

## RESUMO

Este trabalho apresenta os resultados de uma investigação sobre como se dá a comunicação entre médico e paciente em consultas ambulatoriais sob a perspectiva da Teoria da Enunciação de Émile Benveniste. Nosso objeto de análise é composto por 95 questionários que foram aplicados a médicos e pacientes logo após consulta ambulatorial. O questionário foi dividido em 4 categorias distintas relacionadas à(s) doença(s) do paciente e à(s) medicação(ões), recomendações gerais, avaliação do tratamento e nota pela qualidade da interação médico-paciente. A pesquisa divide-se em duas partes distintas: primeiramente um levantamento quantitativo das discrepâncias entre as respostas dadas por pacientes e médicos, seguida de uma análise qualitativa dos dados, com base na noção de comunicação intersubjetiva de Émile Benveniste. Benveniste é refratário à ideia de comunicação, tal como concebida pela chamada Teoria da Informação de Shannon e Weaver. Por essa razão, em sua teoria, a palavra “comunicação” se faz acompanhar pela palavra “intersubjetiva”. Para o autor, a comunicação não se reduz a simples “troca” de palavras. Em sua perspectiva, a comunicação é necessariamente intersubjetiva, pois está ligada à relação entre interlocutores. A partir do levantamento das discrepâncias nos questionários analisados, foi possível perceber que o ato de comunicação entre médico e paciente não é sempre bem sucedido. Os resultados mostram um número significativo de discrepâncias entre as respostas dadas por paciente e médico, indicando um comprometimento do quadro figurativo da enunciação. Isto talvez se deva à dificuldade de ambos em abdicar, nesse tipo de interlocução, das posições socialmente estabelecidas para um e para outro. Essa interpretação, no entanto, deve ser relativizada, tendo em vista os limites do instrumento de coleta de dados utilizado, o questionário. O recurso a métodos oriundos da perspectiva ergológica de estudos sobre a atividade de trabalho talvez possa contribuir para a compreensão do que efetivamente ocorre em situações de interlocução médico-paciente. Os estudos ergológicos tomam por objeto de investigação o trabalho no seu acontecer. Desse modo, os dados da pesquisa são gerados no próprio ambiente de trabalho. A entrada do pesquisador na atividade de trabalho é vista como uma forma de aproximação das arbitragens, dos debates de normas e valores que aí se dão, buscando-se compreender o funcionamento da dimensão subjetiva que atravessa a atividade humana.