

ESCUTA E ACOLHIMENTO EM SAÚDE MENTAL: A EXPERIÊNCIA DE UNIVERSITÁRIOS EM ATENDIMENTO NO PODE FALAR

LISTENING AND WELCOMING IN MENTAL HEALTH: THE EXPERIENCE OF UNIVERSITY STUDENTS IN CARE AT PODE FALAR

ESCUCHAR Y ACOGER EN SALUD MENTAL: LA EXPERIENCIA DE LOS UNIVERSITARIOS ATENDIDOS EN EL PODE FALAR

Gisele Cristina Resende¹
Lucas Luan Loiola Pimentel²
Alana Gabriele de Paula Quintero³

RESUMO

No canal "Pode Falar", a prática de ouvir (escutar) e oferecer apoio são fundamentais para a construção de entrosamento/vínculo para a promoção do bem-estar e da saúde por meio de serviços de atendimento online. Este artigo tem como objetivo apresentar a experiência de estudantes universitários no atendimento do canal "Pode Falar" e explorar a relação entre apoio, promoção da saúde mental e formação profissional. Trata-se de um estudo qualitativo envolvendo três participantes: dois graduandos do curso de Psicologia e um psicólogo mestrandando em um Programa de Pós-Graduação. A análise dos relatos escritos fornecidos pelos atendentes foi realizada por meio do método de Análise Temática, que categorizou os achados em três categorias: 1) Experiência de Prestação de Serviços, 2) Capacitação: Promoção da Saúde por meio do Atendimento Humanizado Online e 3) Satisfação na Prestação de Serviços. A pesquisa concluiu que o canal "Pode Falar" é um recurso tecnológico que aproxima adolescentes e jovens de serviços de acolhimento e promoção de saúde, além de contribuir com a formação de profissionais de saúde.

Palavras-chave: Pode Falar; Escuta Ativa; Saúde Mental; Acolhimento; Universitários.

ABSTRACT

On the "Pode Falar" channel, the practice of listening and offering support are fundamental to building rapport/bonds for the promotion of well-being and health through online support services. This article aims to present the experience of university students in the "Pode Falar" channel and explore the relationship between support, mental health promotion and professional training. This is a qualitative study involving three participants: two undergraduates in the Psychology course and a psychologist studying for a master's degree in a Postgraduate Program. The analysis of the written reports provided by the service providers was carried out using the Thematic Analysis method, which categorized the findings into three categories: 1) Experience

¹ Doutorado em Ciências - Psicologia, Saúde e Desenvolvimento Humano (USP), docente na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) – Faculdade de Psicologia, <https://orcid.org/0000-0002-6898-0995>, e-mail: [giseleresende@ufam.edu.br](mailto:giseresende@ufam.edu.br)

² Graduando em Psicologia, Universidade Federal do Amazonas (UFAM) – Faculdade de Psicologia, <https://orcid.org/0000-0003-3878-9281>, e-mail: lucasluanloiola@gmail.com

³ Graduanda em Psicologia, Universidade Federal do Amazonas (UFAM) – Faculdade de Psicologia, <https://orcid.org/0000-0002-5347-0554>, e-mail: alanagabrielequintero@gmail.com

of Service Provision, 2) Training: Health Promotion through Online Humanized Service and 3) Satisfaction in Service Provision. The research concluded that the "Pode Falar" channel is a technological resource that brings adolescents and young people closer to support and health promotion services, in addition to contributing to the training of health professionals.

Keywords: You can talk; Active Listening; Mental health; Host; University.

RESUMEN

En el canal “Pode Falar” la práctica de escuchar y ofrecer apoyo son fundamentales para construir vínculos que promuevan el bienestar y la salud a través de servicios de apoyo en línea. Este artículo tiene como objetivo presentar la experiencia de estudiantes universitarios en el canal “Podemos Falar” y explorar la relación entre el apoyo, la promoción de la salud mental y la formación profesional. Se trata de un estudio cualitativo en el que participaron tres participantes: dos estudiantes de pregrado de Psicología y una psicóloga cursante de maestría en un Programa de Postgrado. El análisis de los relatos escritos aportados por los asistentes se realizó mediante el método de Análisis Temático, que categorizó los hallazgos en tres categorías: 1) Experiencia de Prestación de Servicios, 2) Capacitación: Promoción de la Salud a través de la Atención Humanizada en Línea y 3) Satisfacción con la Prestación de Servicios. La investigación concluyó que el canal “Podemos Falar” es un recurso tecnológico que acerca a los adolescentes y jóvenes a los servicios de promoción y apoyo a la salud, además de contribuir a la formación de los profesionales de la salud.

Palabras clave: Puedes hablar; Escucha activa; Salud mental; Anfitrión; Universidad.

INTRODUÇÃO

A saúde mental é um aspecto fundamental do bem-estar humano e abrange diversas dimensões, indo além dos transtornos mentais e deficiências psicossociais para incluir estados de sofrimento significativo e comprometimento funcional. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2025), cerca de cerca de 14% dos adolescentes no mundo vivem com algum transtorno mental, entre indivíduos de 15 a 29 anos, o suicídio foi identificado como a terceira causa de morte, ficando atrás apenas de acidentes de trânsito e tuberculose8%. Além disso, a OMS destaca que 73% dos suicídios ocorrem em países de baixa e média renda, evidenciando a necessidade de políticas públicas voltadas para a prevenção e o suporte psicológico. Fatores como transtornos mentais, abuso de substâncias, violência, isolamento social e dificuldades econômicas são apontados como elementos de risco para o suicídio entre adolescentes.

O contexto social, econômico, político, cultural e ambiental exerce um impacto direto sobre a saúde mental da população. Assim, bem-estar e saúde devem ser tratados como questões coletivas, e não apenas individuais. Para que a promoção da saúde mental seja efetiva, é essencial a implementação de políticas públicas, redes de proteção,

melhoria das condições de vida, segurança alimentar e suporte comunitário (Brasil, 2024).

Dessa forma, as ações voltadas para a saúde mental precisam ser integradas a outros setores sociais, especialmente no caso de crianças e adolescentes. Isso implica a articulação com áreas como ação social, educação, cultura, esportes, direitos humanos e justiça, além da colaboração de entidades da sociedade civil e organizações filantrópicas que atuam na área (Brasil, 2005).

No Brasil, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) é responsável pela organização das ações de saúde mental, garantindo atendimento humanizado e integral para pessoas que enfrentam sofrimento psíquico ou problemas relacionados ao uso de álcool e drogas. A RAPS é parte do Sistema Único de Saúde (SUS) e opera de forma integrada entre diferentes níveis de atenção, promovendo um cuidado articulado entre diversos setores e favorecendo a intersetorialidade para fortalecer a saúde e a cidadania (Brasil, 2011).

A saúde mental de crianças e adolescentes é um problema crescente de saúde pública no Brasil. Estudos citados por Felipe Floresti e Ricardo Zorzeno na Revista da FAPESP (2024) indicam que a prevalência de transtornos mentais nessa faixa etária varia de 6,8% entre crianças de 5 a 9 anos, aumentando para 12,4% entre 10 e 14 anos, e alcançando 14% entre os 15 e 19 anos. Entre os transtornos mais comuns estão TDAH, Transtorno de Conduta, Ansiedade e Depressão.

Diante da crescente incidência dos transtornos mentais, torna-se necessário fortalecer ações que promovam o bem-estar e a saúde mental, além de estratégias para minimizar impactos. Para enfrentar essa questão, é essencial reconhecer crianças e adolescentes como sujeitos de direitos. Eles são agentes sociais que possuem consciência sobre suas necessidades e sofrimento e, por isso, devem ser acolhidos com respeito às suas singularidades e garantias legais.

O reconhecimento de crianças e adolescentes como sujeitos de direitos é fundamental para enfrentar a questão do adoecimento mental. Esse princípio está embasado no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e nos compromissos internacionais de direitos humanos, como a Convenção sobre os Direitos da Criança da ONU. Considerar a infância e a adolescência como fases essenciais do desenvolvimento

humano implica garantir acesso a cuidados adequados para a promoção da saúde mental e bem-estar.

Políticas Públicas e os Direitos das Crianças e dos Adolescentes

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) estabelece, desde seu primeiro artigo, a proteção integral à criança e ao adolescente. No artigo 2º, o ECA define "criança" como a pessoa até 12 anos incompletos e "adolescente" como aquela entre 12 e 18 anos. Além disso, garante a ambos uma série de direitos fundamentais, reconhecendo sua "condição de pessoa em desenvolvimento" (Brasil, 1990).

Segundo Bernardi (2020), para um desenvolvimento saudável, é essencial que crianças e adolescentes tenham convivência familiar, baseada em relações contínuas de afeto, proteção e cuidado. Essa vivência permite a construção de vínculos, a experiência emocional e o exercício da autonomia. Embora defendida pelo ECA, essa convivência nem sempre se concretiza na prática, já que muitas famílias enfrentam dificuldades e necessitam do suporte das políticas públicas. É fundamental que a sociedade compreenda que o jovem é destinatário dessas políticas, assim como seu núcleo familiar (Ferreira; Lima, 2020).

As políticas públicas desempenham um papel crucial na garantia dos direitos das crianças e adolescentes, especialmente na promoção da convivência familiar e social. Centros de Referência em Assistência Social (CREAS) e Conselhos Tutelares são mecanismos fundamentais para a proteção da infância e adolescência, atuando na defesa e promoção do bem-estar desses grupos.

Além disso, os CREAS (Centros de Referência Especializados em Assistência Social) têm a missão de implementar a política de assistência social através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Esses centros buscam organizar e operacionalizar ações que respeitem os direitos humanos, evitando abordagens assistencialistas e promovendo o protagonismo dos cidadãos, além de fortalecer a participação popular nas comunidades (Favero; Pini; Silva, 2020).

A construção de políticas públicas eficazes nesse campo deve levar em conta que crianças e adolescentes não são apenas receptores passivos de cuidados, mas sim indivíduos que têm voz ativa na definição das ações que impactam suas vidas. Isso



significa assegurar educação emocional, acesso a serviços de saúde mental, espaços seguros para acolhimento e estratégias de prevenção de violências e traumas.

Os transtornos mentais na infância e adolescência podem ser agravados por fatores como desigualdade social, violência doméstica, bullying, abuso de substâncias e falta de suporte familiar e comunitário. Portanto, a integração entre saúde, educação, assistência social e justiça é essencial para garantir que crianças e adolescentes tenham apoio em diferentes frentes. Iniciativas como o Sistema Único de Saúde (SUS), Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi) e Conselhos Tutelares são instrumentos fundamentais para a proteção desses direitos.

Além disso, é imprescindível fomentar uma cultura de respeito e inclusão para que adolescentes possam falar sobre suas emoções sem receio de julgamento. O incentivo a práticas de escuta ativa, como ocorre no Projeto Pode Falar, fortalece o vínculo entre jovens e profissionais da saúde, promovendo um ambiente de acolhimento e prevenção de transtornos mentais.

Esses dispositivos são essenciais para a articulação entre diferentes setores, como saúde, educação e justiça, no desenvolvimento de programas que valorizem as diferenças culturais e sociais. A atenção às necessidades de crianças e adolescentes é indispensável, pois muitos enfrentam violações de direitos e não são ouvidos adequadamente. Assim, a escuta ativa e acolhedora se torna um instrumento fundamental para consolidar essa proteção e fortalecer as redes de apoio.

Escuta Acolhedora e o Canal Pode Falar

A escuta acolhedora e ativa tem o potencial de criar espaços de diálogo onde as pessoas se sintam compreendidas. Trata-se de um processo que valoriza tanto quem fala quanto quem escuta, promovendo interações significativas. Fassaert et al. (2010) afirmam que a escuta ativa é essencial para o sucesso no cuidado em saúde, pois proporciona acolhimento e ressignificação das experiências relatadas.

Por meio do relato de suas histórias, os indivíduos expressam sentimentos e perspectivas, permitindo que tanto o interlocutor quanto o narrador compartilhem percepções sobre suas realidades internas e externas no contexto social (Barbato et al., 2020). Isso é especialmente relevante quando se trata da atuação em saúde, visto que



compreender como crianças e adolescentes lidam com sua realidade pode fornecer informações importantes para intervenções psicossociais eficazes (Brum; Barbato, 2022).

Um exemplo prático dessa abordagem é o dispositivo social Pode Falar, que atua em parceria com redes de proteção, promovendo saúde mental e assegurando que jovens sejam escutados de forma acolhedora. Essa ferramenta contribui significativamente para a garantia dos direitos previstos pelo ECA, fortalecendo o desenvolvimento e a cidadania. Por fim, garantir que crianças e adolescentes sejam reconhecidos como sujeitos de direitos significa promover autonomia, bem-estar e equidade, permitindo que cada jovem possa desenvolver seu potencial em um ambiente saudável e protegido. A luta pela saúde mental infantojuvenil não deve ser apenas uma pauta emergencial, mas um compromisso contínuo com a construção de uma sociedade mais justa e empática.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, que busca investigar os fenômenos em profundidade para entender os significados e como o objeto de conhecimento/de pesquisa se manifesta, tendo como principal instrumento a palavra expressa pelos participantes (Minayo, 2017). Neste trabalho o objeto de análise é a ação realizada em um projeto de extensão universitária vinculado ao Projeto Pode Falar, que busca escutar e acolher adolescentes e jovens em uma plataforma de atendimento virtual.

Participantes da Pesquisa e Procedimentos para a Produção de Informações

Participaram da pesquisa três estudantes que atenderam no Projeto Pode Falar nos anos de 2022, 2023 e 2024, com o tempo mínimo de seis meses de atendimento. Os estudantes, pertencentes ao curso de Psicologia da Universidade Federal do Amazonas:

- Graduanda 1: Curso de Graduação em Psicologia – Finalista do 12º período.
- Psicóloga: Mestranda em Psicologia – No primeiro semestre do Programa de Pós-Graduação em Psicologia.
- Graduando 2: Curso de Graduação em Psicologia – 6º período.

Estes estudantes foram convidados a participar do projeto, pois se sabia que já possuíam conhecimentos na área da psicologia que propiciariam uma escuta acolhedora, eram estudantes de meio e final de curso, que já estudaram Psicologia do Desenvolvimento Humano, e por isso, acreditava-se que compreenderiam os adolescentes e jovens por meio da escuta ativa. Após o aceitem em participar do Projeto, todos passaram por um treinamento de aproximadamente 30 horas, nos quais se tratou de temas como saúde mental, e a escuta ativa e acolhedora, suicídio em adolescentes, importância da família para o bem-estar, treinamento ofertado pelo Núcleo do Cuidado Humano da UFRPB. Eles disponibilizaram 4 horas semanais para realizar atendimentos na Plataforma do Pode Falar e 2h de supervisão semanal para a discussão de casos na Faculdade de Psicologia da Universidade Federal do Amazonas – UFAM.

Ao final de seis meses de atendimento, para a construção dos conhecimentos advindos da experiência do Projeto Pode Falar, foi solicitado a cada um dos participantes que escrevesse um texto de forma livre, expressando como foi a experiência de atendimento no canal Pode Falar, não havia o número máximo e mínimo de linhas para a escrita, pois o objetivo foi o de coletar informações sobre a experiência de forma livre, para que expressassem sem receio o que vivenciaram.

A análise dos relatos em formato de textos redigidos pelos participantes foi a partir da proposta de Braun e Clarke (2006), denominada análise temática, que se compõe de seis fases, para gerar temas para a interpretação dos dados. As fases são caracterizadas por: familiarização com os dados, desenvolvimento de códigos iniciais, busca e revisão dos temas, definição e nomeação dos temas encontrados, e a produção do relatório. Após a análise em etapas, construíram-se três categorias, demonstradas no Quadro 1.

Quadro 1. Categorias derivadas dos relatos de experiência

1 – Experiência de Atendimento durante a escuta acolhedora e ativa	reuniu-se a expressão dos atendentes revelou os aspectos da experiência de atendimento em saúde mental ao escutar, de modo qualificado, as narrativas de seus atendidos.
2 – Promoção de Saúde em Atendimento	nesta categoria, apresentaram-se os relatos que expressaram o treinamento recebido e a potência

Humanizado em Plataforma On-line	do atendimento humanizado realizado na plataforma on-line.
3 – Satisfação em Atender	nesta categoria, os relatos demonstraram a satisfação pessoal e profissional dos atendentes com os atendimentos realizados.

Fonte: elaboração dos autores (2025)

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos foram organizados em categorias com base nos relatos de experiência dos três estudantes que participaram do Projeto Pode Falar. Após seis meses de atendimento, os participantes registraram suas vivências e percepções sobre a escuta acolhedora e ativa.

Categoria 1 – A Experiência de Atendimento na Escuta Acolhedora e Ativa

A escuta acolhedora e ativa demonstra um grande potencial de criar um ambiente de acolhimento, promovendo encontros significativos entre quem narra sua história e quem escuta. Segundo Fassaert et al. (2010), a escuta ativa é um requisito essencial para o cuidado em saúde. Já Barbato et al. (2020) destacam que a escuta das narrativas de vida favorece o acolhimento e a ressignificação das experiências.

Os atendentes relataram o impacto da escuta acolhedora em suas percepções sobre o processo de atendimento:

“Tem sido uma experiência muito rica, pois, enquanto estudante de psicologia, tenho a oportunidade de realizar um acolhimento humanizado. Não se trata exatamente de uma consulta psicológica, mas sim de uma escuta atenta e sensível às demandas particulares que chegam até nós.” (Graduanda 1).

“A potencialidade da escuta acolhedora permite ao sujeito sentir-se conectado a uma rede que existe para protegê-lo e garantir seus direitos. A oportunidade de acolhê-los nos momentos de maior vulnerabilidade exige de nós um reconhecimento pleno dos sujeitos, em um diálogo horizontal.” (Psicóloga e Mestranda).

“Escutar significa compreender o contexto do outro, se conectar com suas vivências e reconhecer seu sofrimento. É um processo

de empatia e respeito, no qual a relação entre jovem e atendente deve ser baseada na horizontalidade, no anonimato e na escuta ativa.” (Graduando 2).

Os relatos evidenciam um aspecto essencial do atendimento: cada interação é única. A singularidade dos atendimentos mostra que os atendentes percebem e valorizam a individualidade de cada adolescente ou jovem que busca apoio no Canal Pode Falar. O sentido de cada história de vida narrada e escutada se constrói por meio da escuta ativa, que permite que o atendente comprehenda não apenas as palavras ditas, mas também as emoções, os tons de voz e os contextos subjacentes.

A Importância da Escuta Ativa no Atendimento

A escuta ativa é uma habilidade de comunicação que envolve atenção plena, empatia e ausência de interrupções, permitindo uma compreensão profunda daquilo que a outra pessoa está expressando. Esse processo não se resume apenas à recepção da mensagem, mas também à construção de significados influenciada pela cultura e pelo ambiente social em que os envolvidos estão inseridos. Segundo Adelmann (2012), a escuta ativa favorece relações significativas ao estabelecer um vínculo entre interlocutor e narrador.

Barbato et al. (2020) complementam essa visão ao enfatizar que a escuta das narrativas de vida é uma construção social da realidade. Por meio dela, a experiência humana se reorganiza, permitindo novas formas de entendimento sobre si e sobre o mundo.

O atendimento realizado no Pode Falar reflete os desafios enfrentados pelos adolescentes e jovens no dia a dia. Cada indivíduo carrega sua própria realidade, que, ao mesmo tempo, está socialmente conectada. Muitos relatos incluem experiências de conflitos familiares, que podem envolver dificuldades econômicas, relações desgastadas ou problemas emocionais intensos, levando a quadros de ansiedade e depressão.

A escuta ativa no atendimento vai além da mera captação de palavras; trata-se de estabelecer relações humanas, criar vínculos e reconhecer a subjetividade de quem fala. No ambiente do Pode Falar, essa prática ocorre de maneira acolhedora, sem julgamentos e com uma linguagem acessível, promovendo uma comunicação genuína de jovem para jovem, reduzindo barreiras etárias e possibilitando um atendimento mais empático e eficaz.

Esse tipo de escuta fortalece a construção de confiança, melhora a compreensão mútua e contribui para o fortalecimento dos relacionamentos, demonstrando que a escuta acolhedora é uma ferramenta essencial para o cuidado e a promoção da saúde mental.

Categoria 2 – Promoção de Saúde em Atendimento Humanizado em Plataforma On-line

Nos atendimentos realizados no Canal Pode Falar, a escuta é vista como uma tecnologia leve de saúde que promove bem-estar e saúde mental. São jovens universitários que realizam o atendimento, com idade máxima de 25 anos e os adolescentes ou jovens atendidos encontram-se na faixa etária de 12 a 24 anos. É um espaço juvenil, e por meio da experiência viu-se que quando um jovem escuta outro jovem, há a possibilidade de promover saúde e uma compreensão ampliada e humanizada de saúde.

Os relatos dos participantes ilustram essa experiência:

“Antes de iniciarmos o ciclo de atendimentos, foi realizado um ciclo de formação para os novos atendentes, onde tivemos contato com pessoas que compartilharam suas experiências conosco e nos orientaram quanto à prática do acolhimento, ao procedimento de encaminhamento, denúncia e outros aconselhamentos, quando necessário, bem como o uso do sistema.” (Graduanda 1).

“É nesse horizonte que os treinamentos realizados pelos coordenadores do projeto visam subsidiar o trabalho tão bonito dos voluntários. Embora não tenhamos pretensões psicoterápicas, a iniciativa lida o tempo todo com o sofrimento alheio, e, por isso, os atendimentos dependem de um cuidado apurado, possibilitado pela grande equipe de profissionais dispostos a lutar por esses jovens.” (Graduando 2).

A formação para o atendimento no Canal Pode Falar foi um dos aspectos das narrativas dos atendentes, pois a formação capacitou para a escuta ativa, para o atendimento humanizado, embora a escuta ocorra por meio da utilização de Tecnologia da Comunicação e Informação, isto é, ocorra por meio de chat interativo.

Segundo Rocha et al. (2008), as inovações tecnológicas favorecem o aprimoramento do cuidado, porém não se pode esquecer que a tecnologia é um recurso

que requer conhecimento da pessoa humana que se utiliza dele. Ao utilizar da tecnologia, os atendentes do Pode Falar que passam pelo treinamento a partir de temas como, saúde mental, escuta ativa e acolhedora, suicídio em adolescentes, família e sua importância para o bem-estar, são orientados para a utilização da Plataforma enquanto uma ferramenta que é mediadora da relação humana, mas que acolher e escutar os adolescentes e jovens é fundamental para promover saúde.

Deste modo, escutar também é uma tecnologia das relações, ou seja, uma tecnologia leve, com necessidade de respeito, resolutividade no atendimento e acesso às informações (Coelho; Jorge, 2009). A escuta ativa é especialmente relevante em contextos de saúde mental, pois muitas vezes os indivíduos que procuram ajuda estão lidando com situações de sofrimento, angústia e vulnerabilidade. O simples fato de se sentir ouvido e compreendido pode ser terapêutico por si só, além de ajudar o indivíduo a encontrar novos significados e soluções para suas questões.

Categoria 3 – Satisfação em Atender

A escuta acolhedora tem o poder de transformar e ressignificar as experiências narradas. Ao compartilhar suas histórias, as pessoas contextualizam vivências, expressam sentimentos e ações, e tanto o narrador (quem fala) quanto o interlocutor (quem escuta) se envolvem no diálogo. Esse processo permite uma imersão nas percepções das realidades internas e externas, dentro de um espaço intersubjetivo (Barbato et al., 2020).

Os atendentes manifestam a satisfação em participar do projeto e contribuir para a vida dos atendidos:

“É bom sentir que, naquele momento, estamos fazendo a diferença na vida de alguém que, mesmo sem conhecermos, levará consigo um pouco das palavras que dissemos e se sentirá mais calma, confiante ou viva.” (Graduanda 1).

“Ainda há muito a avançar para que as universidades reconheçam a importância não apenas das pesquisas, mas também de ações concretas, como essa extensão, que contribui para a comunidade. Sou grata às professoras Gisele e Iolete pelo engajamento comprometido, pela oportunidade de aprender e construir coletivamente, e por me reinventar. Além disso, agradeço a todos os envolvidos no Pode Falar, atendentes e atendidos.” (Psicóloga e Mestranda).

“Ao final dos atendimentos, ouvir um ‘muito obrigado por me escutar, estou melhor’ ou ‘obrigado, você me ajudou a aliviar um pouco meu sofrimento’ gera um profundo sentimento de satisfação e dever cumprido. Desde o início, essa foi a razão pela qual o projeto foi criado. Por fim, só tenho a agradecer à coordenação do projeto e, especialmente, à professora Gisele pelo convite e pela orientação oferecida nesse processo.”
(Graduando 2).

A satisfação em escutar, especialmente no contexto da escuta ativa e da comunicação empática, está associada ao prazer e à realização gerados pela experiência genuína de ouvir o outro. Escutar não é uma atividade passiva, mas um processo ativo e intencional que proporciona conexão, entendimento e reciprocidade.

Em iniciativas como o Canal Pode Falar, que acolhe adolescentes e jovens em sofrimento, a escuta ativa torna-se uma ferramenta essencial para o acolhimento e a promoção da saúde mental. Ao oferecer um espaço seguro para que os jovens expressem suas preocupações, medos e angústias sem receio de julgamento, possibilita-se não apenas a identificação de necessidades emergenciais, mas também a orientação e os encaminhamentos necessários.

Para os estudantes de Psicologia, a experiência promoveu uma compreensão ampliada sobre a escuta sensível e qualificada, articulada a conhecimentos de diversas áreas. Além disso, o projeto possibilitou uma aproximação com serviços voltados à saúde mental, fundamentados nos princípios da clínica ampliada, como os adotados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Esse serviço baseia-se na multidisciplinaridade, na escuta como elemento fundamental para o acolhimento e o bem-estar, e na articulação com a Rede de Atenção à Saúde (Unidades Básicas de Saúde – UBS, Centros de Atenção Psicossocial – CAPS), Assistência Social (CRAS, CREAS), Justiça e Direitos Humanos por meio dos Conselhos Tutelares.

Além do atendimento emergencial, a escuta e as orientações realizadas no Pode Falar contribuem para a conscientização sobre a Garantia de Direitos. Por fim, observa-se um forte sentimento de compromisso social por parte dos atendentes, compreendido como um conjunto de responsabilidades voltadas para a transformação da sociedade e o fortalecimento do bem-estar coletivo. Participar do projeto ultrapassa o aprendizado de

técnicas de escuta, traduzindo-se no desejo de construir uma sociedade mais justa e acolhedora, por meio da escuta ativa e do engajamento comunitário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escuta ativa transcende o conceito de uma simples ferramenta de cuidado, sendo um processo essencial para a promoção da saúde mental e a transformação social. Quando realizada de forma qualificada, possibilita a identificação de problemas emocionais e sociais, além de permitir a articulação eficaz com redes de saúde, educação e assistência social. Dessa maneira, assegura que os jovens recebam o suporte necessário para enfrentar e superar suas dificuldades. Nesse contexto, a escuta ativa assume o papel de um instrumento poderoso na construção de uma rede de cuidados mais eficaz, integrando diversos profissionais e recursos comunitários com foco na promoção do bem-estar e na garantia de direitos.

Especialmente no atendimento a adolescentes e jovens que enfrentam desafios emocionais, a escuta ativa não se resume à recepção passiva das palavras, mas envolve um compromisso genuíno do ouvinte. Trata-se de um processo de atenção plena ao que está sendo expressado, seja verbal ou não verbalmente, permitindo a compreensão profunda dos sentimentos e significados subjacentes às narrativas compartilhadas.

A ação extensionista desenvolvida no Projeto Pode Falar estruturou-se em dois momentos principais: o treinamento da equipe extensionista e os atendimentos pelo Canal Pode Falar, seguidos de supervisões de casos atendidos e treinamentos continuados promovidos pelo Núcleo do Cuidado Humano. Esses encontros possibilitam o compartilhamento de experiências e aprimoramento da prática dos atendentes. Além disso, o projeto teve participação ativa na Semana de Atividades Acadêmicas da Faculdade de Psicologia, bem como envolveu reuniões estratégicas entre as coordenadoras do projeto, a Pró-Reitoria de Extensão, representantes da organização Pode Falar e da UNICEF.

Os resultados evidenciam a relevância do projeto, com cerca de 300 escutas realizadas semanalmente pelo Canal Pode Falar. Os atendimentos têm possibilitado uma compreensão aprofundada das demandas emocionais de adolescentes e jovens, abordando temas como sofrimento psíquico, tentativas de suicídio, fragilização de

vínculos familiares e violências físicas e sexuais. Além de ouvir, os atendentes também orientam e encaminham os jovens para atendimentos especializados em suas cidades, auxiliando na busca por serviços da rede de atenção à saúde, assistência social e justiça. Como o canal opera em âmbito nacional, disponibiliza contatos e endereços dos serviços locais, garantindo encaminhamentos mais adequados e eficazes.

A experiência revela a importância das iniciativas extensionistas para o fortalecimento do protagonismo dos estudantes, a integração entre universidade e sociedade e a ampliação do acesso a serviços de saúde mental e direitos humanos. Esses fatores contribuem diretamente para a construção de uma rede de cuidados mais sensível e eficiente às necessidades da população jovem.

Por fim, a ação proporcionou aos estudantes de Psicologia da UFAM uma oportunidade singular de aperfeiçoar suas habilidades de escuta sensível e acolhimento, utilizando tecnologias leves de saúde fundamentais para o cuidado psicossocial. Além disso, o projeto estimulou uma visão ampliada da escuta multiprofissional, promovendo uma abordagem integrada da saúde mental e bem-estar. Com isso, a Universidade Federal do Amazonas passa a integrar a rede de universidades que apoiam e executam o Projeto Pode Falar, ampliando sua contribuição na promoção da saúde mental e do bem-estar entre adolescentes e jovens em todo o Brasil.

REFERÊNCIAS

BARBATO, Silviane; ALVES, Priscila Pires; OLIVEIRA, Valéria Marques de. **Narrativas e dialogia em estudos qualitativos sobre a produção de si**. Revista Valore, [S. l.], v. 5, p. 22–36, 2020. DOI: 10.22408/revav50202039922-36. Disponível em: <https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/399>. Acesso em: 4 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm#art266. Acesso em: 18 jan. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Caminhos para uma política de saúde mental infanto-juvenil**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde Mental — Ministério da Saúde.** Saúde de A-Z. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-mental>. Acesso em: 3 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. [Ministério da Saúde](#)

BRUM, Amanda; BARBATO, Silviane. **Psicossocial: concepções e práticas contemporâneas.** In: OLIVEIRA, S. B. de; BARBATO, S. B. **Reflexividade em narrativas de uma jovem em seus percursos pelas ruas da cidade.** Revista Sociais e Humanas, [S. l.], v. 34, n. 3, 2022. DOI: 10.5902/2317175864250. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/64250>. Acesso em: 3 nov. 2024.

CORDEIRO, Mariana Prioli. **Reflexões sobre usos da noção de compromisso social da ciência: o caso da Psicologia brasileira.** Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social, v. 18, n. 3, p. 2086, 2018.

FASSAERT, T.; VAN DULMEN, S.; SCHELLEVIS, F.; BENSING, J. **Active listening in medical consultations: Development of the Active Listening Observation Scale (ALOS-global).** Patient Education and Counseling, v. 68, n. 3, p. 258-264, 2007.

FAVERO, E. T.; PINI, F. R. O.; SILVA, M. L. O. (Orgs.). **ECA e a proteção integral de crianças e adolescentes.** São Paulo: Cortez Editora, 2020.

FERREIRA, E. D. S.; LIMA, M. C. O. **O sistema de justiça na relação com o SINASE: direito versus justiça.** In: PESSOA, A. S. G.; COIMBRA, R. M. **Fatores de risco no contexto de adolescentes envolvidos no tráfico de drogas.** Estud. pesqui. psicol., Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 119-141, 2020. DOI: 10.12957/epp.2020.50793. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/50793/33563>. Acesso em: 20 jan. 2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 14. ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2017.

OLIVEIRA, S. B. de; BARBATO, S. B. **Reflexividade em narrativas de uma jovem em seus percursos pelas ruas da cidade.** Revista Sociais e Humanas, [S. l.], v. 34, n. 3, 2022. DOI: 10.5902/2317175864250. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/64250>. Acesso em: 3 nov. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *World mental health report: transforming mental health for all.* Genebra: OMS, 2022. Disponível em: <<https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338>>. Acesso em: 11 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *Saúde mental dos adolescentes.* OPAS/OMS, 2025. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/topics/saude-mental-dos-adolescentes>>. Acesso em: 11 maio 2025

REDE PODE FALAR. [Rede Pode Falar](#)

Volume 25, Nº01, Jan. 2025, ISSN 1984-3879
*Dossiê Interface Saúde Mental e Educação:
Tecendo Saberes Interdisciplinares*

ROCHA, P. K. et al. Cuidado e tecnologia: aproximações através do Modelo de Cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 61, n. 1, p. 113–116, jan. 2008.

Submetido em: 15/11/2024

Aceito em: 22/05/2025