

**Cynthia Haddad Pessanha Sousa**



Universidade Federal Fluminense (UFF)  
[cy.haddad@gmail.com](mailto:cy.haddad@gmail.com)

**Liana Viana Ribeiro**



Universidade do Estado do Rio de Janeiro  
(UERJ)  
[liana.uerj@gmail.com](mailto:liana.uerj@gmail.com)

**Cláudia Mara de Melo Tavares**



Universidade Federal Fluminense (UFF)  
[claudiamarauff@gmail.com](mailto:claudiamarauff@gmail.com)

# A ESCUTA ATIVA NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DOS ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM

## RESUMO

**Introdução:** A saúde mental dos universitários é um tema discutido nas instituições acadêmicas por possuir relevância quanto ao processo de ensino-aprendizagem. A literatura tem abordado a relação das múltiplas atividades cotidianas e intenso estresse na vida do indivíduo, principalmente em período pandêmico. O objetivo deste trabalho é descrever as ações referentes à escuta ativa/terapêutica de discentes do curso de enfermagem e analisar as repercussões desta escuta no processo de ensino-aprendizagem utilizando como estratégia as plataformas de educação à distância. Como metodologia, optamos pelo estudo qualitativo, descritivo, do tipo relato de experiência. A escuta ativa permitiu aos discentes falarem sobre suas emoções e sentimentos experienciados durante a Pandemia. Também estimulou a aprendizagem de forma ativa, despertando o pensamento crítico dos estudantes, o autoconhecimento, o desenvolvimento e a aquisição de habilidades pautadas no agir, no ouvir e no sentir. **Conclusão:** a escuta ativa como metodologia ativa promoveu o diálogo e a interação dos discentes e contribuiu para o enriquecimento do processo de aprendizagem em âmbitos individuais e coletivo.

**Palavras-chave:** Saúde mental; Estudantes de enfermagem; Escuta.

## ACTIVE LISTENING IN THE NURSING ACADEMIC TEACHING-LEARNING PROCESS

## ABSTRACT

**Introduction:** The mental health of university students is a topic discussed in academic institutions because it is relevant to the teaching-learning process. The literature has addressed the relationship between multiple daily activities and intense stress in the individual's life, especially in a pandemic period. **Objective:** to describe the actions related to active/ therapeutic listening of nursing students and to analyze the repercussions of this listening in the teaching-learning using distance education platforms as a strategy. **Methodology:** This is a qualitative, descriptive, experience report type study. **Results:** Active listening allowed students to talk about their emotions and feelings experienced during the Pandemic. It also actively stimulated learning, awakening students' critical thinking, self-knowledge, development and the acquisition of skills based on acting, listening and feeling. **Conclusion:** Active listening as an active methodology promoted the students' dialogue and interaction and contributed to the enrichment of the learning process in individual and collective spheres.

**Keywords:** Mental health; Nursing students; Listening.

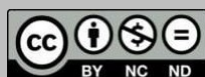
**Submetido em:** 28/12/2020

**Aceito em:** 24/04/2021

**Publicado em:** 26/06/2021



<https://doi.org/10.28998/2175-6600.2021v13n31p845-863>



## 1 INTRODUÇÃO

A saúde mental dos universitários é um tema cada vez mais discutido nas instituições acadêmicas. A literatura tem abordado a relação das múltiplas atividades cotidianas e intenso estresse nos alunos universitários quando eles, simultaneamente, vivenciam e conciliam a universidade com trabalho, lazer e outros setores da vida, podendo gerar um excesso de demandas. Essa sobrecarga, somada ao período acadêmico pandêmico, favorece o desenvolvimento de problemas na saúde mental de muitos alunos.

Em um cenário de Pandemia por COVID-19, o impedimento de aulas presenciais promoveu a reorganização dos planejamentos de aula das instituições de ensino e novas formas de realizar as aulas. De alguma maneira, as escolas e universidades obrigatoriamente precisaram se reinventar em suas modalidades de aula a fim de garantir a continuidade do ensino (GUNDIM *et al.*, 2021).

Este estudo elege como objeto a escuta ativa/terapêutica no processo de ensino de graduandos de enfermagem e seu impacto no aprendizado em modalidade virtual. Os objetivos deste estudo foram descrever as ações referentes à escuta ativa/terapêutica de discentes do curso de enfermagem e analisar as repercussões desta escuta no processo de ensino-aprendizagem, utilizando como estratégia as plataformas de educação à distância.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) (2020), o termo pandemia é disseminação mundial de uma determinada doença. O coronavírus é considerado uma emergência de saúde pública de importância internacional, sendo encarado como grande ameaça mundial.

Ele pertence a uma família de vírus causadores da infecção respiratória. O novo agente descoberto na China provoca a COVID-19 que é uma patologia causada pelo coronavírus SARS-COV-2. Os indivíduos acometidos por esse vírus podem apresentar desde um resfriado até uma pneumonia severa. (BRASIL, 2020). Devido à transmissão ser oriunda através do contato próximo entre as pessoas, as autoridades governamentais resolveram optar pelo isolamento social, sendo que somente os serviços essenciais como hospitais, mercados, padarias, segurança e limpeza pública funcionaram.

Atualmente, as atividades acadêmicas em ambiente virtual tornaram-se uma estratégia de ensino que atende as medidas de segurança para o distanciamento social na pandemia e que contribuem para a manutenção e continuidade do período acadêmico dos alunos e instituições.

Somado aos impactos da pandemia na Educação, observam-se implicações inclusive no contexto de saúde, desde físicos a psicológicos. As diversas experiências da população diante da COVID-19 têm promovido o surgimento ou cronificação de problemas em saúde mental. Esse adoecimento coletivo em intensa escala gerou interferências negativas e significativas na vida das pessoas, tanto nos espaços domiciliares como no trabalho e escola/universidade (BARROS *et al.*, 2020; DUARTE *et al.*, 2020; FARO *et al.*, 2020; SILVA, SANTOS, OLIVEIRA, 2020).

No que se refere ao sofrimento mental dos estudantes universitários, pesquisas realizadas por Graner e Cerqueira (2019) também descrevem o sofrimento psíquico neste público e pontuam os aspectos que contribuem para o adoecimento mental. Dentre algumas questões, destaca-se o sofrimento de alguns alunos pela dificuldade de adaptação ao ambiente universitário e pelo déficit de suporte emocional na universidade.

Observaram-se elevados percentuais de sofrimentos psíquicos entre os jovens, nos quais esses valores atingiam cerca de 40% para sofrimento psíquico e 52,88% para sintomatologias como o estresse (PADOVANI *et al.*, 2014). Além do receio devido à doença em si, a pandemia contribuiu para a ansiedade e depressão dos alunos diante do futuro acadêmico incerto, principalmente ao se depararem com atraso no planejamento acadêmico e práticas clínicas dos discentes (RODRIGUES *et al.*, 2020). Corroborando o que foi mencionado acima, Oliveira *et al.* (2013) destacam que o manejo constante do sofrimento alheio, somado à dificuldade do curso, pode gerar estresse, acometendo indivíduos mais sensíveis.

Diante de toda essa problemática, a vivência acadêmica em um cenário pandêmico atual extremamente desconhecido e envolto por um período crítico de muitas emoções e experiências imprevisíveis e oscilantes, corrobora com a instabilidade emocional do discente, exigindo portanto, que ele seja olhado e ouvido em sua integralidade, isto é, seja cuidado (GUNDIM *et al.*, 2021).

O cuidado significa compreender a subjetividade humana não reduzindo tudo a objetos, além de impor limites à obsessão pela eficácia a qualquer custo, organizar o trabalho em sintonia com a natureza e respeitar a comunhão que as coisas têm entre si e com as pessoas. Portanto, cuidar do outro implica zelar pelo diálogo para que seja libertador e construa uma aliança de paz e amorização. (MOURA, 2016).

No que se refere à formação de enfermagem, a própria possui como essência de profissão o desenvolvimento de habilidades e competências ligadas diretamente ao cuidado com o outro. Neste processo, o exercício da escuta ativa/terapêutica constitui uma ferramenta importante para o ensino em saúde mental. O termo escuta enquanto recurso terapêutico pode ser encontrado na literatura em diversas expressões como: escuta integral ou atenta, ouvir reflexivamente, escuta compreensiva, escutar ativamente, escuta ativa, e escuta terapêutica (MESQUITA, CARVALHO, 2014). Para o presente estudo optou-se por adotar as expressões escuta ativa e escuta terapêutica como sinônimos.

Na área da saúde, o escutar pode ser descrito como o ato de dar a devida atenção à pessoa que fala, ou mesmo significar uma ação que auxilia na avaliação precoce do que é dito, não dito, ou interdito pelas pessoas. A escuta ativa/terapêutica pode traduzir uma atitude ou uma demanda à aquisição de competências de comunicação terapêutica. Para torná-la efetiva no ensino de enfermagem, é importante, antes de qualquer obrigatoriedade acadêmica, consolidar o ambiente e torná-lo positivo para o cuidado. Isso é possível através do uso consciente da empatia, da simpatia, da bondade, do respeito mútuo e boa comunicação (AZEVEDO *et. al.*, 2017).

A escuta ativa/terapêutica deve ser compreendida não apenas pelo ato de ouvir os sujeitos, mas como uma ferramenta de produção de sentidos que possibilita a minimização da angústia pela escuta de si que passa pelo fato de ser escutado pelo outro (LIMA, VIEIRA, SILVEIRA, 2015). Importante destacar que a escuta ativa contribui para o protagonismo do indivíduo durante o cuidado, à medida que dá voz ao indivíduo para falar e expor seus sentimentos, emoções e subjetividades, destacando-o como a figura mais importante durante o atendimento e que, simultaneamente, está sendo cuidado.

Na enfermagem, a escuta ativa pode traduzir uma atitude ou uma demanda à aquisição de competências de comunicação terapêutica. Para torná-la efetiva no ensino de enfermagem, é importante, antes de qualquer obrigatoriedade acadêmica, consolidar o ambiente e torná-lo positivo para o cuidado. Isso é possível através do uso consciente da empatia, da simpatia, da bondade, do respeito mútuo e boa comunicação (AZEVEDO *et. al.*, 2017).

Compreendendo o cenário acadêmico na pandemia, ou seja, aulas à distância, o ambiente virtual acadêmico é um espaço de integração e participação coletiva, no qual o exercício da escuta ativa contribui positivamente em fomentar, alcançar e apreender diversas habilidades, desde emocionais, cognitivas, comportamentais e até terapêuticas da comunicação. Também instrumentaliza o estudante, sem limitar seu fazer à

unidirecionalidade, ou seja, aos processos de captação, interpretação de informações e realização de práticas de cuidado, que demandam imparcialidade e neutralidade (AZEVEDO *et. al.*, 2017).

Nesse sentido, a prática da escuta ativa pode ser vista como um método ativo de ensino-aprendizagem, à medida que direciona a educação para um caminho mais flexível de ensino, mais centrado no aluno, em que esse processo de ensino e aprendizagem é pautado na aprendizagem a partir da experiência vivida naquele momento.

Valente *et. al.* (2017) apontam o uso de novas metodologias como estratégias pedagógicas que colocam o processo de ensino e aprendizagem no aluno como foco central, em oposição ao modelo pedagógico do ensino tradicional, centrado no professor. Neste contexto, há um fomento de práticas educativas em saúde, baseadas no uso de novas metodologias que permitam oportunizar a autonomia do discente e corresponsabilidade por seu próprio processo de formação.

A escuta ativa ainda na graduação contribui no desenvolvimento deste futuro profissional, à medida que desperta nos discentes novos olhares durante o processo de ensino-aprendizagem. O desenvolvimento de aulas em ambiente virtual em um contexto pandêmico reforça a aplicabilidade da escuta ativa como uma estratégia de ensino relevante. Essa técnica envolve os discentes e docentes para uma prática pautada em situações de aprendizagem que constroem conhecimentos sobre os conteúdos práticos, produzindo maior compreensão acerca do contexto em que estão inseridos, e o desenvolvimento do olhar crítico reflexivo para o cuidado.

### 3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo, do tipo relato de experiência. Este estudo foi realizado entre os meses de março a junho de 2020, em uma universidade privada localizada na cidade do Rio de Janeiro.

No que se refere à pesquisa qualitativa, os achados científicos são priorizados como etapas de construção, sendo um processo aberto a novos dados informativos, estando excluídos os conceitos mecânicos e “fechados” em si e incluídas percepções abertas e dinâmicas propícias para o campo da educação (LIMA, 2018).

Minayo (2012) afirma que alguns pontos são fundamentais para analisar qualitativamente um estudo. É importante conhecer os termos que o estruturam e lembrar que a pesquisa qualitativa é composta por conjuntos que se completam. Essa autora explica a diferença entre experiência e vivência. A experiência pode ser definida como

igual para diversos sujeitos de uma mesma comunidade, família ou local, enquanto a vivência é caracterizada por uma situação singular e pode atingir as pessoas de diversas formas, dependendo de sua história de vida e da visão de mundo. Apesar de única, essa vivência é acompanhada do coletivo em que o sujeito está inserido.

O pesquisador qualitativo deve olhar com atenção para os instrumentos que possam colaborar com o seu estudo. Entretanto, é crucial entender que seus questionamentos, sua presença e estranhamentos estão acima da aplicabilidade dos instrumentos, sendo vivências subjetivas e, conseqüentemente, gerando um saber além das suas questões de pesquisa. Dessa forma, um estudo qualitativo adequado é aquele que corresponde às diversas faces de um fenômeno estudado e prioriza as ações e interações no decorrer de toda a pesquisa (MINAYO, 2017).

Este relato surgiu mediante a experiência de docentes e discentes do curso de graduação em enfermagem, durante as aulas em ambiente virtual com acadêmicos de enfermagem do 6º e 7º período, dentro da disciplina de Enfermagem em Saúde Mental. Cabe salientar que, na construção deste estudo, todos vivenciavam o período de pandemia de COVID-19, o que diretamente implicou a suspensão das aulas presenciais e na realização das atividades acadêmicas em ambiente virtual.

As aulas se estruturaram semanalmente, com duração de duas horas na plataforma do Microsoft Teams®. Em cada dia de aula, as docentes permitiram uma tolerância de 10 minutos para iniciar as aulas, considerando possíveis problemas de instabilidade da internet com os discentes, o que foi considerado um fator limitante dessas plataformas digitais. Caso alguém estivesse no trabalho, essas aulas eram gravadas e ficavam disponibilizadas para que o discente pudesse assistir e participar da próxima temática sem que ele saísse prejudicado.

Quando as aulas começaram a ser na modalidade on-line, os professores incentivaram os alunos a iniciar a câmera para maior interação e troca de olhares. Foi percebido que a câmera fechada permitia aos acadêmicos expressarem seus pensamentos de forma mais livre, ficando mais à vontade. Sendo assim, foi respeitada a individualidade de cada um.

A cada semana, eram abordados diferentes conteúdos referentes à enfermagem na saúde mental. Como estratégia inicial para incentivar a participação dos alunos, as docentes trouxeram casos cotidianos da prática clínica em saúde mental com fundamentação teórica.

Em um primeiro momento, ocorria a aproximação dos acadêmicos com a parte teórica do conteúdo. Foi observado pelas professoras algumas dificuldades relacionadas

à compreensão da teoria. Contudo, com a incorporação de questionamentos cotidianos sobre a temática envolvida, os discentes apresentavam maior participação e demonstravam entendimento. Dessa forma, as docentes acharam pertinente, em todas as aulas, lançarem reflexões referentes ao dia a dia deste aluno.

Os alunos eram livres para expor suas opiniões e, a partir da problematização, eles identificaram situações pessoais e as compartilhavam com o grupo. Conseqüentemente, os demais discentes despertaram o interesse de participar, exemplificando fatos vivenciados e experiências pessoais.

A plataforma virtual permitia a utilização de recursos didáticos como a exibição de slides, manejo de arquivos em formato PDF e vídeos. As docentes usaram vídeos com músicas para reflexões no final da aula, além de slides com conteúdo e imagens para ilustrar as temáticas abordadas.

Durante a realização das atividades em sala de aula virtual e exposição de pensamentos e emoções dos discentes, as docentes acolheram estas demandas e utilizaram a escuta terapêutica, como instrumento de manejo das necessidades em saúde mental desses discentes. É importante compreender que esses momentos de expressão das emoções eram compartilhados durante as aulas com o coletivo, em que os demais discentes participaram simultaneamente deste contexto com o intuito de estimular novas habilidades e competências no cuidado de saúde mental.

Cabe destacar que, no decorrer deste relato, os alunos e professores não serão identificados por nomes e sim por apelidos relacionados a suas emoções expressadas durante as aulas.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 O cuidado com discentes e o espaço terapêutico em saúde: o contexto atual docente aliado à escuta ativa e ambiente virtual**

Sabe-se que a enfermagem é permeada por diversos desafios inerentes à profissão e que escutar o outro é um recurso de suporte diante das dificuldades profissionais e acadêmicas vivenciadas por alguns estudantes de enfermagem.

Do começo da pandemia até os dias atuais, as demandas de saúde mental estão cada vez maiores devido ao distanciamento social e ao grande número de óbitos causados pelo coronavírus. Durante algumas aulas, surgiram relatos de alunos sobre

experiências que estavam passando no momento da pandemia. Assim, foi preciso abordar mais sobre este contexto nas salas de aula virtuais.

Durante uma das aulas, as docentes estimularam a participação dos discentes com imagens ilustrativas de profissionais da saúde no hospital, pessoas solitárias, exames para COVID e perguntaram o que os alunos sentiram vendo essas figuras que se associavam a pandemia. Estas figuras e pergunta norteadora propiciaram emoções e sentimentos dos discentes diante ao período pandêmico vivenciado. Seguem alguns trechos das falas dos alunos.

“Senti angústia em ver a pessoa solitária e preocupada de isso tudo não acabar, às vezes perco minhas noites de sono” (angústia);

“Vendo a figura do profissional no hospital eu sinto medo, pois faço plantão como técnica de enfermagem e confesso que estou cansada, cansada pela rotina; cansada porque cuido de uma filha que está em depressão e tenho medo de contaminar toda a minha família com essa doença” (medo).

“Sinto inquietação, pois nunca pensei estar vivendo isso, ver essa foto do exame de COVID me deixa preocupada e inquieta, será que vou pegar isso?” (inquietação).

“Eu como profissional de saúde me sinto impotente em ver as pessoas morrerem e essa imagem do profissional no hospital me lembra isso, lembra esse sentimento de impotência que acompanha a gente” (impotência).

Observou-se que, a partir do relato de um discente, outros se sentiam confortáveis em verbalizar seus sentimentos e, inclusive, participavam da conversa, estabelecendo um caminho repleto de novos conhecimentos e exercícios no processo de ensino-aprendizagem em saúde mental, em âmbito individual e coletivo. O exercício e aprimoramento da habilidade de escuta ativa/terapêutica caracterizaram-se como um elo para os discentes interagirem como grupo e estímulo do autoconhecimento, mediante a autoavaliação e expressão de seus sentimentos / emoções, empatia e compreensão de seus limites. Foi observado nesta atividade o apoio mútuo entre os discentes, os quais se permitiam escutar o outro e expressarem mensagem de conforto e apoio ao colega da aula.

Posteriormente a esses relatos, foi colocada uma figura com a seguinte frase norteadora para discussão: como preservar sua saúde mental em tempos de quarentena? Como vocês estão se cuidando?

Os discentes expressaram diversas formas de se cuidarem, que se englobavam desde a higiene das mãos até o isolamento social com seus familiares dentro da própria residência.

“Professora, ultimamente eu tenho tomado cuidado com tudo. Evito tocar sem luva qualquer objeto que venha da rua, inclusive do mercado.”



“Eu tenho evitado abraçar e beijar meus familiares, ainda mais porque trabalho no hospital. Eu não sei se estou levando algo para dentro de casa. Então prefiro evitar abraçar minha filha.”

“Tive que voltar para a terapia.”

Heggstad *et. al.* (2016) no seu trabalho abordam a dificuldade que os alunos apresentaram no enfrentamento de suas emoções e no conflito entre não se deixar dominar por elas ou tornar-se indiferente diante das ocasiões de sofrimento alheio.

Após participação dos alunos nesta etapa, as docentes aprofundaram o conteúdo sobre estratégias de preservação da saúde mental, a partir das falas dos docentes e mensagem inspiradora e motivacional com a seguinte fala: “falamos tanto sobre o cuidado, mas como nós nos cuidamos? Ouçam música, vejam séries, permitam-se rir apesar dos tempos difíceis e vamos enfrentar isso juntos, pois temos uma rede social que nos une” (alegria).

No final da aula, as professoras colocaram um vídeo interativo de como cuidar das emoções e da importância de cultivar os pensamentos positivos.

Cabe destacar que as emoções e os sentimentos influenciam a vida desses acadêmicos e o quanto é crucial reconhecê-las para saber lidar com suas fragilidades, limitações e fragilidades do outro. Esse exercício potencializa novas maneiras de estimular a empatia e o autoconhecimento do outro e de si, assim como estimulam e despertam novos ensaios e mecanismos de enfrentamento e resoluções de conflitos de demandas inerentes à vida pessoal e profissional.

Nesta experiência, a construção de um espaço dialógico com os estudantes de enfermagem para o compartilhamento de relatos vividos, favoreceu o relacionamento interpessoal. Esta prática destacou a necessidade de se aprofundar os sentidos da vida diante da pandemia, diante das emoções e de sentimentos que moram e demoram no tempo, no cuidado e na comunicação entre as pessoas. Amplamente aceita na enfermagem, tal estratégia de ensino faz parte da base fundamental do processo de formação da enfermagem.

A escuta terapêutica é essencial para o cuidado, estando pautada, sobretudo, na compreensão dos significados. Para isso, ocorreu a criação de um espaço terapêutico, com o intuito de tornar afetiva e efetiva a escuta de indivíduos em sofrimento psíquico. A sala de aula virtual, local onde aconteciam as atividades da disciplina de saúde mental, representou mais do que apenas um espaço para ministrar as aulas propriamente ditas.

Apesar da distância física de discentes e docentes, ocorriam as trocas de experiências, expressão de sentimentos e emoções, principalmente, desabafos, medos e angústias. Portanto, esse ambiente virtual funcionava como um local terapêutico para todos os participantes, favorecendo, além do aprofundamento dos conceitos de enfermagem, o respeito mútuo, a empatia e a autenticidade das relações.

À medida que o estudante participa desses espaços de troca de experiências na turma, com a aplicação da escuta ativa, ele instrumentaliza seu saber-fazer, decodifica os aspectos verbais e não verbais, desenvolve o interesse e olhar atento às manifestações do outro, a busca de informações inerentes ao campo afetivo, emocional, aos desejos, aos anseios, às tensões, às angústias e aos medos de cada pessoa e favorece o raciocínio clínico e o senso criativo (AZEVEDO *et. al.*, 2017).

Para este efeito, o discente deve se apropriar de técnicas terapêuticas de comunicação que incluem saber ouvir; usar terapeuticamente o silêncio; interessar-se pelo que é dito e aceitá-lo. Todas estas etapas devem acontecer de forma natural, com postura mais relaxada possível, corpo descontraído, braços e pernas descruzadas, e visão horizontal, para favorecer o contato visual e a empatia.

Logo, ambientes e contextos de aprendizagens mais dinâmicos e flexíveis, cooperativos e solidários, éticos, dialógicos, de respeito às diferenças, com estilos diferenciados de aprendizagens, ampliariam a capacidade de reflexão, de autoconhecimento, interiorização e facilitariam processos de construção de conhecimento voltados ao desenvolvimento humano (SIMAS, BEHRENS, 2018).

#### 4.2 A escuta terapêutica no processo de ensino em saúde

A escuta vem sendo objeto de estudo de alguns autores e merece importância, principalmente, no que se refere ao trabalho em saúde. Maynard (2014) refere em seus estudos que a escuta ativa é um componente da tecnologia leve em saúde. Esta tecnologia envolve a construção de vínculos, o encontro, o acolhimento e, portanto, engloba o aspecto relacional dos indivíduos. É instrumento facilitador e transformador, estratégico no desenvolvimento da autonomia e da aproximação com o outro, e no agenciamento de modos “menos endurecidos” de trabalhar em saúde mental.

A escuta no cuidado em saúde permite que os encontros envolvam subjetividade, permitindo ir além dos aspectos clínicos da condição de saúde. Os indivíduos percebem que são ouvidos com atenção quando encontram espaço para falar sobre suas dúvidas, angústias e preocupações (ARRUDA; SILVA, 2012).

Alvarenga et. al (2015, p. 197) afirmam que “a escuta é produto do silêncio”, exigindo de quem escuta o silenciar não apenas da fala, mas também dos ruídos interiores, concentrando-se e se dispondo a escutar. Essa escuta é utilizada pelos profissionais de saúde no cuidado humanizado e é descrita como “escuta ativa, escuta integral ou atenta, ouvir reflexivamente, escuta compreensiva, escuta terapêutica, escuta qualificada”.

Moura e Giannella (2016) referem alguns tipos e definições de escuta como a escuta que ultrapassa o ouvir e que demonstra um ato de acolhimento diante de uma pessoa ou grupo, definido como uma escuta sensível ou ativa.

Sendo assim, para o desenvolvimento de habilidade e competência no campo de saúde mental é importante que o contexto pedagógico disponha de uma escuta ativa interativa, onde os docentes e discentes de enfermagem se deixem escutar uns aos outros e a si próprios, proporcionando ações e reflexão para o autocuidado e cuidado com o outro. Dessa maneira, a aprendizagem se constrói na mente do indivíduo, a partir das experiências, de novos conhecimentos e competências (LUIS, ANDRADE, SANTOS, 2015).

Em uma aula cujo tema era depressão e ansiedade, alguns alunos relataram suas histórias de vida e de como sofrem com determinadas situações.

“Às vezes eu sinto meu coração acelerar sabe, eu me cobro muito e cobro dos outros, tenho medo de não conseguir emprego quando eu me formar, de não saber nada quando for atuar, fico preocupada e ansiosa, perco noites de sono pensando várias coisas” (ansiedade).

“Quando você professora falou sobre depressão, eu me identifiquei, eu tenho e muitas pessoas acham que é frescura, mas só quem tem sabe o que passa” (tristeza).

“A depressão é algo que não é visível, muitos escondem por vergonha ou medo de serem julgados, mas aqui, nós professoras temos um espaço que você pode falar livremente e podemos te escutar” (empatia).

“Eu tenho um familiar que tem depressão, mas já se trata há tantos anos... o que fazer nestes casos? Me sinto impotente de não poder ajudar” (impotência).(Sic)

Diante de situações como essas, em que os discentes manifestaram ou verbalizaram episódios de sofrimento psíquico durante as aulas em ambiente virtual, as docentes entendiam ser oportuno o acolhimento imediato desses indivíduos. Para a execução da escuta ativa, é necessário entender que escutar o outro é o reconhecimento da necessidade de habilidades, por parte do profissional de saúde, para o desenvolvimento de um processo de escuta eficaz.

Há uma série de maneiras de ouvir. Uma delas, por exemplo, é quando se ouve um amigo ou familiar, situação na qual se é convidado a oferecer os próprios pontos de vista

enquanto se ouve com simpatia ou se faz comentários que têm o objetivo de acalmar quem é ouvido. Outra maneira seria quando o indivíduo procura um profissional para ouvir e aconselhar ou oferecer informações corretas sobre suas preocupações, como por exemplo, quando se procura um advogado para questões legais. Nesse caso, uma consultoria especializada é prestada e a informação transmitida. Uma terceira forma de ouvir, distinta das outras, envolve a absorção da narrativa de uma pessoa, sem o oferecimento de conselhos ou informações, de modo que, ao ouvir relatos de doença ou experiências de vida de um ponto de vista psicológico, tal atitude seja terapêutica. (MESQUITA, CARVALHO, 2014).

Algumas intervenções clínicas de enfermagem em saúde mental foram realizadas, dentre elas, a de direcionar a discussão e potencializar a autorreflexão e a utilização de vídeos com músicas instrumentais com duração de 5 minutos para levar os alunos a relaxarem, trabalhando o corpo e mente. A seguir alguns discentes caracterizaram este momento.

“No começo eu não consegui me desligar, pois na minha casa as pessoas falam alto, o cachorro late, mas ao fechar a porta e me concentrar eu senti uma paz muito grande” (paz).

“Eu sou muito agitada, mas acho que da próxima vez eu vou conseguir me concentrar porque é preciso ter esses momentos né?” (agitação).

“Eu quase dormi, pensei em muitas coisas, na minha terapia, na minha vida, foi bom, deu uma calma” (calma).

Sabe-se que profissionais de saúde mental podem desenvolver estratégias para amenizar os efeitos negativos causados pela pandemia não somente nesse período, mas em momentos em que os indivíduos necessitarem de apoio para lidar com as perdas e desafios cotidianos (PEREIRA et. al, 2020).

Apesar de se encontrarem em processo de ensino-aprendizagem, os discentes mostraram-se proativos e interessados em tentar aplicar os conhecimentos adquiridos e, de alguma forma, auxiliar na melhora do colega de turma. Expressaram que são necessárias estratégias para o controle de ansiedade que extrapolam os tratamentos com medicamentos. Discutiram ações de promoção de saúde mental e prevenção do estresse e sofrimento psíquico.

A ansiedade é algo natural na vida do homem. Contudo, os transtornos de ansiedade diferem do nível de ansiedade normal, por serem exacerbados e persistirem por um grande espaço de tempo. As características mais acentuadas são: preocupação excessiva com diversos setores da vida como trabalho e meio escolar, sendo

experimentadas alterações orgânicas como inquietação, alteração do sono, dificuldade de concentração e fadiga (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2014).

Pereira *et. al.* (2020) afirmam na pesquisa realizada sobre as consequências psicológicas decorrentes do isolamento social durante a pandemia de COVID-19 que os sintomas pertinentes à saúde mental em tempos de pandemia foram medo, estresse, pânico e ansiedade. Os pesquisadores ainda reforçam que esses sintomas podem resultar em transtornos ansiosos e depressivos.

Silva, Panosso e Donadon (2018) em seus estudos destacam a importância de ações preventivas para a ansiedade, pois a falta de tratamento, em alguns casos, resulta em problemas referentes à saúde mental. Além disso, a ansiedade pode estar associada a outros sofrimentos mentais como a depressão e somatização, apresentando, em resultados mais graves, o suicídio.

A realização de casos clínicos proporcionou aos alunos uma aproximação com suas questões pessoais. O compartilhamento dos relatos vivenciados por parte dos discentes aproximou a turma das realidades da clínica prática.

Em uma aula sobre esquizofrenia, foi abordado o caso clínico de um usuário que passou por várias internações psiquiátricas e, atualmente, estava no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). A discussão era de como pautar o cuidado não somente com medicações e sim através da escuta, de oficinas, atividades de lazer e trabalhos em grupo, apresentando o intuito de despertar as potencialidades do sujeito em questão. Os alunos debateram sobre o caso e um relatou sobre sua experiência.

“Eu tenho um familiar que possui esquizofrenia, é muito complicado, pois ele sofre muito com essa doença e nós da família também, às vezes cansa. Gostei dessa aula pois nunca tinha pensado em outras possibilidades de tratamento para o meu familiar, vou tentar abordá-lo com outras formas e quem sabe ele não vai melhorando” (esperança).

A esquizofrenia constitui um transtorno mental grave caracterizado por alterações no pensamento e na percepção. O indivíduo pode desenvolver alucinações e delírios de que forças exteriores estão atuando sobre ele influenciando suas atitudes e pensamentos. (BRASIL, 2013).

Ao abordar sobre Centros de Atenção Psicossocial, é interessante ressaltar que eles são serviços de saúde mental substitutivos ao hospital psiquiátrico que têm por embasamento a lei 10.216 que redireciona os modelos de assistência à saúde mental e confere proteção e direitos a estes usuários (BRASIL, 2002).

Através das falas acima, foi identificado o desenvolvimento de novas habilidades e competências a nível coletivo, sem hierarquias ou juízo de valores entre discentes e docentes. O cuidar e ser cuidado na saúde mental aconteceram de forma natural e concomitante entre todos no ambiente virtual. Percebeu-se a construção do conhecimento em nível progressivo, em que se buscou inicialmente o resgate de conteúdos teóricos e experiências de vida e, posteriormente, a definição de condutas e técnicas pertinentes para o cuidado em enfermagem em saúde mental, como foi o caso da escuta terapêutica.

#### 4.3 A aplicabilidade de escuta ativa como ferramenta de intervenção do cuidado

Os cuidados em saúde mental, principalmente com o público acadêmico, aumentaram consideravelmente, havendo a necessidade de reorganizar a arte de ensinar e ajustar as demandas da saúde mental de muitos discentes durante a realização das aulas. Ocorreu a implementação de inovações e inserção de novas estratégias de ensino-aprendizagem, a fim de garantir a aplicabilidade dos conteúdos exigidos nas instituições de ensino.

No decorrer das falas dos alunos, foi possível intervenções como encaminhamento ao psicólogo, orientação sobre o uso indiscriminado de algumas medicações e benefícios de um possível tratamento homeopático. Em determinados momentos, nenhuma intervenção foi realizada, pois foi respeitado o espaço do aluno.

O mesmo, por vezes, desejava falar e sentir-se aliviado. Esta leveza relatada por alguns ajudava até na elaboração de suas questões pessoais e nos possíveis enfrentamentos. Este alívio corrobora com o que Souza e Silveira (2019) destacam em seus estudos sobre a escuta como recurso terapêutico. Escutar o outro é um meio para diminuir o sentimento de angústia e fazer com que este indivíduo expresse seus problemas e desafios cotidianos.

A escuta vai além das limitações auditivas de cada indivíduo em que escutar significa a disponibilidade do sujeito para ouvir a fala do outro, seus gestos e diferenças. A escuta genuína não diminui a capacidade de discordância ou de um posicionamento diante das informações recebidas. A pessoa que escuta refere sua opinião com naturalidade, não sendo autoritária e nem preconceituosa. (FREIRE, 2007). O espaço dialógico construído nesta experiência auxiliou na tradução dos modos pelos quais os participantes se colocaram e se movimentaram em relação aos outros, e como gerenciaram o espaço para escutar. Em síntese, a comunicação virtual apresentou-se

como uma ferramenta facilitadora no processo de ensino-aprendizagem, pela oportunidade de interação com as pessoas.

A dificuldade em ouvir outra pessoa pode ser justificada pelas histórias de vida de cada um, repletas por forma de valores, crenças, significados, razões, propósitos e objetivos. A escuta é considerada sensível, pois permite o estabelecimento de um vínculo, ou seja, uma relação com o outro, livre de juízo de valores. Se compreendermos a escuta no contexto da enfermagem, esta ferramenta representa o cuidado ao ser humano (AZEVEDO et. al., 2017).

O conhecimento dos estudantes foi aprofundado quando estimulados a ouvir o outro e sensibilizá-los para uma prática de cuidado pautada não apenas nas questões clínicas e psíquicas. Essa abordagem trabalhava o cuidado em saúde mental em sua complexidade e totalidade, potencializando o conhecimento dos discentes referente ao indivíduo singular em suas demandas e história de vida. Este conhecimento foi reforçado com o resgate dos conceitos de linguagens, comportamentos e pensamentos para a realização de um cuidado específico e efetivo.

Ao término dos conteúdos, as docentes elaboravam um “quis” em saúde mental como forma de revisar a matéria e tornar o momento das aulas mais interativo. As perguntas eram diversas e os alunos puderam comentar sobre o que acharam das atividades realizadas nas em ambiente virtual.

“Eu gostei desse modo de ensinar, fica mais interessante porque o ensino remoto às vezes nos desmotiva a aprender, mas desse jeito fico até mais animado” (ânimo).

“Até perdi o sono, porque você vai ouvindo a vivência de um colega e vai também se colocando no lugar dele, pensando na sua vida e nas suas atitudes. Aí, lembrando do que o colega falou sobre a sua experiência, eu pude responder as questões na prática sem ficar decorando tanto” (empatia).

“É legal que ao fazer as questões podemos aprender e pensar em como cuidar do outro, dos colegas e dos pacientes que sofrem, essas aulas nos trazem conforto”. (alívio)

É importante promover a aprendizagem de forma ativa, despertando o pensamento crítico dos estudantes, e atentando-os para o desenvolvimento e a aquisição de habilidades pautadas no agir, no ouvir e no sentir (AZEVEDO et. al., 2017).

## 5 CONCLUSÃO

Nesta experiência sobre o processo de ensino aprendizagem, a comunicação de forma virtual foi referida pelos estudantes de enfermagem como um recurso de cuidado em saúde e, apesar do distanciamento, demonstra mais um meio de atenção aos indivíduos que apresentam sofrimento psíquico.

O compartilhamento de saberes e vivências entre professor e aluno trouxe um local munido de reflexões e de sensibilização de ambos os lados. A verbalização das tristezas, das angústias, motivações e esperança proporcionou um ambiente de escuta, valorização das histórias de vida, aplicabilidade teórica e prática em saúde mental.

A utilização de recursos didáticos como slides com imagens, arquivos com conteúdo, vídeos e música foi um meio de inserir o discente na temática, de um modo dinâmico fazendo com que ele aprenda e ao mesmo tempo cuide de sua saúde mental.

Observou-se que a utilização de metodologias ativas, isto é, a escuta ativa com as dinâmicas acima contribuiu para o enriquecimento do processo de aprendizagem em âmbito coletivo. À medida que os relatos dos discentes eram discutidos durante a aula, percebeu-se o aprofundamento do conteúdo proposto na disciplina e o fortalecimento do ambiente virtual como espaço de trocas tanto em nível acadêmico como em questões individuais dos discentes. Na maioria das vezes, os discentes aproveitaram este espaço de diálogo e compartilharam emoções e sentimentos relacionados a sua história de vida e inclusive, a assuntos relacionados ao contexto atual no qual estavam vivendo.

Os momentos de relaxamento durante a aula apesar de breves, proporcionaram aos acadêmicos uma valorização do autocuidado e da busca por outras práticas que não englobassem somente a terapia medicamentosa.

Diante de tantas trocas proveitosas e da incorporação de novos conceitos sobre a saúde mental, recomenda-se a abertura de um espaço para a efetivação da comunicação virtual com o intuito de acompanhar as mudanças oriundas dos desafios que o atual contexto de pandemia exige, buscando enfoque nas estratégias e nas habilidades inerentes à escuta pelo futuro profissional de enfermagem nos diversos ambientes de cuidado.

Como limitação do estudo, percebe-se que o não uso das câmeras provocam certo distanciamento entre o discente e o grupo. Olhar para os rostos dos docentes e discentes durante as atividades proporcionava a identificação de expressões de gestos e maior interação entre todos.



## REFERÊNCIAS

- ALVARENGA, M. et al. **Nutrição comportamental**. Barueri, SP, Manole, 2015.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais**. DSM-5. 5 ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- ARRUDA, C.; SILVA, D. M. G. V. Acolhimento e vínculo na humanização do cuidado de enfermagem às pessoas com diabetes mellitus. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 65, n. 5, p. 758-766. Oct. 2012.
- AZEVEDO, A. L. et al. A comunicação do estudante de enfermagem na escuta de pacientes em hospital psiquiátrico. **Esc Anna Nery**, v. 21, n. 3, p. e20160325, 2017.
- BARROS, M. B. A. et al. Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 29, n. 4, e2020427, set. 2020.
- BOFF, L. **Saber cuidar**. Ética do humano: compaixão pela terra. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.
- BRASIL. **O que é COVID-19**. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em: 23 dez. 2020.
- BRASIL. **Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas Esquizofrenia**. Portaria SAS/MS nº 364, de 9 de abril de 2013. Disponível em: <<http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/abril/02/pcdt-esquizofrenia-livro-2013.pdf>>. Acesso em 22/04/2021.
- BRASIL. **Portaria nº 336**, de 19 de Fevereiro de 2002. Disponível em: <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336\\_19\\_02\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336_19_02_2002.html)> Acesso em 22/04/2021.
- DUARTE, M. Q. et al. COVID-19 e os impactos na saúde mental: uma amostra do Rio Grande do Sul, Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 9, p. 3401-3411, Sept. 2020. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232020000903401&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232020000903401&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 21 Abril 2021.
- FARO, A. et al. COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 37, e200074, 2020.
- FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 36. ed. São Paulo: Paz e Terra, p. 119-120. 2007.
- GRANER, K. M.; CERQUEIRA, A. T. A R. Revisão integrativa: sofrimento psíquico em estudantes universitários e fatores associados. **Ciênc. saúde coletiva**. Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 1327-1346, Apr. 2019. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232019000401327&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019000401327&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 29 nov. 2019.

GUNDIM, V. A. *et al.* SAÚDE MENTAL DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19. **Rev. baiana enferm.**, Salvador, v. 35, e37293, 2021.

HEGGESTAD, A. K. T. *et al.* Undergraduate nursing students' ability to empathize: A qualitative study. **Nursing Ethics**, 1-10. 2016. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27605557/>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

LIMA, P. G. Pesquisa qualitativa: bases históricas e epistemológicas. **Ensaios Pedagógicos**, Sorocaba, vol. 2, n. 1, jan/abr. 2018, p. 5-17. Disponível em: <<http://www.ensaiospedagogicos.ufscar.br/index.php/ENP/article/view/58/83>>. Acesso em: 29 nov. 2019.

LUIS, J. F.; ANDRADE, S.; SANTOS, P. C. A atitude do educador de infância e a participação da criança como referenciais de qualidade em educação. **Rev. Bras. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 61, p. 521-541, jun. 2015.

MAYNART, W. H. C. *et al.* A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 300-304, Aug. 2014.

MESQUITA, A. C., CARVALHO, E. C. A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 48, n.6, p.1127-36, 2014.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, etapas e fidedignidade. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 621-626, mar. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000300007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000300007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 06 dez. 2019.

MINAYO, M. C. S. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 5, n. 7, p. 1-12, abr. 2017. ISSN 2525-8222. Disponível em: <<https://editora.sepq.org.br/index.php/rpq/article/view/82/59>>. Acesso em: 06 dez. 2019.

MOURA, K. D. C. **O lugar da escuta na educação, na saúde e na nutrição**. 2016. 40 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Nutrição) – Curso de Nutrição, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

MOURA, M. S. S.; GIANNELLA, V. A arte de escutar: nuances de um campo de práticas e de conhecimento. **Revista Terceiro Incluído**, v. 6, n. 1, p. 9-24, 2017.

OLIVERIA, B. L. C. A. *et al.* Estresse entre graduandos de enfermagem de uma universidade pública federal: um estudo epidemiológico. **JMPHC** [Internet], v. 3, n. 2, p. 72-9. (2013). Disponível em: <<http://www.jmphc.com.br/jmphc/article/view/141>>. Acesso em: 20 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Disponível em: <[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812)>. Acesso em: 23 dez. 2020.

PADOVANI, R. C. *et al.* Vulnerabilidade e bem-estar psicológicos do estudante universitário. **Rev. bras. ter. cogn.**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, p. 02-10, jun. 2014.

PEREIRA, M. D. *et al.* A pandemia de COVID-19, o isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. **Rev. Research, Society and Development**, 2020. Disponível em: <<https://rsd.unifei.edu.br/index.php/rsd>>. Acesso em 20 nov. 2020.

RODRIGUES, B. B. *et al.* Aprendendo com o Imprevisível: Saúde Mental dos Universitários e Educação Médica na Pandemia de Covid-19. **Rev. bras. educ. med.**, Brasília, v. 44, supl. 1, e149, 2020.

SIMAS, R. R. L.; BEHRENS, M. A. Paradigmas pedagógicos contemporâneos: tecendo práticas diferenciadas e inovadoras. **Dialogia**, São Paulo, n. 31, p. 179-186, jan./abr. 2019

SILVA, D. R.; PANOSSO, I. R.; DONADON, M. F. Ansiedade em universitários: fatores de risco associados e intervenções – uma revisão crítica da literatura. **Psicologia – Saberes & Práticas**, n.2, v.1, 1-10, 2018. Disponível em: <<http://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/psicologiasaberes&praticas/sumario/64/16012019150843.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2019.

SILVA, H. G. N.; SANTOS, L. E. S.; OLIVEIRA, A. K. S. **J. nurs. health.**, v. 10, n. esp., p. e20104007, 2020.

SOUZA, S. A. L.; SILVEIRA, L. M. C. (Re)Conhecendo a escuta como recurso terapêutico no cuidado à saúde da mulher. **Rev. Psicol. Saúde** [online], v. 11, n.1, p. 19-42, 2019. ISSN 2177-093X. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v0i0.571>>. Acesso em: 20 nov. 2020.

VALENTE, V. A.; ALMEIDA, M. E. B.; GERALDINI, A. F. S. Metodologias ativas: das concepções às práticas em distintos níveis de ensino **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 17, n. 52, p. 455-478, abr./jun. 2017.