu a partir dos atendimentos que aconteciam no CT, nos quais as famílias chegavam sempre com alguma reclamação sobre os filhos, em sua maioria adolescentes, e pedindo

algum tipo de intervenção por parte do CT. Nota-se que essas demandas repetidas ecoaram e atravessaram a equipe técnica a partir de uma escuta. As profissionais perceberam que os atendimentos no CT estavam sendo muito pontuais, já que o retorno desses adolescentes ao conselho era recorrente, e os conselheiros agiam sempre do mesmo modo, o qual, segundo relato do diário, era “dando uma prensa” nos adolescentes. É interessante observar, com base nessa narrativa, que é prática comum de muitas famílias levarem seus filhos ao conselho para que, a partir das repreensões dos conselheiros, eles passem a frequentar a escola, visto que, em nossa sociedade, há a ideia de que o ir à escola está atrelado a um futuro com oportunidades supostamente garantidas. Além disso, a criança com bom histórico escolar terá sempre uma escuta diferenciada.

Dessa maneira, o grupo foi pensado para tentar restabelecer um certo diálogo entre os responsáveis e os adolescentes, devolvendo aos primeiros a autonomia que lhes cabe, saindo desse modelo da chamada máquina de prensa, e apostando também que a troca de experiências entre as famílias seria interessante para pensarem possibilidades outras em suas relações com os jovens.

Compareceram ao grupo apenas mães, revelando que quando o assunto são os filhos e seus conflitos, há uma naturalização que aponta para a mãe a função de reconciliadora e responsável pelo lar. Antes do início do grupo, as técnicas do conselho e a estagiária imaginavam que as questões que surgiriam no grupo seriam referentes ao “conflito geracional”, ou seja, à dificuldade de diálogo entre gerações distintas; porém, foram surpreendidas com outra demanda, que estava relacionada ao território no qual tais famílias habitam e como esse se relaciona com a cidade. Um exemplo disso foi uma mãe que levou ao grupo sua preocupação em relação ao namoro de sua filha. Segundo ela, a jovem ficava andando pela comunidade com o namorado, atitude que ela considerava perigosa, haja visto, em suas palavras, que “nunca sabemos quando irá começar o tiroteio”. Além disso, acha que o rapaz não é boa companhia, pois há rumores do envolvimento dele com o tráfico. A jovem, por sua vez, diz que sempre se corre perigo dentro da comunidade, até mesmo indo para a escola. Vê-se, nesse relato, que há muito mais do que um conflito entre mãe e filha; são fatores sociais que fazem com que essa e muitas outras famílias passem por situações semelhantes por terem de conviver diariamente com um espaço violento.

Outra mãe relata que quando o filho faz algo de errado o conselho intervém, porém em outros momentos não há ninguém por perto para ajudar, alguém que tenha a

mesma vivência que ela. Ela afirma que bate sim em seu filho de nove anos, mesmo sabendo que é errado, porque o menino começou a “brincar de dar tiro”, e até montou uma arma de brinquedo com dois canos e fita isolante. Ela relata para o grupo que seu filho não quer ir à escola, e que por isso tem medo de que ele vire um “tralha”. A escuta que a equipe do conselho que criou o grupo teve sobre esse caso foi diferente do que talvez seria num atendimento usual no CT: elas disseram à mãe que, mesmo que esse brinquedo tenha um significado bem marcado no contexto da comunidade, talvez o menino estivesse apenas brincando de retratar sua realidade. Ou seja, assumindo as premissas de uma escuta experimentação, contextualizada, as coordenadoras do grupo escaparam da legitimação de normas instituídas de condução da vida dos filhos, possibilitando que as famílias pudessem ter outras leituras e outras escutas do universo de seus filhos.

Ao final do diário de campo, a estagiária faz uma reflexão de como é importante repensar as práticas naturalizadas dos processos de atendimento, e de como, a partir disso, torna-se difícil encontrar-se com outras falas diferentes das já esperadas, pois a escuta, nesse caso, é engessada, é uma escuta surda. As respostas estão dadas antes de escutá-los; às vezes dadas pelos próprios responsáveis, outras pelo próprio modo de funcionar de cada conselheiro.

Breves considerações

Como já referido no início desse artigo, o Estatuto da Criança e do Adolescente, no bojo da Constituição Federal de 1988, teve sua gênese na participação da sociedade civil organizada com o firme propósito de mudar radicalmente a história da infância e da juventude em nosso país, ao considerá-los enquanto sujeitos, cidadãos de direitos com desejos e histórias de vida singulares.

Em consonância com os princípios constitucionais da descentralização político-administrativa e da participação popular, foram instituídos conselhos em diferentes instâncias e para inúmeros segmentos. No nosso campo de estudo, o da criança e do adolescente, foram criados conselhos de caráter deliberativo de direitos nos níveis municipal, estadual e nacional, e o conselho tutelar com a atribuição específica de zelar pelo cumprimento dos direitos da população infanto-juvenil.

Esse, pensado enquanto um dispositivo para tensionar as estruturas político-sociais a assumirem suas responsabilidades de acordo com o novo sistema de proteção integral, parece que hoje, de fato, vem funcionando como um serviço emergencial de

atendimento à criança e ao adolescente em situações de violação de direitos, tais como ausência de vaga em escola, dificuldades de marcação de consultas médicas, pobreza excessiva, desavenças familiares e guarda.

A relação naturalizada entre escola e conselho fica evidenciada em um dos diários de campo quando, num atendimento, a estagiária menciona que há um número elevado de encaminhamentos de uma determinada escola ao CT. Conselheiros e equipes técnicas, ao escutarem e acolherem tais demandas sem as colocar em análise, naturalizam esse processo, assumindo para si a função de solucionar os problemas.

Na história “episódios de agressão”, inicialmente o conselheiro, imbuído do dever de resolver a questão e pautado numa escuta surda, encara A. como uma jovem agressiva que necessita de atendimento, visando adequá-la aos padrões ditos normais de convivência. A estagiária, entretanto, procura desconstruir tal verdade, trazendo a relação construída entre a escola e o CT a partir do número de encaminhamentos. Nessa vertente, conselheiro e estagiária, focados numa escuta experimental, apresentam-nos uma outra A., ou seja, uma jovem com dois episódios de agressividade.

Pensando ainda no cotidiano do conselho, o que pode produzir uma escuta a partir de e-mail e prontuários, que ocorre com a prerrogativa pragmática de resolução de problemas e encaminhamentos? De que forma é possível abrir-se ao processo de escutar o outro, se tal escuta é obrigatoriamente um movimento que irá ser tabelado em prontuários, tachado em garantia de direitos a sujeitos universais e, principalmente, estaria impregnada do mesmo moralismo hegemônico compositor também das leis universalizantes de garantia de direitos?

Como exposto nas histórias, quais são os diversos processos possíveis de encontrar ranhuras, passagens, por mais que microscópicas, que possam ouvir para além dos muros bem fixados na prática da escuta? Seria possível buscar traçar um método de qual escuta é melhor ou mais certa? Ou deveríamos assumir que por se tratar de um encontro, toda escuta carrega em si uma potência tanto positiva quanto devastadora?

Consideramos que a escuta é ferramenta privilegiada dos conselheiros e das equipes que ali atuam na medida em que, a partir dela, procedimentos e decisões relativas às vidas dos usuários são tomados. A escuta pressupõe que por trás de cada palavra há uma história singular de vida carregada de significados, uma escuta de dor, de miséria, de loucura, de violência, de conteúdos densos e intensos. Ou seja, o que se escuta das palavras e as palavras que se diz não são elementos menores quando o que está em jogo é um processo de trabalho que visa intervir na vida de crianças,

adolescentes, mulheres e famílias. Não se trata, portanto, de um agir uniforme, como um roteiro mecânico a ser seguido indiscriminadamente, senão de uma possibilidade de abertura ao diálogo.

Sabemos, entretanto, que sair do lugar das supostas certezas que a forma surda de escuta nos oferece, rompendo com a lógica racionalista presente no pensamento ocidental, a qual evoca neutralidade e objetividade, não é tarefa fácil e nem ocorre sem algum grau de sofrimento.

Finalizando, pontuamos que, ao colocarmos em análise processos de escuta no CT, não estamos à cata de culpados, nem muito menos responsabilizando conselheiros e equipes por possíveis práticas de tutela, exclusão e naturalização. Pretendemos evidenciar os lugares duros que somos convocados a ocupar e, por vezes, assumimos sem maiores questionamentos. Tal posicionamento, longe de operar mudanças nas políticas de garantia dos direitos de crianças e adolescentes, ratifica a lógica assistencialista e tutelar. Além disso, evidenciamos também as possibilidades de práticas outras que produzem aberturas para a criação de novos caminhos que fogem das rotas dos atendimentos enrijecidos no conselho tutelar.

Em síntese, colocando em análise o lugar que ocupamos, bem como nossas práticas de saber-poder enquanto produtoras de verdades consideradas absolutas, universais e eternas, outros modos de escuta e novas realidades podem ser criadas e, assim, diferentes sujeitos emergirão.

Referências

- BAPTISTA, Luis Antonio. *A cidade dos sábios*. São Paulo: Summus, 1999.
- BRASIL, República Federativa do Brasil. [Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990](#). Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências, 1990. Recuperado em 13 de maio, 2017, de <http://www.planalto.gov.br/ccivil/Leis/L8069.htm>.
- CANGUILHEM, Georges. *O normal e o patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2009.
- CARVALHO, José Murilo. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.
- DELEUZE, Gilles. *Foucault*. São Paulo: Brasiliense, 1988.
- DERRIDA, Jacques. *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade*. São Paulo: Escuta, 2003.
- FOUCAULT, Michel. *Estratégia, poder-saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

- FOUCAULT, Michel. *A ordem do discurso*. São Paulo: Loyola, 2009.
- FREUD, Sigmund. Sobre o início do tratamento. In: *ESB das obras psicológicas completas de Sigmund Freud* v. XII (pp.137-158). Rio de Janeiro: Imago, 1996.
- HECKERT, Ana Lucia. Escuta como cuidado: o que se passa nos processos de formação de escuta? In: R. Pinheiro, R. A. Mattos (Orgs), *Razões públicas para a integralidade em saúde: o cuidado como valor*. Rio de Janeiro: ABRASCO/CEPESC, 2007.
- LATOUR, Bruno. Como falar do corpo? A dimensão normativa dos estudos sobre a ciência. In: J. A. Nunes, R. Roque (Orgs.), *Objetos impuros: experiências em estudos sociais da ciência* (pp.39-60). Porto: Afrontamento, 2005.
- ROLNIK, Suely. O mal-estar na diferença, 1995.
<http://www.pucsp.br/nucleodesubjetividade/Textos/SUELY/Malestardiferenca.pdf>, acessado em 30 de setembro de 2017.

Lygia Santa Maria Ayres
Psicóloga e pesquisadora do Serviço de Psicologia Aplicada da UFF, co-coordenadora do Programa PIVETES, doutora em psicologia social pela UERJ
E-mail: lygia.ayres@gmail.com

Barbara Oliveira Mendes
Aluna de graduação do curso de psicologia da UFF, bolsista FAPERJ no programa PIVETES
E-mail: barbaramendes@id.uff.br

Ramon Terra de Almeida
Aluno de graduação do curso de psicologia da UFF, pesquisador no programa PIVETES
E-mail: ramon.terra@hotmail.com