

O Acolhimento Emocional: Ação Fortalecedora Psicossocial e Psicopedagógica

Raysa Silva¹, Sônia Fortes¹, Mirele Moutinho¹, Cinthya Alves²

¹Curso de Sistemas de Informação
Universidade de Pernambuco (UPE) – Caruaru – PE – Brasil

²Psicóloga Clínica

{mirele.moutinho, raysa.silva, sonia.fortes}@upe.br,
cinthya.rafaella.alves@gmail.com

Resumo. *A pandemia evidenciou um ambiente nem sempre visível das relações de trabalho, de família e interpessoais que, tradicionalmente, eram mantidas separadas e distanciadas do ambiente acadêmico. Isso provocou a instituição UPE a rever as relações interpessoais e profissionais nos processos ensino-aprendizagem. Assim, o Projeto de fortalecimento de vínculos sociais e pedagógicos como saúde mental veio a contribuir para o acolhimento e apoio psicossocial e psicopedagógico aos estudantes do Campus Caruaru, através de atividades de escuta, orientação e relaxamento, através de encontros sistemáticos com profissionais habilitados.*

1. Introdução

Um ambiente institucional educacional é, em sua natureza, uma organização que se envolve com dimensões administrativas, humanas e sustentáveis, além do objeto específico da sua finalidade, formar e informar. Acredita-se, portanto, que uma instituição de educação superior precisa investir em resultados referentes à qualidade de vida no meio acadêmico, no ambiente organizacional e de gestão de pessoas, a fim de promover mais qualidade de vida, de forma preventiva e remediada à sociedade.

Considera-se nesta proposta qualidade de vida no trabalho segundo o conceito da Organização Mundial de Saúde (OMS, 1998), como um conjunto de ações institucionais que envolve, principalmente três etapas: diagnóstico, implantação de melhorias e processos no ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano, praticando os direitos humanos, a igualdade de gênero e promovendo uma cultura de paz e não violência.

Segundo Alves (2011), este é um setor recente de investimento e desenvolvimento, imprescindível diante das pressões e tensões do cotidiano, diminuindo os níveis de estresse e de incidência de doenças ocupacionais, e isso ainda, associado ao ganho secundário no aumento de produtividade e de cuidados com o meio ambiente, saúde mental e o bem-estar. Atualmente, é notório que ações neste sentido devem ser de forma participativa, sem imediatismo, com planejamento estratégico e com os devidos investimentos, pois muitas organizações não tiveram resultados esperados devido a incorporarem modelos padrões, quando é reconhecido que cada instituição possui a sua identidade.

Assim, no Campus Caruaru, visou-se o acolhimento emocional como ação fortalecedora psicossocial e psicopedagógica, na versão 2023-2024. Isto devido à

observação de mudanças sensíveis em tensões e pressões decorrentes de situações do cotidiano de vida dos estudantes, que é cercada de ansiedade e de sentimentos reprimidos e não trabalhados. Além disso, essa ação provocou a instituição a rever seus valores sobre qualidade de vida, anteriormente utópico e distanciado das responsabilidades organizacionais, agora voltados à sensibilização, à construção e ao fortalecimento de vínculos sociais, culturais, emocionais e pedagógicos, implementados na edição do edital anterior.

Logo, faz-se necessário o investimento em iniciativas sustentáveis ao ser humano e que visem fortalecer a saúde mental, com valores sobre cuidado e desenvolvimento pleno, buscando empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Nesse sentido, uma medida imprescindível para a comunidade acadêmica é a promoção de eventos que contribuam para os interesses dos estudantes do Campus Caruaru, com acompanhamento do colegiado dos cursos, planejada com profissionais habilitados, voltados a temáticas de sua escolha que tratem dos temas estabelecidos e com o cuidado e atenção necessários.

Isso provocou a instituição a rever as relações interpessoais e profissionais nos processos ensino-aprendizagem. Este projeto, tentando dar visibilidade e saídas possíveis nesta relação, busca contribuir para o acolhimento e apoio psicossocial e psicopedagógico aos estudantes do Campus Caruaru, através de atividades de escuta, orientação e relaxamento, através de encontros sistemáticos com profissionais habilitados.

Dessa forma, a segunda versão 2023-2024 desse projeto na instituição confirma o compromisso com a saúde mental do estudante e a capacidade da instituição em prover uma assistência às demandas que já existem há algum tempo, que se tornaram frequentes e contínuas, com maior experiência no acolhimento psicossocial e psicopedagógico, promovendo o bem-estar mental do seu estudante.

2. Fundamentação Teórica

O ambiente universitário, como qualquer organização onde se objetiva a realização de processos educacionais, deve preocupar-se em como se dá a relação de ensino-aprendizagem e sua evolução com o passar do tempo, assim como a repercussão dos processos avaliativos na vida de seu estudante dentro do ambiente da universidade e fora dela.

Quinteiro (2017) reforça que o ambiente escolar promove a construção social e a conquista de relações, assim como permite o efetivo enfrentamento de problemas de ordem tanto pessoal como coletiva. Assim, a necessidade do uso de recursos teóricos e metodológicos pode surgir com a aplicação da Psicologia na perspectiva da Educação, e promover intervenções voltadas para o desenvolvimento psicossocial e psicopedagógico de estudantes pode ser uma solução aos problemas de aprendizagem.

De acordo com Bossa (2019) a Psicopedagogia se dedica a estudar o processo da aprendizagem humana, como se aprende, quais alterações neste processo e como a aprendizagem evolui. Ela se ocupa dos aspectos cognitivos, emocionais e psicossociais e

como isso muda de acordo com diversos contextos, que possam ter correlação com problemas vividos pelos discentes nas diferentes etapas do processo de aprendizagem. O sujeito-objeto da Psicopedagogia é o ser humano contextualizado em situação de aprendizagem.

Considera-se nesta proposta qualidade de vida segundo o conceito da Organização Mundial de Saúde (OMS, 1998), como um conjunto de ações institucionais que envolve, principalmente três etapas: diagnóstico, implantação de melhorias e processos no ambiente universitário, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano, praticando os direitos humanos, a igualdade de gênero e promovendo uma cultura de paz e não violência.

Assim, com este projeto objetivou-se o acolhimento emocional como ação interventiva psicossocial e psicopedagógica que fortaleça o estudante para o entendimento de suas emoções. Esta necessidade surgiu devido à observação de tensões decorrentes de situações do cotidiano dos estudantes, que geraram mudanças sensíveis em sua resposta à rotina universitária, que é cercada de cobranças que por vezes geram ansiedade e sentimentos reprimidos e não trabalhados. Uma outra perspectiva, detectada no corpo discente, foi o aumento de estudantes com diagnósticos de transtornos que impactam no seu processo de aprendizagem e exigem uma mudança na atuação do corpo docente no processo de ensino e no avaliativo. Situações comuns como ruídos, a comunicação entre colegas, o tempo de aula ou de avaliação podem impactar diretamente no rendimento do estudante, e, dessa forma, uma escuta direta do estudante levou a adaptações na rotina da graduação.

Sendo assim, estas questões provocaram esta instituição de ensino a rever seus valores sobre qualidade de vida, anteriormente utópico e distanciado das responsabilidades organizacionais, possibilitando assim melhores condições humanas e qualidade de vida, visando a interação sujeito-meio social, voltados à sensibilização, à construção e ao fortalecimento de vínculos sociais, culturais, emocionais e pedagógicos, implementados na edição de editais anteriores. Logo, faz-se necessário o investimento em iniciativas sustentáveis e que visem fortalecer a saúde mental, com valores sobre cuidado e desenvolvimento pleno, buscando empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Nesse sentido, uma medida imprescindível para a comunidade acadêmica é a promoção de eventos que contribuam para os interesses dos estudantes do Campus, com acompanhamento do colegiado dos cursos, planejada com profissionais habilitados, voltados a temáticas de sua escolha que tratem dos temas estabelecidos.

Dessa forma, esse projeto confirma o compromisso com a saúde mental e bem estar do estudante e a capacidade da instituição em prover uma assistência às demandas que já existem com maior experiência no acolhimento psicossocial e psicopedagógico, que possam objetivamente elevar a qualidade de vida e, conseqüentemente, viabilizando um maior rendimento, aprendizado e evolução na sua graduação.

3. Metodologia

Fundamenta-se a metodologia deste projeto como qualitativa (Minayo, 2001), com os pressupostos da escuta (Barbier, 2002, Perrenoud, 2002) e da fala (Garnica, 2006), buscando a participação como valorização do investimento. Optou-se pela escuta da fala e a reflexividade (Perrenoud, 2002) dos participantes sobre seus interesses e necessidades, reconhecendo a fala como relatório da vivência, um documento (Garnica, 2006). Escuta que, para Barbier (2002), não é para julgamento, mas para a construção de soluções possíveis à problemática das tensões e pressões do ambiente laboral institucional em análise.

A palavra é considerada, no planejamento participativo, um fenômeno ideológico por excelência, recorrendo-se a Bakhtin (1986), para compreender este fenômeno e explicar essa dimensão, por considerá-la o modo mais puro e sensível de relação social de grupos específicos em sua vida cotidiana.

Segundo Campos (1992), uma premissa dos programas de qualidade de vida é o que se pode medir e, portanto, considera-se avaliar como processo para melhorar, sendo assim, torna-se necessário avaliar de forma sistemática a satisfação do público-alvo e, nesse sentido, o processo que permeia a subjetividade é de grande importância para detectar a percepção das pessoas sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida no ambiente em questão. Pensando nestas questões, e em consonância com as ODS (objetivos 3, 4 e 10) e as metas estabelecidas, organizou-se a estratégia de ação, em três etapas: Planejamento, Implantação e Acompanhamento.

Ação de Planejamento

- Formação da equipe com a formalização do ingresso do profissional graduado em psicologia, com experiência em atendimento, respeitando os critérios estabelecidos no Código de Ética do Psicólogo. Esperava-se a continuidade do profissional da edição 2022/2023, já finalizada. Mas isso não foi possível, então uma psicóloga já com experiência nessa área foi inserida no projeto.
- Estabelecimento, com a equipe formada, de um projeto de atuação, juntamente com uma agenda de execução, com as ações a serem implementadas, nos temas aderentes à saúde mental, desde o diagnóstico até a conclusão. A psicóloga oferece as possibilidades de atuação, valores são combinados, assim como um calendário de execução.
- Reserva de espaço para realização de atendimento do projeto, assim como decoração, ambientação e separação de materiais necessários.

Ação de Implantação:

- Apresentação do projeto à comunidade acadêmica, conscientização e convite à sua participação;
- Elaboração e aplicação de um questionário diagnóstico sobre temas e procedimentos de interesse do público-alvo para a realização de eventos psicossociais e psicopedagógicos na instituição;
- Criação de QR-code que leva a um formulário google e sua divulgação para marcação de atendimentos semanais. Dessa forma, qualquer estudante que

deseje o atendimento pode se inscrever. Não há seleção, uma vez que a procura é de acordo com o tempo disponibilizado pelo projeto.

- Triagem por parte da psicóloga em sala reservada: escuta psicoterapêutica realizada de forma estratégica, no formato de entrevista psicológica, com o objetivo de coletar os dados pessoais do estudante, identificar a demanda e realizar um breve prognóstico para que o encaminhamento adequado seja efetivado de acordo com a real necessidade do paciente.

Ação de Acompanhamento:

- Monitoramento das ações da agenda semanal, para que problemas sejam detectados e sanados rapidamente, envolvendo as marcações por parte dos estudantes, o recebimento e devolutiva por parte da psicóloga, através do acesso ao drive que possui uma planilha de respostas.
- Criação de propostas com ações coletivas de conscientização que viabilizem a promoção do bem-estar e uma vida acadêmica saudável para todos; assegurem a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem.

4. Resultados e Análise

4.1. Contexto

O campus Caruaru possui dois cursos presenciais no momento, Sistemas de Informação e Administração, contemplando 230 estudantes, aproximadamente. São cursos de bacharelado, com duas professoras coordenadoras com formação em Ciências Humanas e Ciências Exatas, que desenvolvem esse Projeto voltado a um público de estudantes que aguardam ansiosamente sua implementação, que ocorre anualmente, sendo esta sua segunda edição, mas com uma terceira versão já aprovada em edital e na iminência de recebimento de recurso. Estudantes e coordenadores apoiam e são apoiados, como via dupla, nessa caminhada em busca permanente pela boa saúde mental. Para este sucesso, constroi-se coletivamente a organização, conforme a realidade do campus, em três momentos distintos:

- Recepção aos estudantes para divulgação do prosseguimento do apoio psicossocial no campus, para atendimento em grupo de sala de aula e individual, em ambiente propício para as atividades. Defende-se o fortalecimento de vínculos e diminuição de tensões e pressões que impeçam o processo ensino-aprendizagem e a convivência coletiva, pois os estudantes dedicam um tempo de estudo individual, coletivo, em desenvolvimento de projeto, e de sala de aula na instituição.
- Atendimento um dia por semana, para acolher estudantes, de forma particular e individualizada. Buscou-se atender a comunidade acadêmica para o investimento nas relações sociais e emocionais de convivência, aliviando tensões do ambiente cotidiano e acadêmico no ensino-aprendizagem, com a escuta sensível (Garnica, 2006, Bakhtin, 1986), provocando a reflexividade das ações (Perrenoud, 2002) e as consequências dela.

- As atividades psicossociais e psicopedagógicas buscaram cumprir o ODS 3, que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades, avaliando-se o processo segundo Campos (1992), tendo como meta a promoção da saúde mental e o bem-estar dos estudantes do campus Caruaru.

4.2. Resultados do Atendimento

Tendo em vista os objetivos gerais e específicos do projeto, foi possível afirmar que estes foram cumpridos, almejando sua continuidade por mais tempo, pois já se obteve o seu prosseguimento para 2025. Até o momento, foi possível avançar no acompanhamento de alguns estudantes, sendo possível o levantamento do perfil daqueles que procuram orientação do serviço Psicossocial e Psicopedagógico da instituição:

a) Dificuldades identificadas durante os atendimentos iniciais, que são básicos para outros problemas e sofrimento, como: problemas sociais de ordem familiar, ansiedade, baixa autoestima. A maioria vem apresentando os 3 sinais/sintomas, dentre outras questões que estão ou não associadas.

b) Trabalhou-se com psicoeducação, higiene do sono, incentivo a atividade física. À medida que o vínculo terapêutico foi se estabelecendo, realizou-se intervenções de baixa graduação, indicadas para esse momento inicial, ancoradas no aqui e agora e na singularidade do aluno. Buscou-se assegurar o cumprimento do ODS 4, quanto a assegurar a inclusão equitativa e de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida acadêmica para todos. Teve como meta, 1: garantir que os estudantes adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover os direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência; e 2: melhorar instalações físicas e sociais para educação, que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros e não violentos, inclusivos e eficazes para todos.

c) Casos com necessidade de serviço de psiquiatria e neurologia foram encaminhados pela Psicóloga ao serviço externo da UPE.

d) Conclui-se, até o momento, a existência acentuada de alguns sofrimentos:

- crise de identidade;
- impactos psicológicos frente a conflitos e adoecimento familiar;
- situação de crise com ideação suicida (conseguiu-se reverter),
- demandas de ansiedade.

A psicóloga tem trabalhado com psicoeducação, estímulo à prática de atividade física, linguagem simbólica (metáforas, histórias). No diálogo tem procurado ampliar o campo perceptivo, ajudando-os a se concentrar no presente para se auto regular em seu cotidiano. Nesse sentido, busca-se cumprir o ODS 10, que visa empoderar e promover a inclusão social e política, estimulando o respeito à fala de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra. Com a triagem realizada, é possível indicar caminhos futuros aos estudantes, com

respeito à necessidade de dar continuidade ao processo, intensificando o cuidado com um profissional ou programa adequado.

5. Conclusão e Próximos Passos

Considera-se a execução deste projeto como um serviço essencial à vida dos estudantes, ao seu desenvolvimento pessoal, acadêmico, profissional, tanto na sua vivência na Universidade, quanto fora dela.

Nesta versão foram realizados 123 atendimentos, entre fevereiro e julho de 2024, de forma exclusiva, enquanto o semestre 2024.1 estava vigente. Esses encontros ocorriam de forma reservada, em ambiente individualizado, e após o recesso universitário em agosto, diferentemente da primeira edição, executada em 2023 e que se limitou a ações individualizadas, foram planejados quatro encontros coletivos, com ações para turmas completas em seu horário de aula, a serem executados nos meses de setembro e outubro. O curso de administração, que tem suas turmas sendo executadas à noite, receberia a psicóloga duas vezes ao final de setembro. O curso de sistemas de informação, que tem suas aulas diurnas, receberia a psicóloga duas manhãs do mês de outubro, encerrando assim esta segunda edição.

Um desafio deste projeto é ter atendimento uma vez por semana ao longo de todo o ano acadêmico, para estender a demanda o máximo possível, a fim de poder prover recurso a profissionais formados e habilitados para o atendimento e aconselhamento. A verba recebida proporciona, atualmente, somente um semestre de atendimento, ou seja, 5 a 6 meses do ano. Nos outros meses os estudantes ficam sem acompanhamento, aguardando novo edital para submissão e recebimento de recursos, que leva cerca de 6 meses o processo todo. Compara-se à comida na mesa, onde come-se durante um semestre, e no outro, aguarda-se.

Apesar do atendimento ser destinado exclusivamente aos estudantes, por requisito apresentado no edital, é importante ressaltar que os servidores do campus também desejam este atendimento e apresentaram suas queixas em não poder usufruir desse projeto. Em vários momentos as professoras colaboradoras são solicitadas a elaborarem um projeto para este serviço, para acolher de forma abrangente os servidores da Universidade, do campus Caruaru, além dos estudantes. Esta necessidade já foi reportada às instâncias superiores para que a necessidade seja observada e a demanda registrada.

Recomenda-se também para o projeto a realização de mais atividades em grupos, podendo vir a ser em sala de aula, oficinas, minicursos, rodas de conversa, palestras, atendimentos com outras estratégias de apoio psicossocial ou psicopedagógico, voltados para temas diversos, tendo como meta o cuidado, a promoção da saúde mental e a prevenção de agravos. Sendo assim, busca-se com este serviço a continuidade do fortalecimento de vínculos e a fragilização das tensões e pressões durante o semestre que não se pode ter o atendimento individual, a fim de continuar a construir a responsabilidade e valores coletivos em ação.

Sendo assim, espera-se que a próxima edição seja um sucesso, assim como as anteriores, e mais pessoas da comunidade acadêmica tenham a oportunidade de

vivenciar o acolhimento emocional, ter suas dores acompanhadas, sanadas, e sua vida seguindo o curso natural e necessário para sua formação e atuação profissional.

6. Referências

- Bakhtin, M. (1986) “Marxismo e Filosofia da Linguagem”. Hucitec, São Paulo.
- Bossa, Nádia (2019) “A Psicopedagogia no Brasil: contribuições a partir da prática”. Wak, Rio de Janeiro.
- Esteban, M. P. S. (2010) “Pesquisa qualitativa em educação. Fundamentos e tradições”. Artmed, Porto Alegre.
- Garnica, A. V. M. (2006) “História oral e educação matemática. In *Borba, Marcelo de Carvalho*. Pesquisa qualitativa em educação matemática. Autêntica, Belo Horizonte.
- Gómez, G. R, Flores, J. G. & Jiménez, E. G. (1996) “Metodología de La Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe, Malaga, Espanha.
- Mazzotti, A. J. A. & Gewandszadner, F. (2001) “O método nas ciências naturais e sociais. Pesquisa quantitativa e qualitativa”. Pioneira, São Paulo.
- Minayo, M.C. de S. (2001) “Pesquisa social. Teoria, método e criatividade”. Editora Vozes, Petrópolis, Rio de Janeiro.
- OMS. The World Health Organization Quality of Life assessment (1998) “Programme on Mental Health”. Disponível em: <<https://www.who.int/tools/whoqol>>. Acesso em: 19 de julho de 2024.
- Perez, J.R.R. (2010) “Por que pesquisar implementação de políticas educacionais atualmente”. CEDES, v. 31, n. 113, p.1179-1193. *Revista Educação e Sociedade*, São Paulo.
- Perrenoud, P. (2002) “A prática reflexiva no ofício de professor. Profissionalização e razão pedagógica”. Artmed, Porto Alegre.
- Portela, Eunice N. (2021) “As contribuições do acompanhamento psicopedagógico na educação superior”. *Revista Coleta Científica*. Disponível em: <https://portalcoleta.com.br/index.php/rcc/article/view/71> Acesso:15 de julho de 2024.
- Quinteiro, Regiane de S. (2017) “Desenvolvimento psicossocial e psicopedagógico: Intervenções contemporâneas na educação”. *Conecte-se! Revista Interdisciplinar de Extensão*. Disponível em: <<https://periodicos.pucminas.br/index.php/conecte-se/article/view/16159>>. Acesso: 19 de julho de 2024.