

Raylanne Maria de Sousa Pereira Maia

<http://lattes.cnpq.br/7319960512397132>

Centro Universitário Católica de Quixadá,
UNICATÓLICA, Brasil

Contato: raylannemaiapsi@gmail.com

Virgínia Carneiro Barros

<http://lattes.cnpq.br/3023988787308019>

Centro Universitário Católica de Quixadá,
UNICATÓLICA, Brasil

Maria Nayara Alves Lobo

<http://lattes.cnpq.br/2525892712168721>

Centro Universitário Católica de Quixadá,
UNICATÓLICA, Brasil

Esp. Mércia Capistrano Oliveira

<http://lattes.cnpq.br/8025255692047634>

Centro Universitário Católica de Quixadá,
UNICATÓLICA, Brasil

Contato: mercia@unicatolicaquixada.edu.br

PLANTÃO PSICOLÓGICO: UMA ABORDAGEM DE ESCUA EMERGENCIAL E ACOLHIMENTO NA PSICOLOGIA

INTRODUÇÃO

O plantão psicológico é um serviço de escuta breve e acolhimento em crises, que busca a resolução de problemas focais e tem por objetivo prestar atendimento emergencial à demanda, acompanhando o cliente em busca do sentido de existência por meio da compreensão de um sofrimento. Baseia-se no modelo de aconselhamento psicológico proposto por Carl Rogers que, ao longo de sua experiência, começou a questionar este modelo de aconselhamento e propôs mudança de perspectiva que passou a valorizar o cliente em vez do problema (Rebouças; Dutra, 2010).

Morato (1999) afirma que Rogers não se deteve nas técnicas, mas passou para as possibilidades de relações de ajuda e,

[...] caminhou no sentido de não se restringir unicamente a prática clínica tradicional, ou seja, da psicoterapia, e seguiu o caminho do aconselhamento psicológico. Não se fechou em uma prática clínica. Ouvindo as demandas sociais e reformulando este campo em função das demandas, foi possível dirigir-se para outros contextos que também demandavam ajuda: escolas/educação, grupos, conflitos sociais, empresas. Amalgamando essas experiências, passou a repensar como a origem de tensões, conflitos e crises dos homens e pessoas encontram-se nas diversas situações do relacionamento humano. Ou seja, da condição humana no mundo com os outros. (Morato, 1999, p. 82).

Segundo Rogers (1980), os indivíduos têm uma tendência inata para a realização e autorrealização, e o papel do psicólogo é facilitar esse processo, proporcionando um ambiente empático e acolhedor. No contexto do plantão psicológico, a ênfase recai sobre a criação de um espaço seguro e não julgador, onde as pessoas possam expressar livremente suas emoções e experiências. O terapeuta atua como um facilitador, oferecendo empatia e compreensão genuína, auxiliando o cliente a explorar seus sentimentos, pensamentos e desafios. A abordagem de Carl Rogers promove a autoexploração e resolução de problemas para permitir que o indivíduo se sinta compreendido e validado, sendo eficaz em crises e emergências devido ao seu modelo terapêutico breve e centrado no presente (Rogers, 1957).

Após a aplicação exitosa da vertente do Plantão Psicológico, outras abordagens buscaram utilizar estes princípios, a exemplo da Terapia Cognitivo-Comportamental - TCC, que integra técnicas e conceitos vindos de duas principais abordagens tais como a cognitiva e a comportamental. Para Beck (1963; 1964), conforme a Terapia Cognitiva os indivíduos atribuem significado a acontecimentos, pessoas, sentimentos e demais aspectos de sua vida, com base nisso comportam-se de determinada maneira e constroem diferentes hipóteses sobre o futuro e sobre sua própria identidade. As pessoas reagem de formas variadas a uma situação específica podendo chegar a conclusões também variadas, enfatiza a importância da congruência, ou seja, a autenticidade e transparência do terapeuta.

A escuta emergencial na psicologia é um aspecto fundamental da prática clínica, especialmente em crises. Este tipo de abordagem é projetado para fornecer apoio imediato e atencioso a pessoas que estão passando por eventos traumáticos, crises emocionais ou situações de risco iminente. Se baseia na ideia de oferecer um espaço seguro e acolhedor para os indivíduos poderem expressar suas emoções, pensamentos e preocupações sem medo de julgamento. O objetivo principal é proporcionar alívio imediato e estabilização emocional, fatores determinantes para a sobrevivência e recuperação dos indivíduos em momentos críticos (Rogers, 1983). Ela está frequentemente associada a abordagens como a psicologia de intervenção em crises,

assim, escuta emergencial desempenha um papel crucial na identificação e avaliação do risco, oferecendo suporte imediato e encaminhamento para tratamento mais especializado, quando necessário.

Diversas abordagens teóricas na psicologia, como a terapia cognitivo-comportamental, a psicodinâmica e a humanista, influenciam a prática da escuta emergencial, fornecendo aos profissionais ferramentas e estratégias para lidar com diferentes aspectos da experiência humana em momentos de crise. Além disso, a ética e a empatia são fundamentais, sendo essenciais para estabelecer uma relação terapêutica eficaz com o paciente. A escuta de prontidão também está relacionada à teoria da TCC, que enfatiza a importância de estar consciente do momento presente e da interação terapêutica. A abordagem baseada na aceitação e no compromisso (ACT) da TCC destaca a importância de adotar uma postura de abertura e atenção plena para com o cliente, permitindo que este experiencie suas emoções e pensamentos de forma consciente e sem julgamentos.

OBJETIVOS

Apresentar as vivências das estagiárias no Serviço de Psicologia Aplicada - SPA, do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA), referente aos atendimentos realizados na perspectiva do Plantão Psicológico e demonstrar o alcance exitoso, desta conduta, ao bem-estar mental dos clientes.

METODOLOGIA

Se trata de relato de experiência vivido no Serviço de Psicologia Aplicada no Centro Universitário Católica de Quixadá realizado pelo Estágio Profissionalizante II que contemplou a escuta psicológica ocorrida no segundo semestre do ano de 2023. O serviço no plantão significa estar disponível em dia e horário específicos, estar aberto e disposto a receber e ouvir pessoas que buscam ajuda psicológica.

O Relato de experiência é um tipo de produção de conhecimento, cujo texto trata de uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária, cuja característica principal é a descrição da intervenção. A produção de estudos tem como finalidade contribuir para o progresso do conhecimento, sendo assim tornam-se relevantes trabalhos que abordem a sistematização deles, uma vez que o saber científico contribui na formação do sujeito e a sua propagação está relacionada com a transformação social (Cordula; Nascimento 2018).

Esse trabalho descreve sobre a importância da escuta psicológica no plantão frente às demandas trazidas pelo cliente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Será feita referência a um dos atendimentos prestado no SPA a título de demonstração da metodologia e técnica utilizada e apresentação da evolução do caso para a cliente; trata-se de uma busca espontânea do serviço por uma mulher discorrendo sobre crises de ansiedade, devido a problemas familiares que lhe causam muitos sintomas como: dor no peito, cansaço e insônia, entre outros. Foi realizado acolhimento, através da escuta técnica, capaz de demonstrar empatia com a cliente e, daí, foi percebido que a demanda trazida poderia ser entendida como focal à problemática apresentada.

O processo foi baseado na Terapia Cognitiva-Comportamental (TCC) de Aaron Beck, que é uma abordagem estruturada, estabelecida a partir da colaboração entre terapeuta-cliente, sobre suas emoções e comportamentos. Foi proposto a técnica "tomando decisões" onde se solicita escrever as vantagens e desvantagens de tudo aquilo que estava afetando o cliente. O objetivo desta técnica é auxiliar de forma prática a tomar decisões (Beck, 2013).

A ênfase na resolução de problemas e na capacidade de fazer escolhas resulta em ganhos para o paciente, levando-o de uma atitude passiva e evitativa, baseada em

sentimentos de impotência e medo de decisões, para uma postura mais flexível e consciente das reais possibilidades de escolha, promovendo autonomia.

Com isso, no decorrer dos atendimentos a cliente citou que não conseguia ver as vantagens e desvantagens em tudo que estava vivenciando no momento, mas ao escrever ela revelou os pontos e tomou consciência de suas ações. No seguimento do tratamento, ela evoluiu bastante e conseguiu entender que precisa confrontar a realidade com seus novos pensamentos e comportamentos para uma resposta mais racional e assertiva.

CONCLUSÃO

O plantão psicológico é um serviço oferecido por profissionais da psicologia que visa atender pessoas que estão passando por crises emocionais, problemas de relacionamento, dificuldades familiares, entre outros. É um atendimento de curta duração, geralmente com uma ou algumas sessões, buscando oferecer suporte imediato e orientação para lidar com a situação.

Durante o plantão psicológico, o profissional irá ouvir atentamente o paciente, oferecer acolhimento e compreensão, além de trabalhar com orientações e estratégias para lidar com a situação, como forma de oferecer suporte emocional imediato para pessoas que estão passando por momentos difíceis.

Foram observados resultados positivos nas intervenções realizadas, durante o período do estágio, nos mais variados casos, demonstrando a eficácia das intervenções e a possibilidade de prestar atendimento ao público demandante, proporcionando uma melhora no bem-estar emocional destes através da prestação de serviço técnico e ético.

REFERÊNCIAS

CHAVES, P. B.; HENRIQUES, W. M. Plantão Psicológico: de frente com o inesperado. **Psicologia Argumento**, v. 26, n. 53, p. 151-157, 2008.

CONCEIÇÃO, J.; BUENO, G. **101 Técnicas da terapia cognitivo-comportamental**. Mafra, SC: Ed. da UnC, 2020.

Morato, H. T. P. Aconselhamento psicológico: uma passagem para a transdisciplinaridade. *In*: MORATO, H. T. P. (org.). **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa**: novos desafios. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 61-89.

MOREIRA, V.; TORRES, R. B. Empatia e redução fenomenológica: possível contribuição ao pensamento de Rogers. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 65, n. 2, p. 181-197, 2013.

MUSSI, R. F. de F. *et al.* Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práx. Educ.**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021.

OLIVEIRA, Maria Inês Santana de. Intervenção cognitivo-comportamental em transtorno de ansiedade: relato de caso. **Rev. bras. ter. cogn.**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 30-34, 2011.

PERES, R. S. *et al.* Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 9, n. 1, p. 47-54, 2004.

REBOUÇAS, M. S. S.; DUTRA, E. Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. **Rev. abordagem gestalt.**, Goiânia, v. 16, n. 1, p. 19-28, 2010.

ROCHA, M. C. Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. **Revista do Nufen**, São Paulo, p. 119-134, v. 3. n. 1, jan./jul. 2011.

ROGERS, C. **Um Jeito de Ser**. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, 1983. (obra original publicada em 1980)