

**Do acolhimento da queixa à compreensão da demanda no processo  
terapêutico: investigações e intervenções humanistas e fenomenológicas**

Os fenômenos da queixa e da demanda são comuns à prática clínica, sobretudo em seus momentos iniciais. Em termos gerais, pode-se entender a queixa como um primeiro momento de contato com o profissional em que o usuário do serviço manifesta conteúdos verbais e subverbais relacionados a um problema, situação ou outro indivíduo que lhe incomoda e gera sofrimento. Apesar de esses conteúdos serem da ordem consciente ou inconsciente, é pelo intermédio da queixa que a pessoa procura um profissional para acolhê-lo, escutá-lo, entender o que se passa e tratá-lo. Durante o processo terapêutico, contudo, ocorre um movimento de conversão da queixa para a demanda. Isso acontece conforme o paciente vai deixando de perceber o objeto de sua queixa como algo que lhe é externo e independente e passa a vivenciá-lo e comunicá-lo como algo que, também, perpassa e/ou advém de sua experiência, implicando em uma maior compreensão sobre os elementos pessoais que estão relacionados ao sofrimento. Com efeito, o presente projeto de pesquisa objetiva: 1) aprofundar e operacionalizar um entendimento teórico-conceitual humanista-fenomenológico sobre os fenômenos da queixa e da demanda em dispositivos clínicos e de atenção à saúde; 2) investigar, mediante análise de conteúdo, prontuários que indiquem tal conversão; 3) compreender, segundo o método fenomenológico empírico, como profissionais manejam essa conversão no processo terapêutico; 4) operacionalizar intervenções humanistas e fenomenológicas que possibilitem a conversão da queixa à demanda, nos momentos iniciais do processo terapêutico.

Coordenação: Dr. Paulo Coelho Castelo Branco