

ESCUTA ATIVA E ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO: RELATO DE EXPERIÊNCIA NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO

FABIOLA OLIVEIRA DA SILVA¹; JÉSSICA RODRIGUES GOMES²

¹*Universidade Federal do Rio Grande – fabiolaoliveira@gmail.com*¹

²*Universidade Federal do Rio Grande – je.rodrigues@hotmail.com*²

1. INTRODUÇÃO

A saúde, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1946, é compreendida como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de enfermidades. No Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS), implementado a partir da Constituição Federal de 1988, consolidou essa concepção ao estabelecer a universalidade, a integralidade e a equidade como princípios norteadores da atenção em saúde (BRASIL, 2003). Nesse cenário, emerge a necessidade de práticas de cuidado que ultrapassem a dimensão biomédica, incorporando aspectos subjetivos e relacionais que impactam diretamente no processo de adoecimento e tratamento dos indivíduos.

Assim, surge o acolhimento como diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), instituída em 2003, e tornou-se um dispositivo essencial no atendimento em saúde, especialmente nos serviços de urgência e emergência. Trata-se de uma prática que visa reconhecer o paciente como sujeito singular, valorizando sua escuta e criando espaços de diálogo que humanizam a assistência (SCHNEIDER et al., 2008). Em contextos de pronto atendimento, caracterizados por situações de risco e sofrimento intenso, a escuta ativa adquire relevância fundamental, pois possibilita que pacientes e familiares expressem suas emoções e expectativas diante do adoecimento.

Destarte a Psicologia, inserida no contexto hospitalar desde meados da década de 1950, ampliou seu campo de atuação com a implementação do SUS e da PNH, sendo o psicólogo hospitalar responsável por atuar de forma multidisciplinar, promovendo a escuta qualificada e intervindo em situações de crise, com vistas à promoção de saúde integral (RONICK, 2017; ALMEIDA; MALAGRIS, 2015). Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo relatar a experiência vivenciada do acolhimento psicológico no Serviço de Pronto Atendimento (SPA), destacando sua contribuição para o alívio do sofrimento emocional de pacientes e familiares, bem como seu impacto formativo para a prática acadêmica extensionista em Psicologia.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de um relato de experiência do acolhimento psicológico vivenciado em um estágio curricular supervisionado no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) de um hospital universitário no extremo sul do Brasil no período de maio a agosto de 2025. A metodologia adotada foi fundamentada na observação de atendimentos psicológicos à beira leito, com ênfase na escuta ativa e no acolhimento humanizado. Esse processo permitiu exercitar a observação da prática clínica no contexto hospitalar.

Dentre as técnicas utilizadas no período do estágio, utilizou-se a observação como método de coleta de dados, com o intuito de analisar qualitativamente aspectos comportamentais e emocionais, a partir da fala do paciente (FERREIRA;

MOUSQUER, 2004). Ademais, foi realizada a escuta ativa, técnica esta que preconiza uma escuta baseada na interpretação e compreensão do receptor da mensagem acerca do conteúdo exposto (LERIA et al., 2020). A aplicação dessa abordagem foi essencial para o levantamento de dados sobre as experiências de hospitalização dos pacientes e acompanhantes, buscando compreender tanto os impactos diretos da internação quanto os fatores emocionais e comportamentais a ela relacionados. Ao final de cada atendimento, eram realizadas discussões de caso com a supervisora local do estágio, a fim de promover a articulação entre teoria e prática.

3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

O acolhimento psicológico possibilitou a criação de um espaço de cuidado no qual pacientes e familiares puderam expressar sentimentos de medo, ansiedade e incerteza diante das situações de urgências. Em diversos atendimentos, observou-se que a escuta ativa contribuiu para a diminuição da angústia e para o fortalecimento da relação de confiança entre usuário e instituição de saúde. Como afirma LEIRIA et al. (2020), as relações dialógicas são estabelecidas a partir do contato com o outro, sendo este contato um fator que passa a se tornar essencial para aprendermos sobre nós mesmos e sobre o mundo, criando relações benéficas para ambos, refletindo diretamente no bem-estar dos pacientes hospitalizados.

Do ponto de vista da formação acadêmica, a experiência de observar na prática contribuiu significativamente para o desenvolvimento de competências como o acolhimento, escuta qualificada e atendimento humanizado. O estágio possibilitou compreender a complexidade do sofrimento humano em contextos de urgência e refletir sobre a importância da psicologia na humanização do cuidado em saúde.

Os atendimentos breves mostraram-se eficazes na promoção de alívio emocional imediato, prevenindo a cronificação de sofrimentos não elaborados. Pacientes e acompanhantes relataram que a possibilidade de serem ouvidos trouxe segurança e acolhimento, fortalecendo o vínculo com a instituição e promovendo um melhor enfrentamento da hospitalização.

4. CONSIDERAÇÕES

O relato destaca o acolhimento psicológico e a escuta ativa no Serviço de Pronto Atendimento como práticas essenciais para a promoção de uma atenção em saúde mais humanizada, fortalecendo tanto a comunidade atendida quanto a formação acadêmica no âmbito extensionista. Ao reconhecer e valorizar a subjetividade de pacientes e acompanhantes, o psicólogo contribui não apenas para a redução do sofrimento psíquico imediato, mas também para a construção de um ambiente hospitalar mais acolhedor, inclusivo e sensível às necessidades humanas.

Dessa forma, o acolhimento psicológico se afirma como estratégia indispensável nos serviços de urgência e emergência. Ademais, a presença de acadêmicos de psicologia mostra-se de suma importância, uma vez que, ao acompanharem a prática do psicólogo hospitalar, reforçam e experimentam o compromisso com a consolidação de um SUS integral, universal e humanizado.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A.; MALAGRIS, L. N. A psicologia da saúde no Brasil: panorama atual e desafios. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, v. 17, n. 3, p. 86-100, 2015.
BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Atenção às urgências e emergências no SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

FERREIRA, Vinícius Renato Thomé; MOUSQUER, Denise Nunes. Observação em psicologia clínica. **Revista de Psicologia da UNC**, v. 2, n. 1, p. 54-61, 2004.

LEIRIA, M. et al. A aplicabilidade da comunicação na psicologia. **Revista INFAD de Psicología**. International Journal of Developmental and Educational Psychology, v. 1, n. 1, p. 435-442, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Constituição da Organização Mundial da Saúde**. Nova Iorque: OMS, 1946. Acessado em 20 abr. 2025. Online. Disponível em: <https://www.who.int/about/governance/constitution>

RONICK, P. V. Inserção da Psicologia no contexto hospitalar: avanços e desafios. **Revista Brasileira de Psicologia Hospitalar**, v. 20, n. 1, p. 12-23, 2017.

SIMONETTI, A. **Psicologia hospitalar: teoria e prática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SCHNEIDER, J. F.; MANCHEIN, C.; AUSEN, M.; MARTINS, J.; ALBUQUERQUE, J. Acolhimento como dispositivo de humanização: reflexões a partir da prática. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 61, n. 3, p. 356-360, 2008.

VIEIRA, P. Acolhimento e humanização nos serviços de saúde. **Revista Psicologia em Estudo**, v. 15, n. 2, p. 245-252, 2010.