

Escuta qualificada com adolescentes: relato de experiência

Qualified listening with teenagers: report of experience

Jéssica A. Souza ¹; Kivia C. O. Silva ¹; Caroline R. Santos ²; Helen C. M. Farias ²; Ricardo Z.D. Filho³; Jane M. Azevedo⁴

¹ Departamento de Fisioterapia da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Campus Betim, Rua do Rosário, 1081, Angola, CEP32604-115, Betim, Minas Gerai,.

² Departamento de Enfermagem da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Campus Betim. helen.cristina_14@hotmail.com

³ Departamento de Medicina da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Campus Betim

⁴ Docente da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Campus Betim.

Palavras-chave: cidadania; autonomia; humanização.

Keywords: citizenship; autonomy; humanization.

Os profissionais de saúde se deparam ao longo da vida profissional com situações que lhe exigem habilidades que vão além da qualificação técnica. A escuta qualificada se insere nesse contexto, uma vez que vai além da mera concepção do ouvir, mas envolve uma profunda reflexão das experiências que o indivíduo possui e qual o seu papel frente aos desafios vividos (RAIMUNDO, CADETE, 2012). Dentro da comunidade, a escola é um espaço onde o desenvolvimento de práticas de saúde é possível. O local concentra parte da população, e como forma de exercer a cidadania dos alunos, devem-se fomentar discussões que proporcionam a autonomia para a transformação da realidade, de forma consciente e ativa (PELICIONE; MIALHE, 2016). Este estudo, trata-se da análise da escuta qualificada realizada por acadêmicos de cursos da área da saúde da PUC Minas com alunos de uma escola pública em Betim. Esta proposta se justifica, pois, sabe-se que a questão da humanização no contexto da saúde é tão importante que em 2003 foi criada a Política Nacional de Humanização do SUS, que aposta no coletivo, voltada para as várias estâncias da saúde, utilizando como ferramentas a autonomia do indivíduo, o respeito, a ética, criação de vínculos, a participação da comunidade, a integração de ações de saúde entre outros. No cerne da política de humanização do SUS encontramos a escuta qualificada. A educação contribui para propor ações que buscam as melhorias para a humanidade. Através dela é possível criar condições favoráveis para exercer os direitos fundamentais e o desenvolvimento do próprio sujeito. Entre os desafios encontrados, destacam-se a responsabilização dos indivíduos, de forma crítica e reflexiva. (PELICIONE; MIALHE, 2016) A prática da escuta qualificada teve como objetivos instigar a reflexão e fomentar a discussão

dos profissionais e acadêmicos de saúde, quanto a questão da humanização, relacionando a teoria e a prática, no ambiente profissional. Importante ressaltar que a responsabilidade de aprimoramento profissional parte do próprio profissional de saúde, que ao longo do trabalho é desafiado a modificar seu comportamento mediante a carga de informações obtidas, transformando informação em conhecimento.

Trata-se de um estudo qualitativo do tipo descritivo, que foi realizado por meio da técnica de escuta qualificada, que visa o acolhimento e a humanização do indivíduo, por meio da criação de vínculos, produção de relações interpessoais e do respeito à singularidade da pessoa (MAYNART et al, 2014). A amostra do estudo se compôs por 15 adolescentes estudantes do ensino fundamental de uma escola pública em Betim/MG. Os extensionistas foram previamente capacitados por uma psicóloga, docente da PUC Minas, para realizarem os atendimentos de escuta qualificada. A técnica foi realizada através de livre demanda, sem critérios de exclusão. Cinco acadêmicos extensionistas atenderam os alunos em dupla, em um local reservado no âmbito da escola, onde os mesmos poderiam ficar a vontade para procurar os extensionistas a fim de conversar sobre assuntos variados, de seu interesse. Os atendimentos foram realizados quinzenalmente entre os meses de abril e junho de 2017.

Os alunos foram recebidos pela dupla de extensionistas em uma sala disponibilizada pela direção da escola. Entretanto, os estudantes poderiam escolher qualquer outro ambiente dentro da escola, de sua preferência, para serem escutados. No início do projeto, a maioria dos alunos chegavam para a escuta em duplas, trios ou grupos, pois se encontravam constrangidos. No decorrer do tempo, eles já tinham estabelecido vínculo e confiança com os extensionistas, e assim já começavam a chegar para uma escuta individualizada. Os estudantes eram livres para escolher qual dupla de extensionista faria a escuta. Houve uma boa receptividade por parte dos alunos, no começo, a procura pela escuta qualificada partiu através de dúvidas e até curiosidade por parte dos adolescentes. No entanto surgiram questões de alta relevância social. Foram abordados assuntos sobre envolvimento com drogas, opção sexual, estupro, sexo, gravidez na adolescência, comportamento agressivo, entre outros. Verifica-se que a temática quanto as questões sexuais estavam mais presentes nas questões trazidas pelos adolescentes. Assim, percebe-se que apesar da gama de informações sobre sexualidade que circula no cotidiano das pessoas, que existe ainda, nos dias atuais, diversos tabus a respeito do assunto. Ainda, os conflitos abordados pelos adolescentes permeavam questões de ordem econômicas, sociais, emocionais e familiares. Outro fator relevante diz respeito as próprias transformações do

momento da adolescência. De como há um descompasso com a realidade vivida e as exigências sociais. Porém, nota-se que as contribuições do Projeto Saúde e Educação: Promovendo o Protagonismo e a Cidadania dos adolescentes não atua de modo significativo da vida dos adolescentes atendidos na escola. Mas ele proporciona uma transformação no acadêmico valiosa no acadêmico de saúde; pois constata-se não há resposta para tudo. Diante das questões trazidas pelos adolescentes percebeu-se como era difícil responder ou dar uma orientação sobre o problema anunciado. Sendo assim, o que fazer? A resposta está com a própria pessoa, é necessário permitir ao próprio indivíduo que encontre as respostas, como forma de prepará-lo para a vida, e isso acontece através da escuta qualificada. O método de escuta qualificada na escola é simples de ser aplicado, e tem uma proposta interessante, os efeitos são observados a curto prazo. Em nossa experiência, no decorrer da escuta qualificada foi observada mudança comportamental, na expressão de sentimentos e na autonomia dos adolescentes; eles passaram a apresentar um discurso menos agressivo, a procurar uma solução para o seu problema e a tomar decisões sobre alguns aspectos de sua vida. É possível notar que apenas o fato de ouvir os adolescentes já é de grande ajuda; às vezes o silêncio é melhor do que a resposta pronta; um olhar pode se mostrar tão efetivo quanto à solução para o problema.

A partir dos resultados obtidos, percebe-se a necessidade de ouvir o público adolescente. Na adolescência ocorrem à eclosão da sexualidade, impulsos repentinos, mudanças inesperadas de humor e a crise de identidade tão conhecida nessa fase da vida (OLIVEIRA, 2017). Com a internet e a mídia em alta, há um bombardeio de informações que trazem a ilusão de que os adolescentes estão bem informados e podem construir um pensamento crítico. No entanto, é preciso direcionamento, já que a qualidade não é proporcional à quantidade de informações disponíveis e o adolescente, em sua maioria, ainda não possui a maturidade para selecionar as informações, tendo preferências por redes sociais e programas interativos. No estudo de Albuquerque e Nascimento (2014), realizado com familiares de crianças e adolescentes em sofrimento mental que participaram de um grupo operativo de escuta qualificada, assim como o presente estudo, apresentou melhora no comportamento, expressão de sentimentos e modo de pensar dos participantes. Além da formação curricular, é necessário oferecer aos adolescentes uma formação humanística, em prol da cidadania. O estudo de Severino (2010) defende a prática do exercício à reflexão, com autonomia e consistência, a fim de proporcionar ao adolescente um desenvolvimento intelectual e humano. A

escuta qualificada, realizada no presente estudo, possibilita o protagonismo e a autonomia do adolescente e conseqüentemente ajuda a formar bons cidadãos. Destaca-se que os resultados encontrados no projeto até o momento são superiores as expectativas do momento de sua construção.

Apesar do pouco tempo de trabalho realizado nota-se nos acadêmicos participantes do projeto uma mudança de posicionamento frente ao sujeito atendido. O saber técnico não perdeu sua importância para o acadêmico, porém a escuta qualificada toma outra dimensão na vida do profissional que se constrói. Este passa a perceber o outro a partir de sua singularidade e não apenas a partir dos indicadores dos manuais de saúde. Ainda, a escuta vem proporcionando ao adolescente atendido a formação de pensamento crítico, de empoderamento e autonomia.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Maria Cícera dos Santos; et al. Mudanças percebidas por familiares de crianças/adolescentes em sofrimento mental que participam de grupos operativos. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. Maceió, n. 16, v. 3. Jul/Set. 2014, p.652-661. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5216/ree.v16i3.21777>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

MAYNART, Willams Henrique da Costa; et al. A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta Paulista Enfermagem**. Maceió, n. 27, v. 4. 2014, p. 300-303.

OLIVEIRA, Eloiza Silva Gomes. Adolescência, Internet e Tempo: Desafios para a Educação. **Educar em revista**. Curitiba, n. 64, V.1. Abr/jun 2017, p.283-298.

PELICIONI, Maria Cecília Foscesi. MIALHE, Fábio Luiz. **Educação e promoção da saúde: Teoria e prática**. São Paulo: Santos, 2016. 878p.

RAIMUNDO, Jader Sebastião. CADETE, Matilde Meire Miranda. **Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde**. *Acta Paul Enferm*.2012;25(Número Especial 2):61-7.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Formação política do adolescente no ensino médio: contribuição da filosofia. **Pró-posições**. Campinas, v.21, n.1 (61). Jan/abr. 2010, p. 57-74.