



# **A ENFERMAGEM EM SAÚDE MENTAL: ACOLHIMENTO E ESCUTA QUALIFICADA**

**Indiane Lise**

**Enfermeira, especialista em saúde mental, álcool e  
drogas;  
arteterapeuta e psicodramatista.**

# Acolhimento

- “você não está só”
- “está tudo bem, continue, pode seguir por aqui”
- “está tudo bem você precisa de ajuda”
- “tem luz ali na frente, calma, respira, prossiga”
- “em meio ao caos existe luz e ela traz vida”



# ACOLHIMENTO: como surge e para que veio?

- Humaniza SUS: recurso para humanizar os atendimentos, para além da recepção;
- Diretriz operacional assistencial proposto pelo SUS onde a escuta e à atenção as necessidades do usuário permitem uma resposta resolutiva às demandas;
- Dispositivo para a relação concreta e de confiança;
- Dispositivo técnico-assistencial de organização do processo de trabalho;
- Para qualificação do sistema de saúde pela possibilidade de um cuidado justo, ampliado e integral;

# MODELOS DE ACOLHIMENTO

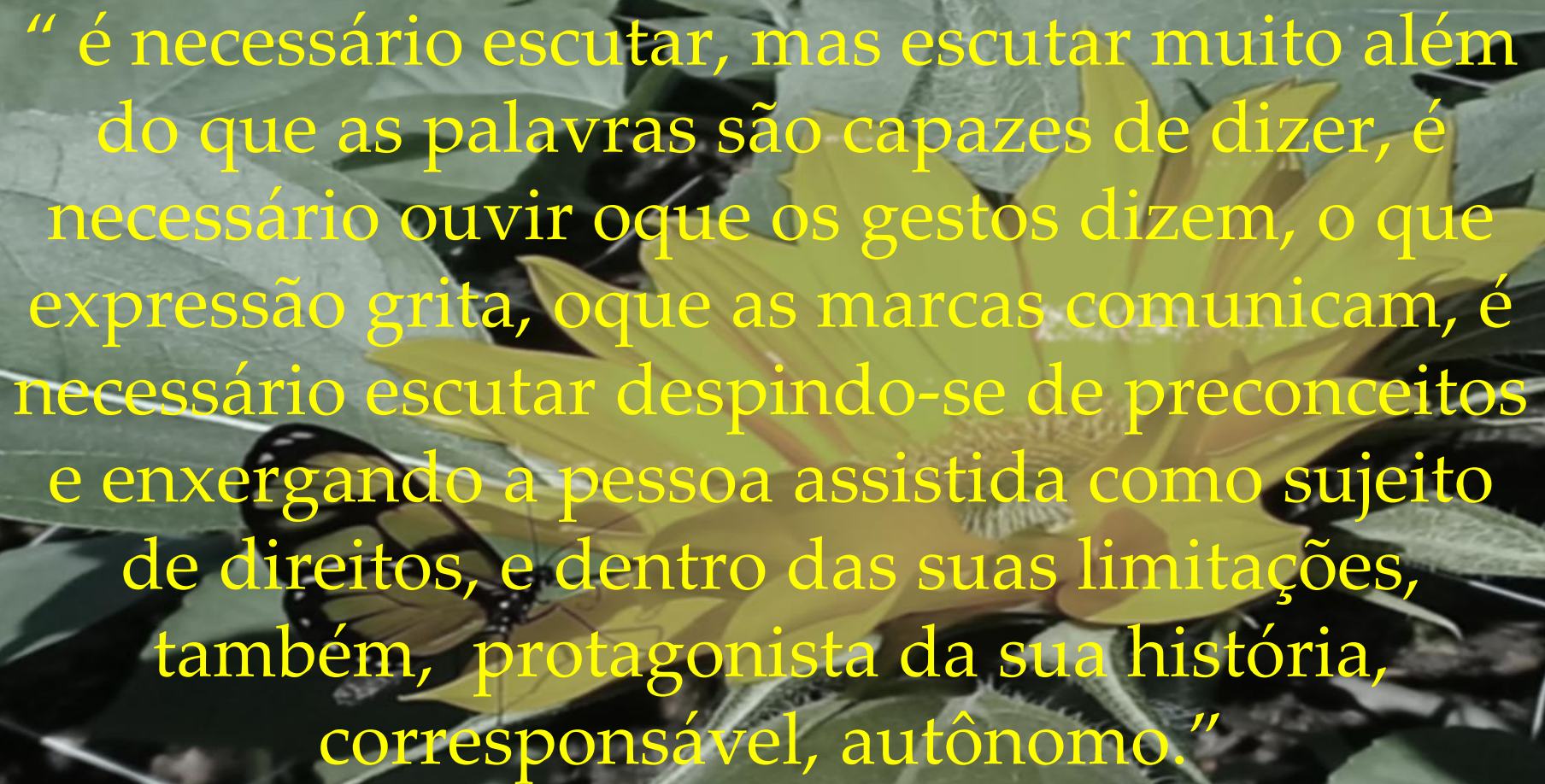
- baseado na demanda espontânea e respeito a ordem de chegada;
- baseado em um cuidado integral, longitudinal e interpessoal;
- método de escuta qualificada, de forma a oferecer respostas;



# QUEM PODE ACOLHER?

## E quais as características desejáveis?

- Todos os profissionais como forma de estabelecer a relação com o usuário;
- Empatia;
- Bom relacionamento com a população;
- Paciência;
- Afetividade;
- Respeito as especificidades e demandas;
- Com capacidade de escuta;

A close-up photograph of a bright yellow flower with multiple petals, some showing orange-red variegation. A black butterfly with orange markings on its wings is perched on the left side of the flower. The background is filled with large, green, serrated leaves. The text is overlaid in a yellow, serif font.

“ é necessário escutar, mas escutar muito além do que as palavras são capazes de dizer, é necessário ouvir o que os gestos dizem, o que expressão grita, o que as marcas comunicam, é necessário escutar despindo-se de preconceitos e enxergando a pessoa assistida como sujeito de direitos, e dentro das suas limitações, também, protagonista da sua história, corresponsável, autônomo.”

(SANTOS, 2019)



# ESCUTA QUALIFICADA

- Uma tecnologia leve, que envolve a relação diálogo, vínculo e acolhimento;
- Um instrumento facilitador e transformador;
- Permite compreender o sofrimento a partir da pessoa;
- Valoriza a experiência do outro, reconhece o usuário como protagonista;
- Atenta para necessidades e cotidiano;
- Investimento na relação intra ou intrapessoais;

(MAYNAT, ALBUQUERQUE, BRÊDA, JORGE)

# Quando se sentem escutados:

“quando há atenção, compreensão e disponibilidade. Ressaltam a importância em ser ouvido pelo profissional do serviço. Considera a escuta sinônimo de confiança e prontidão e respeito a sua singularidade. Salienta a importância do sigilo e que nem tudo deve ser redigido no prontuário para garantia da escuta”

(MAYNAT, ALBUQUERQUE, BRÊDA, JORGE)



# ELEMENTOS NECESSÁRIOS

A vibrant yellow flower with a black butterfly perched on it, set against a background of green foliage.

- Liberdade;
- Confiança;
- Paciência;
- Prontidão para a ajuda;
- Atenção;
- Abertura a fala dos conteúdos mais profundos;
- Não recreminação;
- Sigilo;

(MAYNAT, ALBUQUERQUE, BRÊDA, JORGE)

# ESCUTA QUALIFICADA

- Transcende questões superficiais ou aparentes;
- Mergulha na subjetividade (expressa através de gestos, palavras, ações e emoções);
- Entende a forma e manifestação do sofrimento em sua singularidade;
- Permite uma intimidade terapêutica;
- O compartilhar de um mesmo tempo e o espaço;

(MAYNAT, ALBUQUERQUE, BRÊDA, JORGE)



# HABILIDADES PARA A ESCUTA

- Atenção aos comportamentos não verbais e verbais;
- Realizar perguntas abertas, evitar reprimir com os “porquês”;
- Parafrasear o conteúdo;
- Expressar sentimentos;
- Concretizar e resumir a história contada.

(MAYNAT, ALBUQUERQUE, BRÊDA, JORGE)

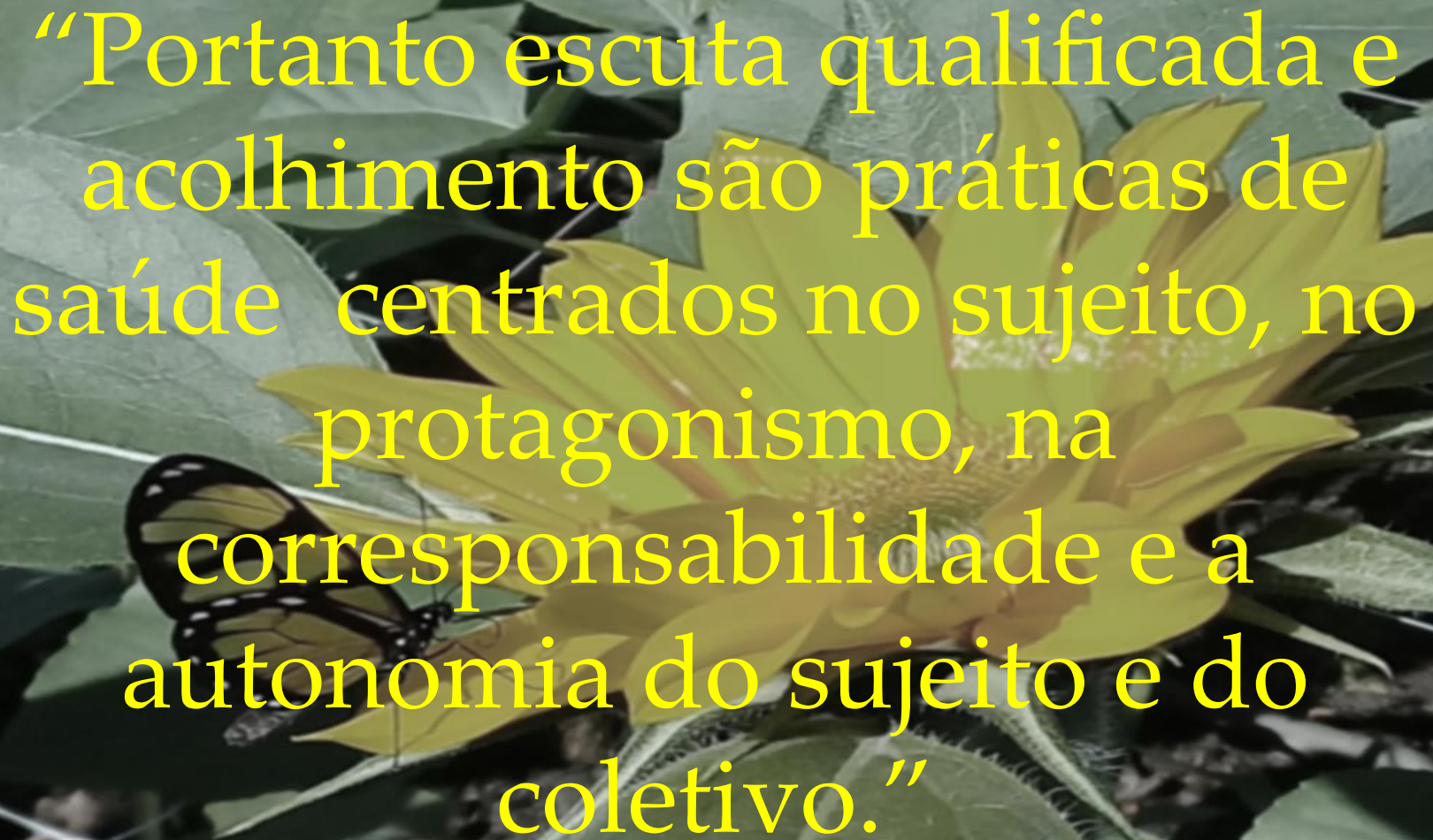
**Tabela 2.** Princípios da intervenção breve e competências profissionais

Elemento	Competência do profissional
<b>Feedback</b> (devolutiva)	Fazer devolutiva para o usuário, de forma clara e objetiva, sobre sua condição de saúde, evolução e eventuais riscos
<b>Responsibility</b> (responsabilização)	Estimular a autonomia do usuário no processo terapêutico e na tomada de decisões
<b>Advice</b> (aconselhamento)	Oferecer informações claras ao usuário acerca de sua condição de saúde, relacionando as queixas ou problemas apresentados na ocasião
<b>Menu of option</b> (menu de opções)	Construir, junto do usuário, um leque de estratégias que o auxilie no enfrentamento/resolução de determinada situação
<b>Empathy</b> (empatia)	Mostrar-se disposto a ouvir e a ajudar o usuário de forma livre de preconceitos e julgamentos
<b>Self-efficacy</b> (autoeficácia)	Encorajar o usuário a acreditar nos recursos e nas habilidades de que dispõe

**Fonte:** adaptado Miller e Sanches.<sup>[19]</sup>

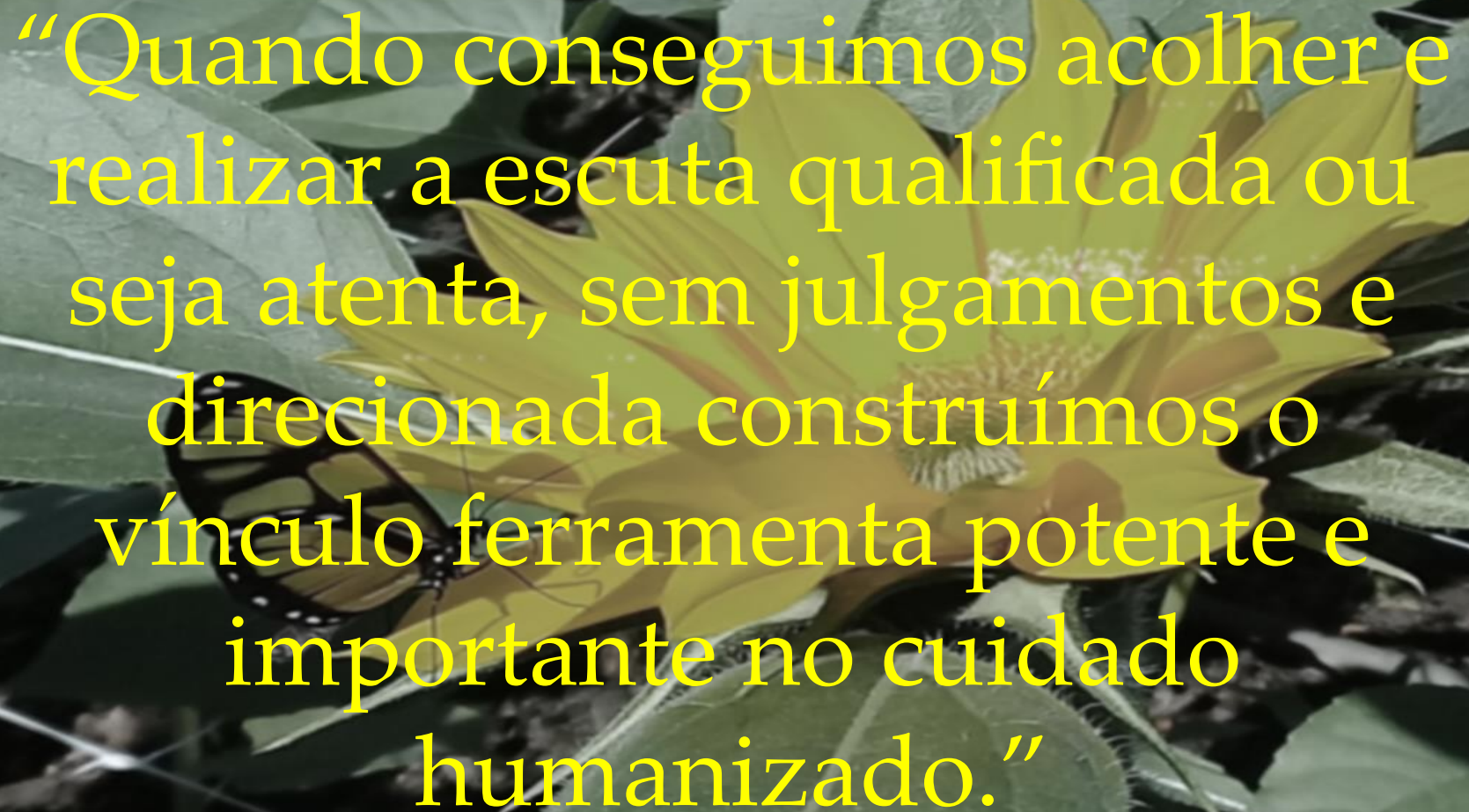
Retirado do caderno Nota Técnica de Saúde Mental para Organização da Rede de Atenção à Saúde com Foco nos Processos da Atenção Primária à Saúde, e da Atenção Especializada.



A close-up photograph of a bright yellow flower with multiple petals, partially obscured by large, green, serrated leaves. A black butterfly with white markings on its wings is perched on the left side of the flower. The background is dark and out of focus.

“Portanto escuta qualificada e acolhimento são práticas de saúde centrados no sujeito, no protagonismo, na corresponsabilidade e a autonomia do sujeito e do coletivo.”

(SANTOS)

A butterfly with orange and black wings is perched on a bright yellow flower. The flower has many petals and a visible center. The background is filled with green leaves, some of which are slightly out of focus. The overall scene is natural and vibrant.

“Quando conseguimos acolher e realizar a escuta qualificada ou seja atenta, sem julgamentos e direcionada construimos o vínculo ferramenta potente e importante no cuidado humanizado.”

(SANTOS,2019)



# ENFERMAGEM NA SAÚDE MENTAL

- Possibilidades inimagináveis de se reconhecer;
- A pessoa possui em si a força de auto realização e criar saúde;
- Foco na pessoa, na aceitação, no enfatizar condições positivas;
- Saúde mental significa flexibilidade;

**“É NECESSÁRIO CONHECER PARA TRANSFORMAR”**

# ENFERMAGEM EM SAÚDE MENTAL

The background of the slide features a close-up photograph of a vibrant yellow flower, possibly a sunflower or a similar species, with multiple layers of petals. The flower is surrounded by lush green leaves, some of which are in sharp focus while others are blurred. A small butterfly with orange and black wings is perched on one of the lower petals of the flower. The overall lighting is bright, highlighting the natural colors of the flora.

- PEPLAU – TEORIA DA RELAÇÕES INTERPESSOAIS;
- TREVELBEE – RELAÇÕES INTERPESSOAIS;
- MIZONI – HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA;
- MASLOW – TEORIA DAS NECESSIDADES HUMANAS;



# TEXTOS UTILIZADOS

- **Artigo A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial**

Willams Henrique da Costa Maynard<sup>1</sup>, Maria Cícera dos Santos de Albuquerque<sup>1</sup>, Mércia Zeviani Brêda<sup>1</sup>, Jorgina Sales Jorge<sup>1</sup>

- **Artigo Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica**

Angélica Brandão Santos

- **Artigo Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa**

Larissa Rachel Palhares Coutinho<sup>1</sup>, Ana Rita Barbieri<sup>2</sup>, Mara Lisiane de Moraes dos Santos<sup>3</sup>