



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

JÉSSICA DOS SANTOS OLIVEIRA

**REFLEXÕES ACERCA DA RELEVÂNCIA DO PLANTÃO DE ESCUTA
PSICOLÓGICA NA CONTEMPORANEIDADE**

CAMPINA GRANDE - PB

2014

JÉSSICA DOS SANTOS OLIVEIRA

**REFLEXÕES ACERCA DA RELEVÂNCIA DO PLANTÃO DE ESCUTA
PSICOLÓGICA NA CONTEMPORANEIDADE**

**Trabalho de conclusão de Curso apresentado
ao curso de graduação em Psicologia pela
Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção do
grau de Licenciatura e Bacharelado em
Psicologia.**

**Orientadora: Prof^a Dr^a Carla de Sant'Ana
Brandão Costa**

**CAMPINA GRANDE - PB
2014**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

O48r Oliveira, Jéssica dos Santos.
Reflexões acerca da relevância do Plantão de Escuta Psicológica na contemporaneidade [manuscrito] / Jéssica dos Santos Oliveira. – 2014.

25 f. : il. Color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2014.

“Orientação: Profa Dra. Carla de Sant’Ana Brandão, Departamento de Psicologia”.

1. Saúde psíquica. 2. Escuta psicológica. 3. Psicologia aplicada. I. Título.

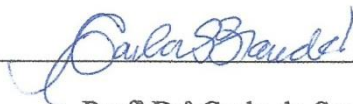
21. ed. CDD 158.3

JÉSSICA DOS SANTOS OLIVEIRA

**REFLEXÕES ACERCA DA RELEVÂNCIA DO PLANTÃO DE ESCUTA
PSICOLÓGICA NA CONTEMPORANEIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Psicologia da Universidade
Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Licenciatura e Bacharelado
em Psicologia.

Aprovada em 27/02/2014.



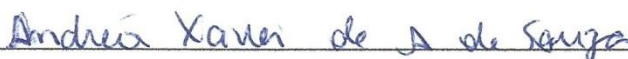
Profª Drª Carla de Sant'Ana Brandão / UEPB

Orientadora



Prof. Dr. Edmundo de Oliveira Gaudêncio / UEPB

Examinador



Profª Drª Andrea Xavier/ UEPB

Examinadora

Reflexões acerca da relevância do Plantão de Escuta Psicológica na contemporaneidade

OLIVEIRA, Jéssica dos Santos¹

RESUMO

O presente estudo decorre de uma pesquisa bibliográfica que tem como foco a reflexão acerca da relevância do serviço do Plantão de Escuta Psicológica na contemporaneidade. Assim, a discussão parte de um histórico breve a respeito de sua origem, objetivos e características, bem como da significativa contribuição da Abordagem Centrada na pessoa, de Carl Rogers, além da inserção e desenvolvimento do Serviço de Escuta Psicológica não apenas em instituições de ensino superior, primeiramente, e depois, na saúde, mas também em escolas e em diversas instituições e serviços da sociedade. O estudo contempla, ainda, a questão ontológica do homem, anterior à sua condição de usuário do serviço do Plantão Psicológico, frente à necessidade da discussão a respeito do homem como pertencente a si mesmo. Além disso, o estudo pretende refletir sobre o progresso desse serviço do decorrer dos anos, bem como a importância de sua constituição como instrumento inovador na intervenção psicológica, objetivando a promoção e manutenção da saúde psíquica do indivíduo mediante sua necessidade.

PALAVRAS-CHAVE: Plantão Psicológico; Saúde psíquica; Contemporaneidade.

INTRODUÇÃO

O ser humano contemporâneo vive uma realidade de constante tensão e estresse, ocasionando um significativo desgaste em seu organismo como um todo. Os estados de depressão, de pânico, estresse, angústia, insegurança, medo, ansiedade e tantos outros produzidos pelo modo de vida de nossas cidades e grupos sociais vêm se mostrando, a cada dia, mais intensos e frequentes. Ao longo da vida, estamos sujeitos, direta ou indiretamente, a vivenciar situações de angústia e sofrimento psíquico. Muitas destas situações podem influenciar na maneira peculiar que cada indivíduo percebe e enfrenta aspectos do seu cotidiano. Desse modo, a forma como cada um entende a experiência

¹ Graduanda em Psicologia pela Universidade Estadual da Paraíba. jessicasanoli_ass@hotmail.com

que esta vivenciando, assim como suas capacidades pessoais, influencia no modo de lidar com as próprias angústias.

A partir da observação da necessidade emergente de indivíduos para atendimento psicológico, bem como as longas filas de espera para a psicoterapia, especialmente se tratando de serviços públicos, fez-se necessária a implantação de um serviço emergencial que atendesse a demanda particular destes indivíduos. Assim, foi criado o Serviço de Escuta Psicológica. A criação do serviço de plantão de escuta psicológica foi uma novidade para a psicologia clínica. No Brasil, teve seu início em 1969, quando Rachel Rosemberg o constituiu no Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP) do Instituto de Psicologia da USP (IPUSP), cujo objetivo inicial era oferecer um atendimento diferenciado à clientela que procurava o serviço, constituindo-se como uma alternativa às longas filas de espera. Tal serviço estava embasado teoricamente na Abordagem Centrada na Pessoa, fundada por Carl Rogers, que em suas intervenções clínicas valorizava o cliente, seus conteúdos subjetivos emergentes e o significado atribuído a estes, e não necessariamente o problema ou sintoma. Assim, o foco principal da escuta e intervenção proposta por Rogers é a qualidade da relação estabelecida no momento do atendimento e não o instrumental utilizado para a avaliação do sujeito, pois, o mais importante nesta perspectiva é o processo e o modo como o sujeito lida com suas experiências (EISENLOHR apud CURY, 1997). Nesse sentido, Morato (1999) diz que Rogers não se limitou apenas a elaboração de técnicas de intervenção, mas, debruçou-se sobre outras possibilidades de relação de ajuda não restritas à psicoterapia.

Tendo como base o atendimento imediato, bem como o respeito ao momento de necessidade da pessoa, o Plantão de Escuta Psicológica caracteriza-se como sendo um serviço exercido por profissionais que se mantêm à disposição de qualquer pessoa que dele necessite. Assim, este serviço oferece um tipo de intervenção psicológica que acolhe a pessoa no exato momento de sua necessidade, ajudando-a a lidar melhor com seus recursos e limites. Tendo em vista a instituição que oferece o serviço, percebe-se a necessidade do desenvolvimento de uma sistematicidade do atendimento no plantão de escuta psicológica. Por um lado, focando no profissional, o sistema exige disponibilidade para atuar frente ao não planejado. Por outro, para o usuário, significa um ponto de referência para algum momento de necessidade. (MAHFOUD, 1987).

Assim, no contexto de acolhimento, o plantão psicológico desenvolvido baseado no modelo de aconselhamento psicológico inspira-se na proposta de atendimento clínico

breve, fora dos moldes consultoriais (MORATO, 1999). Sobre isso, Cury (1999) prevê tal prática como um atendimento emergencial, não havendo necessidade de agendamento, pois é destinado a pessoas que a ela recorrem espontaneamente em busca de ajuda para problemas de natureza emocional.

Para Schmidt (1999), a entrevista do plantão psicológico tem como intuito possibilitar que o cliente identifique a origem de seu sofrimento e de sua necessidade de auxílio psicológico. Por conseguinte, versando sobre o encontro inicial, o tipo de elaboração e o grau de elaboração que são alcançados nesta primeira entrevista são os critérios norteadores dos desdobramentos possíveis deste primeiro passo.

Chaves e Henriques (2008), a partir de releituras acerca da Teoria da Terapia Centrada, de Carl Rogers, afirmam que no momento de escuta o plantonista visa promover no usuário do serviço o crescimento, a maturidade e o desenvolvimento, além de uma melhora na capacidade de enfrentar a vida e suas adversidades, desencadeando um contato mais profundo com seus conteúdos internos latentes. Esta compreensão se aproxima das considerações de Leloup (2001), que afirma que escutar alguém implica, em certo sentido, uma abdicação de si, sendo importante, portanto, perceber que sentido tem o comunicado para quem o transmite, acolhendo a palavra do outro, desde a mais corpórea até a ainda não pronunciada. Essa acolhida também é espiritual por considerar o homem em sua totalidade. Nem todas as pessoas que buscam um serviço psicológico querem ou precisam de psicoterapia; talvez precisem, na verdade, de um contato verdadeiro e acolhedor naquele momento, no qual se sintam realmente ouvidas e à vontade para expor o que lhes angustiam no momento e, assim, poderem ampliar o seu nível de consciência e de clareza sobre o que estão vivenciando. Nesse sentido, o plantão psicológico já pode ser considerado, por si só, terapêutico.

Considerando as diferenças no modo como cada indivíduo lida com suas experiências, bem como as possibilidades de auxílio psíquico nos momentos de angústia, tem-se o intuito de estudar sobre a criação e desenvolvimento do Plantão de Escuta Psicológica. Tendo em vista o contexto de desenvolvimento do serviço de Escuta Psicológica, pretende-se: discorrer sobre este Serviço a partir de estudo bibliográfico; situando historicamente sua origem e desenvolvimento; seus objetivos e características, além de discutir sobre a relevância do serviço escuta psicológica na contemporaneidade. Assim, ao longo deste estudo serão discutidos tais aspectos a partir de autores como Mahfoud (1987), Schmidt (1999), Morato (2006), entre outros, a fim de subsidiar as

reflexões em torno do estudo sobre o desenvolvimento do Plantão de Escuta Psicológica.

1 – A ORIGEM DO PLANTÃO DE ESCUTA PSICOLÓGICA

A palavra Plantão, ao longo dos anos, adquiriu diferentes significados. Segundo o Dicionário Petit Robert (1990), a palavra Plantão vem do francês *planton*, que em 1584 foi utilizada para designar uma *planta jovem*, designando, em linguagem militar, a pessoa que está diuturnamente em uma posição fixa de alerta. Já o verbo plantar, do latim *plantare*, significando tanto semear (fixar na terra um vegetal), quanto enfiar o pé (a planta do pé, a face inferior do pé) e ficar aguardando.

O sentido mais recente de Plantão, como serviço, foi usado pela primeira vez em 1970, para indicar o soldado do serviço – um sentinela fixo – que levava ordens. Denominava-se assim, pois, ficava plantado (em pé) em algum lugar. Em sentido figurado, significava a situação de alguém que espera em pé, que está disponível, plantado.

Dessa forma, o plantão equipara-se a um serviço cujo papel é estar disponível, à espera para atender as necessidades imediatas de usuários, da mesma forma a que se refere ao ato de plantar, de fazer um organismo germinar. O autor ainda considera que: “o Plantão Psicológico seria um serviço inovador que está sendo plantado na cultura brasileira” (WOOD, 2004, p. 9). Morato (1999) também se utiliza de uma metáfora, durante uma entrevista, quando define o Plantão Psicológico como “*Um local onde existe uma sombra para o caminhante do ‘deserto da vida’, para que ele possa se recuperar, encontrar abrigo e continuar sua viagem*”.

Inicialmente, o Serviço de Plantão Psicológico teve origem em 1969, na Universidade de São Paulo (USP), através do Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia (SAP/IPUSP), sendo sistematizado pela primeira vez, ao fim da década de mil novecentos e oitenta (ROSEMBERG, 1987). Atualmente, muitos profissionais e instituições têm inovado seus atendimentos, encontrando no plantão as respostas para muitas dúvidas bem como para a aplicabilidade da psicologia em diversos âmbitos. Mesmo caracterizando-se como uma técnica alternativa de intervenção psicológica, o Plantão psicológico tem conquistado espaços, constituindo-se como uma modalidade independente de atenção psicológica.

No momento de sua origem, o Brasil trabalhava pelo reconhecimento da psicologia como profissão. Nesta época, também emergia a Psicologia humanista no país, sob a fundação de Carl Rogers. A criação de um serviço inovador para a Psicologia impulsionou estudiosos e profissionais que buscavam alternativas às teorias e práticas tradicionais, oferecendo um real senso de identidade sócio-profissional, impulsionando os estudos na área, ultrapassando diferenças individuais, além de possibilitar o investimento em um novo modelo clínico de psicologia, ultrapassando o consultório, indo até as comunidades (ROSENBERG, 1987).

Em seus estudos, Palmieri e Cury (2007), a partir de leituras acerca do desenvolvimento do Plantão Psicológico, apresentam-no como uma modalidade de clínica institucional, utilizada principalmente no EUA nas décadas de 1970 e 1980, objetivando um atendimento emergencial médico ou psicológico ao cliente, no momento da procura, crescendo significativamente na área da saúde.

Nos anos de 1980, críticas diversas foram direcionadas ao Serviço de Plantão de Escuta Psicológica questionando a respeito do serviço e sua prática, tornando urgente a necessidade de uma discussão reflexiva sobre tais questões. Os impasses resultaram na impossibilidade de acompanhamento para a demanda existente, gerando longas filas de espera e inviabilizando a original proposta do serviço, que seria a realização de um atendimento imediato aos indivíduos que o buscavam. Além de tais obstáculos para sua efetivação, o Plantão de Escuta Psicológica oferecido no SAP/IPUSP, mencionado anteriormente, também se deparou com dificuldades referentes à infraestrutura, resultando em uma interdição no local onde aconteciam os atendimentos, obrigando a equipe suspender o serviço (EISENLOHR, 1999).

Em 1990, após a superação do mencionado período crítico, o Plantão de Escuta Psicológica tornou-se porta de entrada para o serviço de psicologia, bem como abriu espaço para discussões objetivando melhorias no serviço, além da formação de profissionais da área. Miguel Mahfoud realizou em 1987 a primeira sistematização pública a respeito do Plantão de Escuta Psicológica, discutindo pela primeira vez, o plantão como uma modalidade clínica e sobre a inserção do mesmo em diferentes contextos. Atualmente, a expressão plantão está associada a certo tipo de serviço exercido por profissionais que se mantêm a disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, sem necessariamente ter que realizar agendamento prévio, pois, o horário e

local de atendimento ao público é divulgado para que as pessoas busquem quando necessitarem. Dessa forma, o papel do plantonista é auxiliar o usuário do serviço na sua tomada de consciência a respeito de sua angústia, bem como aumentar a visão que o mesmo tem de si e do mundo, mostrando-se disponível para acolher e compreender sua experiência diante da problemática geradora do pedido de ajuda (MAHFOUD, 1987).

Centrado no progresso pessoal e psíquico da pessoa atendida, a atividade do Plantão em seu desenvolvimento permite repensar a atuação do psicólogo frente às demandas sociais. Dessa forma, é possibilitado ao profissional da psicologia entrar em contato direto com a comunidade, constituindo pouco a pouco a dimensão social e política do Plantão Psicológico.

2 - O SERVIÇO DE ESCUTA PSICOLÓGICA COMO MEIO DE ACOLHER E CUIDAR DO ‘SER’

Frente à necessidade de desconstrução dos muros erguidos ao redor do fazer do Psicólogo, há anos urge a necessidade de inovar a prática desse profissional para dar conta das demandas emergentes de uma sociedade constantemente em crise. Desafiador, o Plantão psicológico possibilita repensar esta atuação a partir das demandas socioculturais, permitindo que o profissional entre em contato com a comunidade, indo a ela e experimentando, segundo Rosenberg (1997), o papel do psicólogo como agente contribuidor de transformação e como multiplicador social. É nesse sentido que o serviço de Plantão Psicológico alça voo no Brasil, descortinando um horizonte amplo para o atendimento psicológico inovador.

Constituindo a natureza do fazer Psicológico, a escuta oferecida pelo serviço é compreendida como forma de cuidado, propiciadora de sentido. Este, por sua vez, toma como foco principal situar o tipo de relação que o homem estabelece com o mundo e consigo, constituindo a partir desta os alicerces para a própria existência. No âmbito do cuidar, a escuta possibilita ao homem tomar conta de si, encontrar outras formas de ser-no-mundo, procurando consolidar seu existir a partir da busca pelo auxílio oferecido pelo serviço de Plantão Psicológico, bem como a diminuição significativa de sua angústia no momento da procura.

Anterior à noção de sujeito como usuário do Plantão Psicológico, faz-se necessário atentar para a visão de homem pertencente a si mesmo. Nesse sentido, Heidegger (apud LIMA, 1999) aponta o homem numa direção ontológica, já que sua preocupação central, antes de tomá-lo meramente como um entre outros, se dirige à relação homem - ser. Assim, o homem em sua existência precisa dar conta de si e, concomitantemente, lidar com sua mundaneidade, além do que se configura como externo a si. Por essa razão, é fundamental que antes de se lançar no mundo com as coisas e os outros, o sujeito dê conta de si e de sua condição de humano também pertencente a este mundo.

No pensamento heideggeriano, nesse caminho do conhecer a si mesmo, o sujeito apresenta aos poucos seus conteúdos silenciosos provenientes de sua angústia. Esta, por sua vez, é retratada por como disposição ontológica privilegiada para termos a possibilidade de vir-a-ser-próprios; torna-se uma espécie de voz silenciosa que permanentemente pede passagem àquilo que se pode configurar como fala. Por conseguinte, o foco é voltado para o cuidado, pois é a partir dele que será possível ao sujeito situar-se no tipo de relação que mantém consigo e com o mundo (LIMA, 1999).

Assim, diante da necessidade de ser ouvido, surge no encontro com o plantonista a oportunidade de tocar no que está nas entre linhas, bem como naquilo que ainda não tomou forma na consciência. Nessa perspectiva, a escuta é norteadora no caminho que conduz ao processo de subjetivação, de vir-a-ser, e ao próprio sentido da escuta, de modo a acolher e trabalhar as implicações da angústia constitutiva do ser humano a partir da disponibilidade para o cuidar.

Pensar a escuta a partir da perspectiva fenomenológico-existencial nos remete à necessidade de situá-la em outros contextos históricos. Frente a questão desse cuidar, ao analisá-lo historicamente, percebe-se que o desenvolvimento das práticas do cuidado de si, sofreu transformações significativas quando comparadas ao período da Grécia Clássica e no momento de interferência da Cultura Romana. Na primeira, o cuidado consigo encontrava-se atrelado ao cuidado com o outro, modelo este que não mais se configuraria após a influência Romana. O cuidado de si obtém, aos poucos, um caráter inovador não mais relacionado ao cuidado com o outro, mas tornando-se fim em si mesmo (LIMA, 2012).

Observando a propagação do Plantão Psicológico como instrumento inovador para a atuação do psicólogo em sua função de servir a sociedade, o serviço foi gradativamente formando suas raízes. Sistematizado pela primeira vez em meados de

1987, o Plantão Psicológico foi reproduzido no Brasil baseando-se no modelo americano de Aconselhamento Psicológico vigente nessa época, norteado ainda pela Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers, sendo esta a única a trabalhar com o serviço, por propiciar a centralidade da pessoa e de seus processos autênticos. Nessa década, os plantonistas enfrentaram ainda uma crise, quando perceberam a necessidade de aprofundar a compreensão do atendimento em Plantão como possuindo, em si mesmo, um verdadeiro caráter de ajuda.

A contribuição de Rogers ao campo do Aconselhamento Psicológico delimita, portanto, uma mudança significativa na atuação dos psicólogos, tendo assim contribuído para que a psicoterapia também pudesse ser praticada por esses profissionais (ROGERS, 1977). É interessante ressaltar que a prática do Aconselhamento Psicológico, no Brasil, se esvaziou a partir do momento em que a psicoterapia foi evoluindo, com exceção do contexto acadêmico da Universidade de São Paulo (USP), que mantém até hoje o Serviço de Aconselhamento Psicológico – SAP.

3 – CARACTERÍSTICAS E OBJETIVOS DO PLANTÃO DE ESCUTA PSICOLÓGICA

O Plantão Psicológico tem conquistado muitos espaços nos quais é inserido como proposta inovadora. Seguindo este parâmetro, aos poucos vai sendo desconstruído o modelo clínico tradicional apenas constituído pelo atendimento psicoterápico, limitado à vertente curativa do sofrimento humano. Surge, portanto, a necessidade de um olhar mais atento às questões peculiares da pessoa, onde a queixa é entendida como a urgente necessidade de acolhimento, caracterizando assim um serviço mais atento ao que emerge como desconforto.

Com esse olhar, o Plantão Psicológico tem o objetivo de ser um atendimento breve, assistindo a pessoa no momento de sua necessidade, sem agendamento prévio, possibilitando ao usuário uma percepção mais clara de si mesmo e de sua problemática, sendo contrário, portanto, à ideia de que quanto mais longo o processo terapêutico maior a sua eficácia (MAHFOUD, 1999). Tal característica é inovadora neste serviço, pois pretende enfrentar o desafio de ampliar os recursos disponíveis na saúde mental para viabilizar o atendimento de maior número de pessoas no momento de suas necessidades (MAHFOUD, 2004). Por conseguinte, deve-se considerar como relevante

na realidade do Plantão de escuta psicológica a escassa informação da população sobre a existência do serviço e sua finalidade. Se tratando de saúde pública a demanda para os serviços são, em geral, abarcadas conforme a gravidade ou urgência de cada caso, deixando na lista de espera os demais que, de algum modo, também necessitam de atendimento.

Nesse contexto de atendimento, o desafio do plantonista é, portanto, o de ouvir, de acolher o cliente no momento exato de sua necessidade, ajudando-o na compreensão de si e da questão em evidência, além de encaminhá-lo a outros serviços, se necessário. No entanto, o encaminhamento para a psicoterapia e outros serviços, constituem objetivos secundários, não sendo o objetivo primeiro do plantonista. Resguardado pela crença na tendência ao desenvolvimento dos potenciais inerentes à existência humana, o foco do plantonista é o de estimular esta tendência, auxiliando o cliente na busca pelos caminhos que amenizem o sofrimento, considerando sua própria existência.

O atendimento no Plantão Psicológico não tem como objetivo apenas a realização de uma catarse por parte do cliente, mesmo estando inclusa no decorrer do processo de escuta. O serviço é, portanto, facilitador da compreensão pessoal do usuário e de sua situação imediata. Juntos, usuário e plantonista buscam identificar possibilidades inexploradas que podem ser abordadas a partir de uma relação acolhedora, sem julgamentos, onde a escuta empática e o interesse do plantonista em auxiliá-lo tem fundamental importância no movimento da pessoa em busca de seu crescimento e mudança internos.

Nesse sentido, o Plantão Psicológico é caracterizado como um serviço de promoção à saúde, se completando em si mesmo, já que a escuta do plantonista tem como meta permitir que a pessoa se situe naquele determinado instante e verbalize sua urgência, clareando para si a sua necessidade, evitando, assim, o acúmulo de ansiedade.

Na tentativa de possibilitar um atendimento eficaz, o cliente é autor de sua própria ajuda e o plantonista aparece como sendo acompanhante nesta construção. As palavras do rabino e escritor Nilton Bonder auxiliam-nos na compreensão das possibilidades terapêuticas do Plantão de Escuta:

A grande descoberta deste século para as Ciências Humanas é a descoberta terapêutica da escuta. Não há melhor entendimento que alguém possa nos prestar do que servir-nos de ouvido para as falas baixas e quase imperceptíveis de nossa existência (BONDER apud ROSENTHAL, 2004, p. 26).

Mahfoud (2004) completa:

A escuta, enquanto postura básica é saber ouvir o outro, estar preparado e disponível para receber a vivência que estiver trazendo, tomando-a em sua complexidade original, em seus múltiplos horizontes, de maneira tal a facilitar que a pessoa examine com cuidado as diversas facetas de sua experiência (MAHFOUD, 2004, p. 75).

Portanto, o serviço do Plantão de Escuta Psicológica desenvolve-se como sendo um caminho eficaz para intervir no modo de lidar com o conteúdo apresentado pelo usuário, e não com a queixa em si. Dessa forma, o foco da experiência volta-se para o acolhimento do cliente e de sua vivência, objetivando estimular os aspectos saudáveis presentes na experiência do sujeito, e a não classificar ou rotular, oferecendo maior significado ao encontro.

4 - APLICAÇÕES DO PLANTÃO DE ESCUTA PSICOLÓGICA NA ATUALIDADE

Nos modelos tradicionais, a psicologia, cujas práticas se restringiam ao atendimento em consultórios privados, não mais se adequa à sociedade contemporânea. O homem, atualmente, tem demandado maneiras inovadoras de inserção do psicólogo nos diferentes espaços de atuação. Na verdade, emerge uma postura e olhar inovador sobre ele, necessitando, portanto, de um profissional mais comprometido com as demandas do seu contexto social. A partir da emergência de uma postura profissional mais coerente com as necessidades da população, a atividade ou atendimento clínico, nesse sentido, não se restringe mais, apenas, ao atendimento psicoterápico individual. Trata-se, sobretudo, de uma postura diante do ser humano e sua realidade social, exigindo, portanto, do psicólogo, uma capacidade reflexiva exercitada continuamente em relação à própria prática, da qual se origine um posicionamento ético e político (DUTRA apud REBOUÇAS, 2004). Como forma inovadora de atendimento breve no campo da psicologia, o Plantão de Escuta Psicológica se propõe a lidar com diversos desafios. Dentre eles, o trabalho com o não previsto, o inusitado, o novo, bem como o desafio de se desenvolver em diferentes contextos com intervenção imediata a partir da análise da situação de crise, além de quando necessário, realizar encaminhamentos para

um serviço adequado, tornando possível uma diminuição significativa na espera para um atendimento psicológico convencional.

No entanto, o serviço do Plantão Psicológico não foi concebido como uma alternativa substitutiva para acabar com as filas de espera nos serviços de assistência psicoterapêutica, pois não substitui a psicoterapia. Seu objetivo é atender a pessoa em um momento de dor psíquica intensa. Morato (1987) propõe que o plantão psicológico fundamentado na Abordagem Centrada na Pessoa possibilite uma relação terapêutica baseada na escuta atenta, empática, com o foco na experiência do usuário.

A partir da intenção inicial do serviço de plantão psicológico, Rosenthal (1986; 1999) propôs, em 1980, o primeiro Serviço de Plantão Psicológico aberto à comunidade, no Instituto Sedes Sapientiae (SP), como uma modalidade de consulta psicológica que deveria acolher a pessoa no exato momento de sua necessidade, ajudando-a a lidar melhor com seus recursos e limites pessoais. A referida experiência teve a duração de três semestres (agosto de 1980 a dezembro de 1981), sendo retomada na década de 1990, objetivando atender também os funcionários do Instituto, sendo posteriormente interrompido em 1997.

Uma vez desenvolvido e posto em prática o serviço de Plantão Psicológico nas clínicas escolas dos Cursos de Psicologia do país, no final da década de 1980 alguns postos de saúde da cidade de São Paulo iniciaram o Plantão, através da clínica-Escola da Faculdade São Marcos, oferecendo aos seus estagiários a formação necessária para prestar esse serviço à comunidade carente. Baseando-se no modelo dos plantões do SAP/IPUSP, os supervisores dessa universidade ofereceram também, a partir de 1995, ajuda imediata aos plantonistas presentes nos horários de Plantão.

A Universidade Federal da Paraíba, através de sua Clínica-Escola de Psicologia, oferece desde 1993 o Serviço de Escuta Psicológica (GUSMÃO apud TASSINARI, 1999), também em função da enorme fila de espera e da desistência do cliente quando chamado para o atendimento. Igualmente inspirado no modelo da USP, procurou adaptar-se à realidade sociocultural das pessoas que procuram regularmente a Clínica-Escola em momentos de emergência.

Nas diversas clínicas escolas que oferecem o serviço de Plantão Psicológico, destaca-se o Instituto de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCCAMP), pelo seu serviço inovador de propor a participação de supervisores de duas orientações teóricas, sendo elas a cognitivista e a centrada no cliente, mesmo tendo como inspiração o modelo original do SAP do IPUSP (TASSINARI, 2009).

A inserção do Plantão Psicológico também se expandiu para diferentes instituições. Dessa forma, a prática clínica segue esse modo de apresentação, infiltrando-se entre relações para oferecer atenção e cuidado àquele que adoece. Isso, porque a instituição não comunica seu sofrimento, senão por meio dos sujeitos que a constituem. Ou seja, nestas, o sujeito ou ator social é parte constituinte e constituído pela organização social que solicita uma ação clínica. O objetivo de uma intervenção clínica e social na instituição deve considerar que esta está inserida em um contexto específico, merecendo uma intervenção silenciosa para transformar sem ferir a rotina instituída.

Atualmente, a aplicabilidade do Plantão Psicológico é vasta. A literatura científica a respeito do tema, embora não tão extensa, refere experiências em diversos espaços abertos à comunidade, como em escolas e instituições de educação, em clínicas-escolas de psicologia, em hospitais, na área jurídica e esportiva, em setores de segurança pública, nos programas de políticas públicas e em consultórios e clínicas privadas de psicologia, entre outros. Atualmente, no Brasil, há relatos de experiências da realização do Plantão de Escuta Psicológica em creches, penitenciárias, delegacias, tribunais de justiça, grêmios, condomínios residenciais, centros de formação, universidades, empresas, abrigos, hospitais (de emergência e psiquiátricos), centros acadêmicos e de promoção da cultura e do esporte, associações de grupos minoritários, organizações não-Governamentais (ONGs) e centros comunitários (EISENLOHR, 1997; ROSENTHAL, 1999; MORATO, 1999; TASSINARI, 2009).

Para que um Serviço de Plantão Psicológico se constitua como tal, a instituição deve garantir a presença de psicólogos em lugar e horários pré-determinados. Assim, a população poderá usufruir do atendimento psicológico como espaço de acolhimento e referência para o momento em que sentir necessidade (MORATO, 1997).

Dentre os locais onde está sendo realizada tal prática, cabe ressaltar a atuação dos psicólogos no Plantão Psicológico em hospitais, especificamente os hospitais psiquiátricos. Sobre esta prática, Cautella Jr. (1999) afirma que, para a implantação do Plantão Psicológico em um hospital psiquiátrico é necessário que se acredite na capacidade de sua clientela para desenvolver-se. É preciso também que o serviço seja sistematizado para que o cliente saiba quando e onde o plantonista estará à disposição. O plantonista deve preparar-se para situações inesperadas, pois irá confrontar-se com o não planejado e ambos (plantonista e usuário) devem estar cientes da possibilidade de ser um encontro único, o que exige uma maior sensibilidade frente às questões do

usuário. Diante da limitação temporal apresentada, os participantes se modificarão internamente durante o encontro, reorganizando hierarquicamente suas demandas tendo em vista o que é mais importante para si naquele instante.

No contexto psiquiátrico, o serviço contribui, ainda, para um aumento significativo na motivação dos usuários, ao passo que iniciam a procura por atendimento por conta própria, e não mais pressionados pela orientação ou encaminhamento de terceiros, obtendo assim resultados promissores. Além do atendimento aos usuários, a abrangência do Plantão Psicológico chega também até as famílias, passando esta, a ser o “novo usuário” do Plantão Psicológico, muitas vezes procurando o serviço mesmo após a alta do membro familiar institucionalizado. Frente ao exposto, Cautella (1999) afirma que atualmente parece ser denso e comum que a ação terapêutica não possa se restringir somente ao indivíduo institucionalizado.

No âmbito escolar, a proposta de Plantão é contemplar o crescimento, objetivando auxiliar o aluno a se ajudar, o que não implica necessariamente no diagnóstico ou encaminhamento para a psicoterapia e demais tratamentos. Na verdade, se propõe a facilitar um movimento de ajuda, de atenção, no momento em que o aluno busca o Plantão. No campo educacional, de certa forma, o Plantão Psicológico Escolar completa o objetivo primordial da educação, que é a formação integral da pessoa do aluno, estimulando a sociabilidade. Nesse sentido, Rosenthal (1999) afirma que a presença da psicologia nas escolas colabora na constituição de um espaço para o aluno como ser humano, retomando sua finalidade através da formação do ser naquele contexto desenvolvendo, assim, a consciência de si e da realidade.

Nesse sentido, o Plantão psicológico é inserido nas escolas objetivando disponibilizar um espaço para os alunos, mais do que para os problemas institucionais, tornando a pessoa o centro da intervenção, e não suas notas ou comportamento. Contribui ainda para o crescimento do aluno em relação a sua auto-compreensão, permitindo-o explorar suas capacidades e, conseqüentemente, a construção de sua liberdade, bem como o exercício de sua cidadania. É perceptível, então, que a prática do Plantão Psicológico se insere na Escola e focaliza a pessoa do aluno como um todo, e não somente seu papel de aprendiz.

Em instituições da saúde pública, como CRAS, CREAS, NASF e CAPS, o CREPOP (Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas) (2010) aponta a implantação de atividades de plantão psicológico como ação inovadora.

Estamos desenvolvendo um projeto de atendimento psicológico de urgência aos pacientes que não podem esperar por vagas, sempre escassas. Trata-se de um projeto chamado de Projeto de Efeitos Terapêuticos Rápidos, com acolhimento de pacientes em urgência emocional ou subjetiva em nosso serviço público (ambulatório). Visa a acolher o paciente em um momento de grande desestabilização e promover uma oportunidade de elaborar algo sobre esse período e construir saídas mais produtivas. Caso ele tenha interesse em fazer uma psicoterapia mais demorada, é encaminhado a novas instituições. (CREPOP, 2010, p.60)

Diante da necessidade da população no que concerne ao atendimento imediato de suas demandas, o Plantão Psicológico passa a ser utilizado como um meio de intervenção breve, clínico-social, por considerar o caso como clínico e singular, mas também por compreendê-lo a partir de uma realidade social-universal. Ainda cabe salientar que o Plantão Psicológico constitui-se como um instrumento de intervenção psicológica, pois, segundo Ribeiro e Goto (2012),

Cury (1999) não utiliza como critério o grau de resolutividade do problema, ou seja, não se prioriza como foco do atendimento a queixa em si, considerada como algo objetivável e despido dos significados que lhe são atribuídos, mas sim a pessoa, compreendida como um todo que se revela em suas formas características de expressão, matizes de comportamento, atitudes e emoções, visando conferir-lhe autonomia (p. 191).

A partir do serviço de escuta psicológica desenvolve-se a possibilidade de o usuário aprimorar a visão que tem de si, evoluindo e questionando seus sintomas inseridos em um contexto mais amplo, compreendendo, assim, suas questões e sintomas como parte integrante do todo em que vive.

A partir do que foi exposto anteriormente, relativo à desconstrução do molde tradicional de atendimento psicológico limitado apenas à prática clínica, bem como à necessidade de inovação na prática psicológica, temos o Serviço de Plantão Psicológico como instrumento inovador e efetivo na promoção do cuidado, caracterizando-se não mais como serviço alternativo, mas como uma prática consolidada no campo da psicologia. Este, por sua vez, proporcionará o acolhimento necessário para o encontro do sujeito com a alteridade bem como ao conteúdo subjacente à sua fala. Tendo como

cenário a criação e expansão do Plantão Psicológico, será discutido sobre o caminho trilhado no processo de familiarização do mesmo com a sociedade, bem como as contribuições desta prática à sociedade contemporânea.

5 – REFLEXÕES FINAIS ACERCA DE RELEVÂNCIA DO SERVIÇO ESCUTA PSICOLÓGICA NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.

No contexto pós-guerra o Aconselhamento Psicológico surgiu como uma modalidade da psicologia clínica, visando a prontidão ao cuidado do sofrimento imediato do outro (MORATO, 1999), tornando-se necessário à Psicologia atentar, sofrer e transformar-se, acompanhando as mudanças sociais, como criação de métodos para buscar o bem-estar daqueles que demandavam para além da cientificidade de investigações, intervenções e teorias.

Anterior à sua sistematização, o Plantão Psicológico ainda não havia se constituído como serviço disponível a todos que de auxílio psíquico necessitavam, devido aos poucos recursos de saúde mental disponíveis à população da época de seu surgimento. Diante de tal limitação, aquele sujeito que por hora apresentasse alguma necessidade de natureza psíquica, normalmente permaneceria à margem, sem um espaço adequado onde pudesse ser acolhido e auxiliado a lidar melhor com seus recursos e limites como ser humano.

Assim, segundo Mahfoud (1987), o enfoque assumido pelo profissional em Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa é uma contribuição ao enfrentamento dessa problemática, na medida em que se coloca disponível para acolher a experiência do usuário em determinada situação, ao invés de focar o seu problema. Na prática, esta atitude significa disponibilidade para atender uma gama bastante ampla de demandas, já que o foco se define pelo próprio referencial do cliente, e não pela especialização do profissional.

Centrado na experiência do usuário em si mesmo, enfocá-la remete a possibilidade de responder à pessoa no momento presente da situação de encontro, valorizando o aqui e o agora. Esse conjunto de características possibilita, desse modo, a realização de um Plantão Psicológico onde o trabalho do conselheiro-psicólogo é viabilizar ao sujeito uma noção mais clara de si e de sua perspectiva diante da problemática vigente.

Diversas são as experiências de Plantão psicológico que tornam vivas uma modalidade de Aconselhamento Psicológico que aceitou romper os limites estabelecidos pelo descompromisso teorizado de tantas psicologias. Um dos desafios constitui-se em implantar os serviços com base humanista em instituições, pois esta abordagem busca o destaque para a centralidade na pessoa e seus processos autênticos, bem como a formação dos interesses propriamente humanos.

Em se tratando de uma modalidade de intervenção psicológica ainda em crescimento, a comunidade psicológica acolheu a proposta do Plantão como instrumento “alternativo”. Os resultados da inserção deste trabalho foram, portanto, amadurecendo paulatinamente. Nesse sentido, Mahfould (1999) diz:

“O próprio Conselho Federal de Psicologia chegou a se pronunciar em documento oficial, classificando Plantão Psicológico dentre as técnicas alternativas emergentes. Alternativa de maneira distinta daquelas de origem confusa ou esotérica, mas entendida como proposta inovadora, que em certa medida rompe parâmetros estabelecidos e que ainda estava aguardando uma avaliação mais rigorosa de sua eficácia pelas instituições de ensino superior e de pesquisa” (p.43).

Propondo-se, então, a focalizar o sujeito em sua peculiaridade e não tomá-lo apenas como caso específico de uma situação geral, o Plantão Psicológico se tornara tão libertador quanto assustador. Fazendo uso desse espírito desafiador, o serviço promoveu ao longo dos anos uma alternativa de prestação de serviços condizente com a nova postura da clínica em que o psicólogo passa a estar comprometido com a escuta e sensível às demandas que chegam, mesmo que esse encontro seja único. A contemporaneidade tem exigido da clínica uma postura de ousadia, de transformação, de inquietação e de permanente construção. Nesse contexto, o plantão psicológico vai exigir do profissional uma disponibilidade para buscar alternativas de lidar com o inesperado (REBOUÇAS, 2010).

Atualmente, assistimos à ampliação da Psicologia Clínica, saindo da vertente meramente curativa, de tratamento em consultórios individuais e de longa duração, para trabalhos com grupos e/ou indivíduos em diferentes contextos, ou de curta duração, fundamentados em diversas orientações teóricas contemplando também a dimensão preventiva e de crescimento pessoal, tendo o psicólogo o papel de agente mediador dessa mudança.

No entanto, o acesso aos serviços de Psicologia ainda não se encontra ao alcance de todos, especialmente nos países em que o desenvolvimento é precário. Rosenberg (apud TASSINARI, 2004) frisa que no mundo atual, realizar várias psicoterapias breves, em diferentes momentos, parece fazer mais sentido do que uma análise única, por um logo período de tempo. Afirma, ainda, que:

O fenômeno da exclusão social acontece de inúmeras maneiras; econômicas, social, cultural. Testemunhamos em nosso meio, como parte desse processo, inúmeras pessoas vivendo em situação de grande sofrimento sem dispor de possibilidades para encontrar ajuda necessária para seu tipo de padecimento. É urgente que possamos contar com práticas clínicas de qualidade e que tenham sido desenvolvidas em meio ao rigor demandado pela comunidade científica, para que possam ser inseridas em políticas públicas de saúde mental (p. 12).

A proposta do atendimento do Plantão Psicológico vem, portanto, dar conta dessa emergência, adequando-se às necessidades da pessoa que necessita beneficiar-se da escuta com um profissional capaz de ajudá-la a entender a sua realidade, seus momentos de aflição. Aguardar numa longa fila de espera, bem como submeter-se às entrevistas de triagem para avaliação e encaminhamento são procedimentos que parecem dificultar o engajamento na psicoterapia, especialmente para as pessoas que demonstram pouco interesse no processo de reconstrução da personalidade, mas que precisam de uma atenção especial em determinados momentos de suas vidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É inegável em nossa realidade a percepção fluida com que a vida tem se apresentado nesse novo cenário contemporâneo onde as experiências diárias, muitas vezes têm moldado a maneira de agir do indivíduo perante a sociedade. Esse processo transitório de mudança que nos constitui tem demandando da Psicologia Clínica uma nova postura e um novo olhar diante do homem.

Dessa forma, refletir acerca da prática de serviço do Plantão Psicológico como instrumento inovador de intervenção e seu grande potencial mobilizador para a promoção de saúde na sociedade contemporânea torna-se uma atitude ética frente aos desafios com os quais a Saúde e a Psicologia na Contemporaneidade têm se deparado.

Neste cenário, é enriquecedora a contribuição da Abordagem Centrada na Pessoa através de sua postura humanista, oferecendo significativas contribuições para a constituição do ser humano.

Na prática, a experiência no Plantão de Escuta Psicológica como estagiária no grupo de Extensão sobre o serviço, na UEPB bem como no CAPS II em Campina Grande – PB possibilitou-me desenvolver um olhar mais atento ao lado humano de cada usuário do serviço, bem como de sua necessidade particular em momentos distintos de sua necessidade. Como profissional, a experiência de atendimento no Plantão de Escuta Psicológica configurou-se como primordial para que assim fosse possível perceber o quão sensível e significativa é a intervenção do psicólogo no momento imediato de angústia desses usuários que buscam o serviço.

Diante do cenário inovador de atuação do Psicólogo em áreas distintas, é importante perceber a escuta como instrumento fundamental de trabalho para o profissional da psicologia em todas as áreas, não resumindo-se apenas a uma prática restrita aos que atuam na área clínica, pois, é partir dele que se torna possível a execução de seu papel como auxiliador das mudanças internas de cada indivíduo.

Nesse sentido, caracterizando-se como uma prática da clínica contemporânea, o plantão psicológico oferece ao indivíduo uma abertura para o contato com suas questões peculiares, bem como uma maior compreensão de suas questões, auxiliando-o na busca pelo sentido de sua existência. Nesse sentido, o Plantão constitui-se como um serviço promotor da saúde, mesmo necessitando ainda de estudos mais aprofundados para que, posteriormente, venha atingir o nível de prevenção primária.

As características da sociedade contemporânea ocidental levam o homem a perder sua morada e a perder-se de si mesmo, fato que suscita o desequilíbrio psíquico. O que falta a esse homem, portanto, é ser ouvido e compreendido em sua singularidade, seu contexto e história. É nesse cenário de incompletude que o Plantão Psicológico é inserido como intervenção psicológica eficaz para a construção de um novo universo subjetivo não mais dependente apenas do atendimento psicoterápico.

ABSTRACT

This study stems from a literature that focuses on the reflection on the relevance of the service Duty Listening Psychological nowadays. So the discussion is a brief history about its origin, objectives and characteristics, as well as the significant contribution of person centered approach, Carl Rogers, beyond the insertion and development of the Psychological Service Listening not only in educational institutions superior, first, and then, in health but also in schools and various institutions of society and services. The study also considers the ontological question of man, prior to his condition of service user of Duty Psychological, due to the necessity of the discussion about the man as belonging to himself. Furthermore, the study aims to reflect on the progress of this service over the years, as well as the importance of its constitution as an innovative tool in psychological intervention, aiming at promoting and maintaining mental health of the individual by his need.

KEYWORDS: Duty Psychological, mental health; Contemporary.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUN, Heloísa A. Atenção Psicológica em instituição: Plantão Psicológico como Cartografia Clínica. In: MORATO, Henriette T. P., BARRETO, Carmem Lúcia B. T. e NUNES, André. (Org.) **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica existencial: uma introdução**. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan: 2012. p. 121-138.

CAUTELLA, Walter. Plantão Psicológico em hospital psiquiátrico: Novas considerações e desenvolvimento. In: Mahfoud, Miguel. **Plantão Psicológico: Novos horizontes**. São Paulo: C.I., 1999.

CHAVES, Priscila B. e HENRIQUES, Wilma M. Plantão Psicológico: de frente com o inesperado. **Psicol. Argum.** São Paulo, abr./jun. 2008. Disponível em: <<http://lilacs.bvsalud.org/>> Acesso em: 20 jan. 2014.

CIPRIANO, Fernando Luíz. *Matriz terapêutica e os equívocos da prática clínica em Psicologia*. São Paulo: Annablume, Fapesp, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Práticas profissionais de psicólogos e psicólogas a atenção básica à saúde**. Brasília, 2010. p. 60. Disponível em: <http://crepop.pol.org.br/novo/wp-content/uploads/2011/02/Praticas_ABS.pdf> Acesso em: 12 Jan. 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. BEATO, M. S. da Fonseca [et al.]. **A Psicologia e o trabalho no CRAS**. Belo Horizonte, 2011. p. 72. Disponível em:

<<http://www.crp04.org.br/CRP2/Image/A-Psicologia-e-o-trabalho-no-CRAS.pdf>> Acesso em: 12 Jan. 2014.

CURY, Vera E. Plantão Psicológico em Clínica-Escola. In: MAHFOUD, Miguel. (org). **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, C.I., 1999.

CURY, Vera E. and PALMIERI, Tatiana H. Plantão psicológico em Hospital Geral: um estudo fenomenológico. *Psicol. Reflex. Crit.* [online]. 2007, vol.20, n.3, pp. 472-479. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v20n3/a15v20n3.pdf> Acesso em: 03 Jan. 2014.

FURIGO, Regina Célia Paganini Lourenço et al. Plantão psicológico: uma prática que se consolida. *Bol. psicol* [online]. 2008, vol.58, n.129, pp. 185-192. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v58n129/v58n129a06.pdf>> Acesso em: 03 Dez. 2013.

GOMES, Fernanda Maria Donato. *Plantão psicológico: novas possibilidades em saúde mental*. *Rev. SPAGESP* [online]. 2008, vol.9, n.1, pp. 39-44. ISSN 1677-2970. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php>> Acesso em: 03 Dez. 2013.

JUNIOR, Walter C. Plantão Psicológico em hospital psiquiátrico: Novas considerações e desenvolvimento. In: MAHFOUD, Miguel (org.). **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, C.I., 1999.

JÚNIOR, Walter C. Plantão Psicológico em hospital psiquiátrico. In: MORATO, Henriete. T. P (org.). **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

LIMA, Darlindo F. de L. e YEHIA, Gohara Y. Os “Sentidos” da Escuta Fenomenológico-Existencial. In: MORATO, Henriete T. P., BARRETO, Carmem Lúcia B. T. e NUNES, André. (Org.) **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica existencial: uma introdução**. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan: 2012. p. 121-138.

MAHFOUD, Miguel. Frutos maduros do plantão psicológico. In: MAHFOUD, Miguel (org.). **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, C.I., 1999.

MAHFOUD, Miguel. A vivência de um desafio: plantão psicológico. In: ROSENBERG, Rachel (org). **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa**. São Paulo: EPU, 1987.

MAHFOUD, Miguel. Plantão Psicológico na escola: uma experiência. In: MORATO, Henriete. T. P (org.). **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

MORATO, H. T. P. Pedido, queixa e demanda no Plantão Psicológico: querer poder ou precisar? VI Simpósio Nacional de Práticas Psicológicas em Instituição – Psicologia e Políticas Públicas. Vitória: UFES, 2006. Disponível em: <<http://www.usp.br/coseas/COSEASHP/ADM/Psicologo/VIsimposio/MORATO-Pedido-queixa-e-demanda.pdf>> Acesso em: 18 Jan. 2014.

OLIVEIRA, Rodrigo G. Uma experiência de Plantão Psicológico à Polícia Militar do Estado de São Paulo: Articulando Compreensões. In: MORATO, Henriete T. P., BARRETO, Carmem Lúcia B. T. e NUNES, André. (Org.) **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva**

fenomenológica existencial: uma introdução. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan: 2012. p. 139-144.

RIBEIRO, Maisa E. e GOTO, Tommy A. Psicologia no Sistema Único de Assistência Social: Uma Experiência de Clínica Ampliada e Intervenção em Crise. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, vol. 5. Campinas, 2012. p. 184 -194. Disponível em: <<http://mysql.fafich.ufmg.br/gerais/index.php>> Acesso em: 14 Jan. 2014.

REBOUCAS, Melina Séfora Souza e DUTRA, Elza. Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. **Rev. abordagem gestalt.** [online]. 2010, vol.16, n.1, pp. 19-28. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php>> Acesso em: 12 Jan. 2014.

ROGERS, Carl. Em Retrospecto. Quarenta e seis anos. In ROGERS, Carl e ROSENBERG, Rachel (org.) **A Pessoa como Centro.** São Paulo: EPU, 1977.

ROSENTHAL, Raquel W. O Plantão de Psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In: MAHFOUD, Miguel (org.). **Plantão Psicológico: novos horizontes.** São Paulo, C.I., 1999.

SCHMIDT, Maria Luisa Sandoval. Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental. **Estud. psicol. (Campinas)** [online]. 1999, vol.21, n.3, pp. 173-192. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v21n3/v21n3a03.pdf>> Acesso em: 07 Jan. 2014.

TASSINARI, Márcia Alves. **A Clínica da Urgência Psicológica: Contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa e da teoria do Caos. (Tese de Doutorado)** Rio de Janeiro: UFRJ. Instituto de Psicologia, 2003.

TASSINARI, Marcia Alves e DURANGE, Wagner. Plantão psicológico e sua inserção na contemporaneidade. **Rev. NUFEN** [online]. 2011, vol.3, n.1, pp. 41-64. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php>> Acesso em: 15 Jan. 2014.

TASSINARI, Maria A. Plantão psicológico em clínica escola de psicologia: Aplicação da abordagem centrada na pessoa. In: KLÖCKNER, Francisca Carneiro de Souza (org). **Abordagem centrada na pessoa: a psicologia humanista em diferentes contextos.** Londrina: EdUniFil, 2009.

YEHIA, Gohara Yvette. Interloquções entre o plantão psicológico e o psicodiagnóstico colaborativo. **Estud. psicol. (Campinas)** [online]. 2004, vol.21, n.1, pp. 65-72. Disponível em: < <http://www.scielo.br/scielo.php>> Acesso em: 17 Jan. 2014.