

SERVIÇO DE ESCUTA PSICOLÓGICA: UMA ESCUTA PROFUNDA DE CARÁTER EMERGENCIAL

MORAIS¹, Alexsandra Dias
LIMA², Aline Cristine da Silva
GOMES³, Inalígia Figueiredo
FRANCA⁴, Juliana Monteiro da
OLIVEIRA⁵, Malu Nunes

Centro de Ciências Humanas, Letras/Departamento de Psicologia/FLUEX

RESUMO

O presente trabalho buscou compreender e refletir sobre a importância do Serviço de Escuta Psicológico desenvolvido na Clínica Escola de Psicologia da UFPB. Esse atendimento tem como pressuposto teórico a Abordagem Centrada na Pessoa, na qual, a aceitação incondicional, tendência atualizante/formativa, e consideração positiva são essenciais. Desde sua fundação, a Clínica oferece diversos serviços psicológicos à comunidade em geral, dentre esses está o plantão psicológico, que funciona as terças-feiras, das 8 às 17 horas, tendo como principal intuito oferecer à população um meio de aliviar suas angústias emergenciais, de modo que não é necessário agendamento prévio. Paralelamente aos atendimentos uma pesquisa está sendo desenvolvida, cujo propósito é realizar um levantamento dos casos atendidos desde março até outubro de 2013, mediante a análise dos dados psico-sócio-demográficos coletados ao final dos atendimentos. Com o intuito de conhecer e caracterizar os clientes que buscam o Serviço foi analisado categorias como: gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil; motivo da busca pelo atendimento, entre outros. Até o momento ocorreram 101 atendimentos, sendo a maioria pertencente ao sexo feminino (78%), com idade entre 20 e 29 anos. Os motivos mais frequentes que os fazem procurar o SEP estão em conflitos de relacionamentos (18,7%); autoconhecimento e causas aplicadas a autoimagem (10%) e dificuldades de aprendizagem (7,5%). Assim, pode-se perceber o Serviço de Escuta como algo de fundamental importância não só para a aprendizagem dos estagiários, mas para a população que é acolhida em momentos emergências a partir de uma escuta profunda.

Palavras-chave: plantão psicológico; atendimento emergencial; escuta profunda.

¹UFPB. Aluna Extensionista. alexsandradm@gmail.com

² UFPB. Aluna Extensionista. alinecslima@hotmail.com

³UFPB. Técnica Orientadora. Inanafg@hotmail.com

⁴ UFPB. Extensionista Externa. jupsic_mf@hotmail.com

⁵UFPB. Aluna Extensionista. malununes03@gmail.com

INTRODUÇÃO

O Plantão Psicológico no Brasil surgiu no serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de psicologia da USP por volta de 1969, não tendo a intenção de substituir a psicoterapia tradicional. Surgiu como uma proposta de consulta psicológica não diretiva, com características da imediatez, da disponibilidade no momento da emergência, da necessidade, tendo como principal pressuposto teórico a Abordagem Centrada na Pessoa, criada pelo psicólogo americano Carl Rogers (PALMIERI e CURY, 2007; WRONA, 2013). Partindo dessa perspectiva ROGERS (1987) propõe que o terapeuta seja cauteloso em suas atividades.

“Se atendermos à complexidade da vida humana com olhar justo, temos que reconhecer que, numa hora ou menos, é altamente improvável que possamos reorganizar a estrutura da vida de um indivíduo. Se pudermos reconhecer este limite e nos abstermos de desempenhar o papel de Deus, poderemos oferecer um tipo muito precioso de ajuda, de esclarecimento, mesmo num curto espaço de tempo. Podemos permitir ao cliente que exprima seus problemas e sentimentos de forma livre, e deixá-lo como o reconhecimento das questões que enfrenta” (ROGERS, 1987 p. 207-208)

Nesta conjuntura, o Plantão Psicológico é pensado e praticado, basicamente, como um modo de acolher e responder a demandas por ajuda psicológica. Isso significa colocar a disposição da clientela que o procura um tempo e um espaço de escuta abertos a diversidade e a pluralidade dessas demandas (SCHIMIDT, 2004), desse modo pode-se compreender como uma ajuda psicológica na qual o psicólogo facilita ao cliente uma visão mais clara de si mesmo e de sua perspectiva ante a problemática que está vivenciando.

Neste sentido, é importante ressaltar que o embasamento na Abordagem Centrada legítima e propicia as expansões das atividades práticas do Plantão, respaldando-se na visão de qualidade e condições das relações interpessoais (autenticidade, aceitação positiva incondicional e compreensão empática) como promotoras essenciais de mudanças nos sujeitos envolvidos (MORATO, 1999).

De acordo com PEREIRA (1999) apud PALMIERI e CURY (2007) há várias definições com relação ao Plantão Psicológico que se diferenciam conforme a abordagem teórica dos profissionais que trabalham com esta modalidade e também em função das circunstâncias vigentes no momento da implantação nas instituições e nos diversos cenários nos quais o plantão é inserido.

Diante disso, MAHFOUD (1987) apud PALMIERI e CURY (2007) destaca que o Plantão Psicológico deve ser delineado mediante três vertentes: a da instituição que oferece o serviço, a do profissional disponível para o não planejado e a do cliente que busca auxílio para suas necessidades emergentes.

Neste sentido, o Serviço de Escuta Psicológica (SEP) oferecido pela Clínica Escola de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) é caracterizado por um atendimento prestado por profissionais e alunos extensionistas que se dispõem a se manter a espera, em horários predeterminados, de pessoas que sintam necessidade de um apoio psicológico.

Assim, os objetivos desse projeto são oferecer à comunidade um serviço de escuta psicológica emergencial e preventiva, nos referenciais da Abordagem Centrada, ou seja, “é um serviço que privilegia a demanda emocional e imediata do cliente” (CURY, 1999, p.116); além de fornecer um campo de prática para estagiários em Psicologia Clínica e desenvolver pesquisas, de acordo com os referenciais fenomenológico-existenciais, sobre a comunidade atendida, bem como, o tipo de atendimento realizado, as formas alternativas de intervenção psicológica e a mudança de atitudes apresentadas pelos plantonistas.

O serviço é gratuito e funciona às terças-feiras, no horário das 08:00h às 17:00h, onde os plantonistas atendem adolescentes, adultos e idosos sob supervisão posterior da psicóloga coordenadora do projeto. Nesse serviço os clientes têm direito a dois retornos e caso seja necessário serão encaminhados para psicoterapia ou demais serviços de acordo com a demanda apresentada, podendo estes ser na própria clínica-escola ou para outras instituições que atendam tais necessidades.

Paralelamente os plantonistas divulgam o serviço através da afixação de cartazes em diversos locais da cidade e de visitas a instituições em busca de parcerias. Cada plantonista disponibiliza semanalmente três horas para atendimentos, e ainda horário para supervisão, estudos teóricos e divulgação do serviço.

O serviço visa também desenvolver pesquisas sobre a população atendida, além de possibilitar aos estudantes extensionistas a prática no trabalho psicológico, assessorado pelas supervisões, um dos tripés que forma o psicoterapeuta, além do embasamento teórico na Abordagem Centrada na Pessoa e o autoconhecimento.

DESENVOLVIMENTO

Durante o ano de 2013, entre os meses de março a outubro foram realizados 101 atendimentos, sendo 17 de retornos. Os dados mostram que há uma predominância feminina de participantes (78%), um diferencial significativo quanto à participação masculina (22%). A maioria das pessoas que procuram o plantão possui entre 20 e 29 anos, o que corresponde a 45% do número total de atendidos.

Quanto aos principais motivos que levaram os indivíduos a procurarem o Serviço de Escuta Psicológica, estão Transtornos e Distúrbios psicoemocionais, (23,75%), como por

exemplo, a depressão, transtornos de humor e estresse, porém mais presentes nas mulheres. Ambos os sexos apresentaram em primeiro lugar os Conflitos de Relacionamentos Interpessoais (18,75%), seguidos também de Outros Sentimentos (20%) como angústia, solidão e timidez. Os motivos relacionados à dificuldade de Atenção e Aprendizagem abordaram 7,5% das procuras entre ambos os sexos. A busca por Autoconhecimento e causas ligadas à Autoimagem abrangeu 10%, e as questões de Abuso Moral e Assédio Sexual abrangeram 5%. O restante dos motivos de procura (15%) variou bastante entre questões de indecisão sobre o curso superior, ameaça externa, e curiosidade desconhecimento sobre o próprio serviço. A maior parte dos usuários estava cursando o ensino superior (56%). Considerando os dados apresentados, nota-se que o Serviço de Escuta Psicológica atua de maneira abrangente, onde atende uma demanda diversificada, sendo possível alcançar todos os níveis sociais e faixas etárias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se então que tendo em vista o caráter emergencial e preventivo do SEP e sua forma de intervenção psicológica que acolhe o indivíduo no momento exato de sua necessidade, ajudando-o a ampliar sua consciência de si, percebe-se a importância que este serviço tem para quem procura a Clínica-Escola de Psicologia da UFPB, tornando-se mais um ponto de referência às pessoas que necessitam de um acolhimento psicoemocional, haja vista a deficiência de suporte nesta esfera dispensada pelos órgãos públicos. Sendo assim, esse projeto tem demonstrado sua relevância e eficácia, ao passo que a procura pelos atendimentos é constante e crescente. Atuando desta forma o plantonista, juntamente com a instituição universitária, exerce um papel de agente social de mudança, além de esta prática ser de fundamental importância para o aprendizado daqueles que compõem a sua equipe.

REFERÊNCIAS

CURY, V. E. Plantão psicológico em Clínica-escola. In.: MAHFOUD, M (org). **Plantão psicológico: Novos horizontes.** São Paulo: Editora C.I. 1999

MOARTO, H. T. P. **Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

PALMIERI, T. H.; CURY, V. E. **Plantão psicológico em Hospital Geral: um estudo fenomenológico.** Psicol. Reflex. Crit. vol.20. nº.3. Porto Alegre, 2007. Disponível

em:http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-9722007000300015&script=sci_arttext.

Acessado em: 16 de out. de 2013.

ROGERS, R. C. **Psicoterapia e consulta psicológica**, 1º Ed., São Paulo: Martins Fontes, 1987 (Coleção Psicológica e Pedagógica), p.207-208

SCHIMIDT, M. L. S. **Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental**. Estudos de Psicologia, Campinas, v. 21, n. 3, p. 173 – 192, setembro/dezembro 2004