

# ESCUA QUALIFICADA COM IDOSOS INSTITUCIONALIZADOS EM CENTRO-DIA, UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Eduardo Oliveira Sanches<sup>1</sup>

## RESUMO

O presente artigo relata a experiência de intervenção psicossocial por acadêmicos de Psicologia no Centro-Dia Novas Histórias, em Maringá-PR. O objetivo central foi promover o bem-estar emocional e a resignificação de papéis sociais de idosos institucionalizados por meio da técnica de escuta qualificada. A metodologia pautou-se na Psicologia Social e na aplicação de oficinas sensoriais e de memória, utilizando como norteador o *Protocolo de Escuta Qualificada para Grupos Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas*. Os resultados indicam que a criação de espaços de fala e acolhimento significativamente para a redução do sentimento de solidão e o fortalecimento da autoestima, evidenciando a importância da atuação do psicólogo em instituições de permanência parcial para a garantia da dignidade no envelhecimento. Conclui-se que a escuta qualificada constitui uma estratégia eficaz de intervenção psicossocial, promovendo o reconhecimento da subjetividade e o fortalecimento do protagonismo do idoso institucionalizado.

**Palavras-chave:** Idoso; Escuta Qualificada; Psicologia Social; Intervenção Psicossocial.

## ABSTRACT

This article reports on a psychosocial intervention experience conducted by Psychology students at the *Centro-Dia Novas Histórias* in Maringá, Paraná. The central objective was to promote emotional well-being and the re-signification of social roles among institutionalized older adults through the technique of qualified listening. The methodology was based on Social Psychology and the implementation of sensory and memory workshops, using the "Qualified Listening Protocol for Groups Vulnerable to Human Trafficking" as a guiding framework. The results indicate that creating spaces for speech and reception contributes significantly to reducing feelings of loneliness and strengthening self-esteem, highlighting the importance of the psychologist's role in partial-stay institutions to ensure dignity in aging. It is concluded that qualified listening constitutes an effective psychosocial intervention strategy, promoting the recognition of subjectivity and strengthening the agency of institutionalized older adults.

**Keywords:** Elderly; Qualified Listening; Social Psychology; Psychosocial Intervention.

## 1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento científico e tecnológico da modernidade proporcionou um desvelamento profundo do corpo humano, resultando em um aumento expressivo da expectativa de vida. No Brasil, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2024) revelam uma transformação demográfica radical: enquanto na década de 1900 a expectativa de vida era de apenas 33 anos, em 2014 esse índice subiu para 75 anos. Esse novo cenário demográfico impõe desafios urgentes à Psicologia, especialmente no que tange à compreensão e ao atendimento das necessidades da população "60+".

---

<sup>1</sup>Doutor em Educação. Especialista em Cannabis Medicinal. Psicanalista clínico. Estudante de psicologia pela Unicive – Maringá, PR. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9810-5764> E-mail: [eduardosanchespsi@gmail.com](mailto:eduardosanchespsi@gmail.com)

Nesse contexto, o envelhecimento deixa de ser apenas um fenômeno biológico para se tornar um campo de intensas transformações sociais e subjetivas. A atuação do psicólogo junto a esse público exige uma abordagem que articule aspectos estruturais e subjetivos, integrando explicações psicológicas e sociológicas para compreender o idoso como um sujeito historicamente determinado. A transição para a velhice, muitas vezes acompanhada pela institucionalização — seja em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) ou em Centros-Dia —, pode acarretar sofrimento psíquico, despersonalização e ruptura de laços afetivos.

O presente artigo tem como objetivo relatar a experiência de um projeto de extensão realizado por acadêmicos de Psicologia no Centro-Dia Novas Histórias, em Maringá-PR. A intervenção centrou-se na técnica da "escuta qualificada", buscando criar um espaço seguro e acolhedor para que os idosos pudessem expressar suas vivências, emoções e necessidades.

Justifica-se este relato pela necessidade de difundir práticas que promovam o envelhecimento saudável e a ressignificação dos papéis sociais do idoso na contemporaneidade, pautando-se nos princípios da Psicologia Social e da dignidade humana.

Diante desse contexto, o presente estudo é orientado pela seguinte questão - Como a escuta qualificada, no contexto de um Centro-Dia, pode contribuir para a redução do sofrimento psíquico e a ressignificação dos papéis sociais de idosos institucionalizados?

## **2. O ENVELHECIMENTO SOB A ÓTICA DA PSICOLOGIA SOCIAL. A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA VELHICE E SUA INSTITUCIONALIZAÇÃO**

A compreensão da velhice exige um olhar histórico sobre como as idades foram segmentadas ao longo do tempo. Segundo Silva (2008), a partir do século XIX, as transformações socioeconômicas impulsionadas pelas revoluções industrial e francesa reacomodaram as funções dos indivíduos nos grupos sociais. O surgimento do modelo de família burguesa trouxe consigo um novo enquadramento para a infância e, conseqüentemente, para a velhice. Historicamente, a ideia associada ao idoso foi ligada à decadência física e psíquica, definindo as representações sobre a experiência de envelhecer nas sociedades capitalistas (CANDELA, 2007; NÉRI, 2004; MORAIS, 2009).

No sistema capitalista, o valor do indivíduo está intrinsecamente ligado à sua capacidade produtiva. Ao atingir a velhice e afastar-se do mercado de trabalho, o sujeito muitas vezes se vê à margem da sociedade, com um tempo "vazio" e sem sentido. Como apontam Oliveira, Fernandes e Carvalho (2011, p. 5), "O idoso se resume a um mero

espectador da sua própria vida, acostumando-se geralmente a depender de outros, não se percebendo mais como o dono de sua vida. [...] há uma ruptura na subjetividade humana quando deixamos de ‘ser produtivos’ e ‘nos tornamos idosos’”.

Essa ruptura é intensificada pelo processo de institucionalização. As instituições surgem para ocupar o lugar da família que, por diversas razões, não consegue exercer o cuidado integral. No entanto, a mudança do ambiente familiar para o institucional pode gerar impactos psíquicos diversos, como depressão, ansiedade e a sensação de invisibilidade social. Estudos como os de Sobral, Guimarães e Souza (2018) destacam que o psicólogo desempenha um papel fundamental na mediação desses impactos, auxiliando na adaptação à nova realidade e no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

No estudo descritivo-exploratório intitulado "Prevalência de depressão em idosos institucionalizados", Carreira et al. (2011), investigaram a saúde mental de 60 idosos residentes em uma instituição asilar em Maringá-PR. Utilizando a Escala de Depressão Geriátrica de Yesavage (EDG-30), os pesquisadores identificaram que a maioria dos participantes (61,6%) apresentava sintomatologia depressiva, com uma predominância significativa de casos leves ou moderados (58,3%). Os dados revelaram que a patologia atinge com maior intensidade os idosos na faixa etária entre 60 e 79 anos (51,7%) e aqueles em seu primeiro ano de institucionalização (36,6%), sugerindo que o processo de adaptação à instituição é um período de elevada vulnerabilidade psíquica. O estudo ressalta que, embora a depressão seja tratável, ela permanece subdiagnosticada devido à sobreposição de sintomas físicos e à falta de um olhar capacitado da equipe multiprofissional. Conclui-se, deste estudo, que a identificação precoce e a implementação de intervenções que promovam a convivência social e atividades culturais são fundamentais para mitigar o isolamento e garantir a dignidade e a qualidade de vida dos idosos institucionalizados.

Tais evidências reforçam a urgência de estratégias que transcendam o cuidado biológico, consolidando a escuta qualificada como um pilar para a promoção da saúde mental e o resgate da subjetividade no envelhecimento institucionalizado.

### **3. A ESCUTA QUALIFICADA COMO FERRAMENTA TERAPÊUTICA E DE CIDADANIA**

A escuta qualificada não se limita ao ato biológico de ouvir, mas constitui uma técnica de acolhimento que prioriza a empatia e a sensibilidade. No contexto da atenção psicossocial, ela permite compreender não apenas as palavras ditas, mas também as nuances

comunicativas, como gestos, silêncios e expressões faciais (MAYNART et al., 2014). Para o idoso institucionalizado, ser ouvido de maneira atenta significa ser reconhecido como sujeito de direitos e de história.

Essa prática encontra amparo legal no Estatuto da Pessoa Idosa (Brasil, 2003), que assegura a proteção integral e a preservação da saúde física e mental em condições de liberdade e dignidade. A escuta qualificada atua como um instrumento de efetivação desses direitos, pois ao valorizar a narrativa do idoso, promove-se o resgate de sua autoestima e autonomia. Como ressaltam Gonçalves e Cruz (2022), a escuta terapêutica é capaz de reduzir sintomas depressivos e fortalecer o vínculo entre profissional e paciente, proporcionando um envelhecimento mais digno e humanizado.

No contexto da Psicologia Social, essa proteção integral deve ser entendida como a garantia de que o idoso continue a ser um sujeito de desejo e de fala. A institucionalização, muitas vezes, foca apenas nos cuidados biológicos (alimentação, medicação, higiene), negligenciando a dimensão subjetiva. É nesse hiato que a escuta qualificada se torna uma ferramenta de proteção, pois ao ouvir o idoso, o profissional está validando sua existência para além da patologia ou da fragilidade física. A literatura aponta que a depressão em idosos institucionalizados está frequentemente ligada à sensação de "morte social". Quando o indivíduo sente que sua história não interessa mais a ninguém, ele tende a se fechar em um isolamento defensivo. As intervenções grupais visam romper esse ciclo, permitindo que o idoso resgate sua identidade de "provedor" ou "mestre de um ofício", o que gera um ganho imediato de autoestima (OLIVEIRA; FERNANDES; CARVALHO, 2011).

#### **4. TIPO DE ESTUDO**

O presente trabalho configura-se como um relato de experiência, de natureza qualitativa, estruturado conforme o roteiro proposto por Mussi, Flores e Almeida (2021). A experiência é oriunda de um projeto de extensão universitária em Psicologia, realizado no Centro-Dia Novas Histórias. O estudo descreve e analisa as atividades de intervenção psicossocial, pautadas na escuta qualificada e em oficinas de memória e afeto, em um contexto de atuação psicossocial emergente voltado ao bem-estar e à ressignificação da subjetividade de idosos institucionalizados.

Foi utilizado um diário de campo como o principal instrumento de registro documental, permitindo a captura sistemática das dinâmicas grupais e reações individuais. Através da observação participante, os acadêmicos registraram não apenas as falas literais,

mas também elementos não verbais, como gestos, silêncios e expressões emocionais. Este recurso garantiu a rastreabilidade das intervenções, servindo como base para a análise qualitativa e para a reflexão crítica sobre a prática realizada. Assim, o registro minucioso em diário consolidou a ponte entre a vivência empírica no Centro-Dia e a posterior sistematização teórica dos resultados apresentados.

## **5. PRECEITOS ÉTICOS**

Em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelas Resoluções nº 466/2012 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, esclarecemos que o presente estudo, por caracterizar-se como um relato de experiência focado na vivência dos interventores e não como uma pesquisa original, foi dispensado da avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (COPEP). Ressalta-se que todos os princípios éticos de confidencialidade e respeito foram integralmente observados durante a prática que fundamenta este artigo.

## **6. PERCURSO METODOLÓGICO**

Trata-se de um estudo qualitativo, do tipo relato de experiência, desenvolvido por nove acadêmicos do terceiro período do curso de Psicologia do Centro Universitário Cidade Verde (Unicive) e um docente em um Centro-Dia localizado no município de Maringá-PR.

O cenário da intervenção foi o Centro-Dia Novas Histórias, uma instituição socioassistencial vinculada ao Grupo Espírita Allan Kardec (GEAK), localizada em Maringá-PR. Caracterizada como uma unidade de atendimento diurno para idosos em situação de vulnerabilidade social, a instituição atende um público com faixa etária entre 60 e 97 anos, possuindo capacidade para aproximadamente 26 atendimentos diários. Como critérios de inclusão, consideraram-se idosos frequentadores do Centro-Dia, com condições cognitivas e comunicativas mínimas para participação nas atividades propostas.

A missão da entidade pauta-se na promoção do desenvolvimento físico, emocional e social, buscando fortalecer a autonomia e os vínculos comunitários dos frequentadores. Como parte integrante da rede socioassistencial do município, o Centro-Dia atua como um espaço estratégico de convivência e cuidado, servindo também como campo para projetos de extensão universitária que articulam ações terapêuticas, culturais e de suporte psicossocial voltadas à garantia da qualidade de vida na terceira idade.

O projeto foi estruturado em três etapas, Reconhecimento de Território, onde foi realizada uma visita observacional para identificação de demandas e ambiência; Planejamento de Intervenções, momento de elaboração de oficinas temáticas voltadas para o resgate da memória e expressão emocional (demanda verificada); Execução e Avaliação, para realização das atividades e coleta de feedbacks contínuos dos participantes e da coordenação local. A carga horária total do projeto foi de 40 horas, distribuídas entre observação, planejamento e execução prática.

O planejamento das ações baseou-se em uma abordagem qualitativa e participativa. A partir da demanda coletada em campo, utilizou-se a técnica da escuta qualificada, norteada pelo *Protocolo de Escuta Qualificada para Grupos Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas* (OIM, 2022)<sup>2</sup>, adaptado para a realidade do envelhecimento institucionalizado. A escolha do Protocolo supracitado justifica-se pela sua robustez ética e técnica no manejo de grupos em situação de alta vulnerabilidade social.

Embora originalmente concebido para o enfrentamento ao tráfico humano, suas diretrizes são perfeitamente transponíveis ao contexto do envelhecimento institucionalizado, pois priorizam o estabelecimento de um vínculo de confiança genuíno, respeitando o tempo subjetivo e a singularidade de cada idoso atendido no Centro-Dia. Ao contrário de modelos de anamnese tradicionais, este protocolo orienta o profissional a valorizar não apenas o conteúdo verbal, mas também os silêncios e gestos, sensibilidade fundamental para acessar memórias afetivas e traumas que, muitas vezes, a linguagem formal não consegue expressar de maneira isolada.

A abordagem centrada na pessoa atua como um mecanismo de proteção contra a invisibilidade social e a despersonalização, assegurando que o acolhimento seja inclusivo e adaptado às limitações sensoriais. Dessa forma, a técnica evita a revitimização e o tratamento infantilizado, garantindo que o idoso seja reconhecido como um legítimo detentor de sua história e transformando a escuta em um instrumento de efetivação de direitos humanos.

---

<sup>2</sup> O documento *Protocolo de Escuta Qualificada para Grupos Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas* (OIM, 2022) fornece diretrizes técnicas para orientar a rede de enfrentamento ao tráfico humano no Brasil. Como método de acolhimento, a escuta qualificada transcende a mera coleta de dados ao estabelecer uma relação humanizada que prioriza o vínculo de confiança e o respeito ao tempo subjetivo da vítima. Essa metodologia exige que o profissional identifique não apenas o conteúdo verbal, mas também as expressões não verbais e os silêncios, fundamentais para a compreensão da dimensão do trauma sofrido. Ao substituir o formato rígido de interrogatório por uma abordagem sensível e centrada na pessoa, o método assegura a proteção contra a revitimização e promove o resgate da autonomia individual. Além disso, a técnica permite adaptar o atendimento às vulnerabilidades específicas de cada grupo, garantindo que o acolhimento seja inclusivo e culturalmente adequado. Assim, a escuta qualificada atua como o primeiro passo para a restauração da dignidade e o acesso efetivo aos direitos e à assistência integral. [https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/sua-protecao/trafico-de-pessoas/publicacoes/protocolos/protocolodeescutaqualificada\\_final\\_digital\\_02.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/sua-protecao/trafico-de-pessoas/publicacoes/protocolos/protocolodeescutaqualificada_final_digital_02.pdf)

No projeto, o protocolo serviu como norteador para que os acadêmicos pudessem acolher as histórias de vida de forma ética, consolidando a restauração da dignidade como elemento central no cuidado psicossocial e fortalecendo o rigor metodológico do relato de experiência para a promoção de um envelhecimento com senso de cidadania.

## **7. RELATO DA EXPERIÊNCIA: RECONHECIMENTO DE TERRITÓRIO, IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS E OFICINAS.**

A primeira etapa do projeto consistiu em uma visita observacional ao Centro-Dia Novas Histórias. Durante o percurso pelas dependências da instituição — que inclui quadra esportiva, horta adaptada, refeitório e dormitórios —, observou-se uma organização voltada para o respeito às limitações físicas dos idosos. A horta, por exemplo, possui canteiros elevados que permitem o manuseio sem prejuízo à postura, promovendo uma "reconexão memorial" com o passado agrícola de muitos frequentadores.

Entretanto, as conversas com a coordenação e a observação direta revelaram demandas subjetivas latentes. Embora o ambiente seja acolhedor, muitos idosos manifestaram sentimentos de solidão, especialmente nos horários próximos à saída, quando a ansiedade pelo retorno ao lar ou a espera pelos familiares se intensifica.

A coordenadora pontuou que a necessidade de ser ouvido é a principal carência, pois muitos idosos possuem histórias de vida ricas, mas sentem que não têm mais espaços sociais onde essas narrativas sejam valorizadas. Assim, a demanda delimitada foi a urgência de uma escuta ativa que pudesse mitigar o isolamento emocional.

### **7.1 INTERVENÇÕES PRÁTICAS: O RESGATE DA SUBJETIVIDADE**

Os resultados desta experiência foram categorizados em três eixos temáticos fundamentais, os quais sistematizam as intervenções realizadas e as respectivas reações observadas. Esta organização permite uma análise detalhada dos efeitos psicossociais produzidos, articulando as práticas de escuta qualificada com as evidências empíricas coletadas.

#### **Eixo I: Narrativas de Vida e Ressignificação do Passado**

<b>Tipo de Intervenção:</b> Oficina "Histórias em Papéis", baseada no sorteio de temas geradores (família, trabalho, conquistas).
---

**Efeitos Psicossociais:** Observou-se o fortalecimento da identidade e o resgate do senso de utilidade social. A técnica permitiu que o idoso se percebesse como detentor de um saber valorizado pelo grupo.

**Evidências Empíricas:** Ao narrar sua trajetória na lavoura, um idoso de 82 anos afirmou: "Eu não era só um trabalhador, eu conhecia o tempo de cada semente". O brilho no olhar e a postura ereta ao descrever o ofício evidenciaram um orgulho que contrastava com a apatia inicial.

Fonte: O autor, 2026.

## Eixo II: Estimulação Sensorial e Memória Afetiva

**Tipo de Intervenção:** Oficinas de Memórias Sensoriais com uso de Aromaterapia (café, canela, ervas) e estímulos musicais.

**Efeitos Psicossociais:** Redução da ansiedade e conexão emocional imediata. Os estímulos funcionaram como gatilhos para memórias profundas, facilitando a expressão de afetos em idosos mais introspectivos.

**Evidências Empíricas:** Uma participante, ao sentir o aroma de canela, relatou emocionada: "Este é o cheiro da cozinha da minha mãe, parece que ela está aqui comigo agora". A música e os aromas promoveram uma mudança visível no humor do grupo, reduzindo a agitação motora observada no início das sessões.

Fonte: O autor, 2026.

## Eixo III: Protagonismo e Vínculos Intergeracionais

**Tipo de Intervenção:** Dinâmicas de grupo focadas no presente e na "avosidade", discutindo o papel do idoso na família contemporânea.

**Efeitos Psicossociais:** Fortalecimento do sentimento de pertença e mitigação da sensação de desamparo. A troca entre acadêmicos e idosos promoveu uma validação mútua de saberes.

**Evidências Empíricas:** Durante a discussão sobre família, um idoso comentou: "Vocês [acadêmicos] ouvindo a gente faz parecer que nossa vida ainda tem importância". Esse comportamento de busca por reconhecimento foi constante, demonstrando que a escuta qualificada atua diretamente na autoestima.

Fonte: O autor, 2026.

Com base nas demandas identificadas, foram executadas oficinas temáticas. A atividade central, denominada "Histórias em Papéis", consistiu no sorteio de temas como "família", "trabalho", "amor" e "viagens". Cada idoso era convidado a compartilhar uma memória relacionada ao tema sorteado. O que se observou foi um fluxo intenso de fala, a técnica da escuta qualificada permitiu que os acadêmicos acolhessem não apenas os relatos alegres, mas também as dores e lutos ressignificados pelo tempo. Por exemplo, ao sortear o tema "trabalho", um dos idosos narrou com detalhes sua rotina na lavoura de café, descrevendo o cheiro da terra e o esforço físico com um orgulho que parecia adormecido. Esse relato não apenas entreteve o grupo, mas serviu como um catalisador para que outros

idosos também compartilhassem suas trajetórias laborais, criando um ambiente de reconhecimento mútuo.

Outra intervenção relevante foi a oficina "Resgatando a Fantasia", que utilizou elementos da cultura popular (filmes, músicas e novelas) para conectar o passado ao presente. Ao ouvirem músicas de sua juventude, os idosos demonstraram uma mudança imediata na expressão corporal e no humor. O uso de estímulos sensoriais, como a Aromaterapia (cheiro de café, ervas e perfumes), também foram utilizados como recurso, e funcionou como um gatilho para memórias profundas, permitindo que idosos mais introspectivos conseguissem verbalizar sentimentos e lembranças que pareciam esquecidos.

Além das histórias verbais, foram realizadas oficinas de Memórias Sensoriais. Em uma delas, utilizou-se a Aromaterapia com essências de café, canela e flores do campo. O impacto foi imediato, os aromas funcionaram como chaves que abriram portas de memórias que a linguagem verbal, por vezes, não alcança. Uma das idosas, ao sentir o cheiro de canela, emocionou-se ao lembrar dos bolos que fazia com a mãe e que preparava para os netos, o que permitiu uma discussão profunda sobre o papel da avosidade<sup>3</sup> e a saudade da convivência familiar. Essas atividades sensoriais são fundamentais para idosos que apresentam algum declínio cognitivo leve, pois estimulam áreas do cérebro ligadas à emoção e à memória de longo prazo, mantendo-os conectados com sua essência.

## **8. DISCUSSÃO - REFLEXÕES CRÍTICAS SOBRE A PRÁTICA**

A intervenção no Centro-Dia Novas Histórias corroborou a premissa de que o envelhecimento, mesmo em regime de permanência parcial, é atravessado por processos de invisibilidade social que demandam estratégias de enfrentamento à "despersonalização". Ao instituir espaços de fala sistemáticos, a prática psicossocial atuou na contramão da lógica produtivista que, conforme aponta Silva (2008), tende a marginalizar o idoso ao destituí-lo de sua função econômica. Observou-se que a aplicação da escuta qualificada permitiu que os participantes resgatassem sua identidade como protagonistas de suas trajetórias, convergindo com a perspectiva de Maynard et al. (2014) sobre o acolhimento como ferramenta de reconhecimento do sujeito.

---

<sup>3</sup> A avosidade é um termo que tenta dar contorno para o exercício da função social de avós, a relação afetiva e o papel social, psicológico e até jurídico que avós e netos constroem juntos. Esse estado de existência, permite ao idoso uma 'segunda chance' de convivência com a infância, por meio de uma troca intergeracional que beneficia tanto o desenvolvimento emocional da criança quanto a saúde mental do idoso.

Durante as oficinas, a transformação da postura física e a maior firmeza na voz dos idosos ao narrarem suas vivências evidenciaram o que a literatura define como o resgate da subjetividade frente à "morte social". Essa mudança de comportamento confirma os achados de Gonçalves e Cruz (2022), que associam a escuta terapêutica à redução de sintomas depressivos e ao fortalecimento da autoestima. Diferente de abordagens estritamente biológicas, a utilização de estímulos sensoriais e culturais (música, aromas, fotos) serviu como um suporte cognitivo que, segundo Néri (2004), é essencial para a manutenção do senso de continuidade da vida, especialmente em contextos de institucionalização onde o tempo "vazio" tende a imperar.

Um ponto de divergência produtiva em relação a modelos asilares tradicionais foi a eficácia das intervenções grupais. Enquanto instituições de longa permanência (ILPIs) frequentemente enfrentam desafios de isolamento severo, o ambiente do Centro-Dia favoreceu a criação de uma "solidariedade orgânica" entre os pares. O fenômeno de identificação grupal observado reforça a importância da clínica ampliada, sugerindo que o suporte mútuo é um dos pilares da saúde mental coletiva na terceira idade.

A adaptação do Protocolo de Escuta Qualificada (OIM, 2022), originalmente voltado a grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas, revelou-se uma contribuição metodológica inovadora deste estudo. A transposição de suas diretrizes éticas para o envelhecimento permitiu um manejo técnico da vulnerabilidade emocional sem recair no assistencialismo, garantindo que o idoso fosse tratado como um interlocutor complexo e válido. Essa postura de "não-saber" curioso do acadêmico subverteu a tendência de infantilização do idoso, promovendo o que a Psicologia Social define como empoderamento subjetivo.

Contudo, a prática também evidenciou lacunas importantes. A ansiedade dos idosos quanto à rotina institucional sinaliza que intervenções pontuais, embora benéficas, possuem limitações no enfrentamento de questões estruturais da rede de cuidados. Como sugerem Sobral, Guimarães e Souza (2018), a eficácia da escuta qualificada depende de sua integração interdisciplinar e da sensibilização contínua de toda a rede (funcionários e familiares). Em suma, os resultados demonstram que a escuta qualificada no Centro-Dia não é apenas um procedimento técnico, mas um ato político de garantia da dignidade humana e de ressignificação dos papéis sociais no envelhecimento.

A intervenção no Centro-Dia Novas Histórias corroborou a premissa de que o envelhecimento, mesmo em regime de permanência parcial, é atravessado por processos de invisibilidade social que demandam estratégias de enfrentamento à "despersonalização". Ao instituir espaços de fala sistemáticos, a prática psicossocial atuou na contramão da lógica

produtivista que, conforme aponta Silva (2008), tende a marginalizar o idoso ao destituí-lo de sua função econômica. Observou-se que a aplicação da escuta qualificada permitiu que os participantes resgassem sua identidade como protagonistas de suas trajetórias, convergindo com a perspectiva de Maynard et al. (2014) sobre o acolhimento como ferramenta de reconhecimento do sujeito.

Durante as oficinas, a transformação da postura física e a maior firmeza na voz dos idosos ao narrarem suas vivências evidenciaram o que a literatura define como o resgate da subjetividade frente à "morte social". Essa mudança de comportamento confirma os achados de Gonçalves e Cruz (2022), que associam a escuta terapêutica à redução de sintomas depressivos e ao fortalecimento da autoestima. Diferente de abordagens estritamente biológicas, a utilização de estímulos sensoriais e culturais (música, aromas, fotos) serviu como um suporte cognitivo que, segundo Néri (2004), é essencial para a manutenção do senso de continuidade da vida, especialmente em contextos de institucionalização onde o tempo "vazio" tende a imperar.

Um ponto de divergência produtiva em relação a modelos asilares tradicionais foi a eficácia das intervenções grupais. Enquanto instituições de longa permanência (ILPIs) frequentemente enfrentam desafios de isolamento severo, o ambiente do Centro-Dia favoreceu a criação de uma "solidariedade orgânica" entre os pares. O fenômeno de identificação grupal observado reforça a importância da clínica ampliada, sugerindo que o suporte mútuo é um dos pilares da saúde mental coletiva na terceira idade.

A adaptação do Protocolo de Escuta Qualificada (OIM, 2022), originalmente voltado a grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas, revelou-se uma contribuição metodológica inovadora deste estudo. A transposição de suas diretrizes éticas para o envelhecimento permitiu um manejo técnico da vulnerabilidade emocional sem recair no assistencialismo, garantindo que o idoso fosse tratado como um interlocutor complexo e válido. Essa postura de "não-saber" curioso do acadêmico subverteu a tendência de infantilização do idoso, promovendo o que a Psicologia Social define como empoderamento subjetivo.

Contudo, a prática também evidenciou lacunas importantes. A ansiedade dos idosos quanto à rotina institucional sinaliza que intervenções pontuais, embora benéficas, possuem limitações no enfrentamento de questões estruturais da rede de cuidados. Como sugerem Sobral, Guimarães e Souza (2018), a eficácia da escuta qualificada depende de sua integração interdisciplinar e da sensibilização contínua de toda a rede (funcionários e familiares). Em suma, os resultados demonstram que a escuta qualificada no Centro-Dia não é apenas um

procedimento técnico, mas um ato político de garantia da dignidade humana e de ressignificação dos papéis sociais no envelhecimento.

## **9. LIMITAÇÕES DO ESTUDO**

Como limitações deste relato, destaca-se o caráter pontual da intervenção (40 horas), o que impede a avaliação dos impactos a longo prazo. Além disso, a amostra restrita a uma única instituição e a ausência de um acompanhamento sistemático das famílias limitam a generalização dos achados. O viés de desejabilidade social por parte dos idosos, que podem ter expressado *feedbacks* positivos por gratidão aos acadêmicos, também deve ser considerado.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O projeto "Novas Histórias" evidenciou que a intervenção psicossocial com idosos vai muito além do entretenimento, trata-se de uma ação de saúde mental e garantia de direitos. A escuta qualificada revelou-se um instrumento estruturante para o resgate da autoestima e a mitigação do sofrimento psíquico decorrente da solidão e da perda de papéis sociais.

Para os acadêmicos envolvidos, a experiência proporcionou uma compreensão prática da Psicologia Social, retirando-a dos livros e aplicando-a na complexidade das relações humanas. A vivência no Centro-Dia Novas Histórias permitiu confrontar preconceitos e estereótipos sobre a velhice, substituindo-os por uma visão baseada na singularidade e na potência de vida que persiste mesmo diante das fragilidades. Conclui-se que o psicólogo é peça-chave nas instituições de atendimento ao idoso, atuando como facilitador da comunicação e promotor de uma velhice digna.

Em suma, a escuta qualificada, quando aplicada no ambiente terapêutico e socialmente estimulante de um Centro-Dia, oferece um caminho robusto para abordar o sofrimento psíquico e promover a ressignificação dos papéis sociais de idosos institucionalizados. Ela atua como um catalisador para a expressão emocional, a validação da experiência individual e a reconstrução da identidade e do propósito, elementos essenciais para um envelhecimento digno e com qualidade de vida.

Recomenda-se que futuras intervenções foquem na integração mais profunda com as famílias, visando fortalecer a rede de apoio externa e garantir que o bem-estar alcançado no Centro-Dia se estenda para o ambiente doméstico. Além disso, sugere-se a implementação de

programas de capacitação contínua para os cuidadores, focados em técnicas de comunicação empática e manejo de crises emocionais. A escuta qualificada não deve ser uma exclusividade do psicólogo, mas uma filosofia de atendimento que permeia toda a instituição. Somente através de um olhar coletivo e humanizado será possível transformar a realidade do envelhecimento no Brasil, garantindo que as "novas histórias" contadas pelos idosos sejam ouvidas com o respeito e a admiração que merecem.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. [Estatuto do Idoso (2003)]. **Estatuto da Pessoa Idosa**. Brasília, DF: Secretaria de Direitos Humanos, 2003.

CANCELA, Diana Manuela Gomes. **O Processo de Envelhecimento**. Porto: Universidade Lusíada do Porto, 2007.

CARREIRA, Lúgia et al. Prevalência de depressão em idosos institucionalizados. **Revista de Enfermagem UERJ**, v. 19, n. 2, p. 268-273, 2011.

GONÇALVES, Jurema Ribeiro Luiz; CRUZ, Lilian Cristina da. Escuta terapêutica no atendimento ao idoso. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 30, p. e66107, 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Expectativa de vida dos brasileiros**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 16 ago. 2024.

MAYNART, Willams Henrique da Costa et al. A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 27, n. 4, p. 300-303, 2014.

MUSSI, R. F. de F., FLORES, F. F., ALMEIDA, C. B. de. (2021). Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, 17(48), 60-77. In.: <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010> Acessado em 18 de julho de 2025.

MORAIS, Olga Nazaré Pantoja de. Grupos de Idosos: Atuação da Psicogerontologia no Enfoque Preventivo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 4, p. 846-855, 2009.

NÉRI, Anita Liberalesso. Contribuições da psicologia ao estudo e à intervenção no campo da velhice. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, Passo Fundo, v. 69, n. 80, p. 69-80, jan./jun. 2004.

OLIVEIRA, Michelly Cristina Rodrigues de; FERNANDES, Marla; CARVALHO, Rosana Ribeiro. O papel do idoso na sociedade capitalista contemporânea: uma tentativa de análise. In: **Jornada Internacional De Políticas Públicas**, 5., 2011, São Luís. Anais. São Luís: UFMA, 2011.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM). **Protocolo de escuta qualificada para grupos vulneráveis ao tráfico de pessoas**. Brasília, DF: OIM,

2022. Disponível em:

<https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd11496/files/documents/2023-01/protocolo-de-escuta-q-ualificada-para-grupos-vulneraveis-ao-trafico-de-pessoas.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2026.

SILVA, L. R. F. Da velhice à terceira idade: o percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 15, n. 1, p. 155–168, jan. 2008.

SOBRAL, Ana Luiza Oliveira; GUIMARÃES, Augusto de Oliveira; SOUZA, Flávia Feitoza de. A relevância da atuação do psicólogo em Instituição de Longa Permanência para Idoso (ILPI). **Revista Kairós-Gerontologia**, v. 21, n. 4, p. 441-455, 2018.