

## PLANTÃO DE ESCUTA PSICOLÓGICA: DA IMPLANTAÇÃO À EXPANSÃO PARA PROMOÇÃO DA SAÚDE

Carla de Sant'Ana Brandão Costa<sup>1</sup>, Victor Hugo Luz Fernandes<sup>2</sup>, Patrícia Santos de Araújo Vital<sup>3</sup>, Luana Morgana Morais Barbosa<sup>4</sup>, Maria de Lourdes Domingos do Nascimento<sup>5</sup>, Ana Paula Ferreira Cardoso<sup>6</sup>

1 Professora Associada do Departamento de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba. Rua Ambrosina Soares dos Santos, 246. Bessa. João Pessoa. Paraíba.

2 Graduando em Psicologia na UEPB, bolsista PROBEX-UEPB.

3 Graduanda em Psicologia na UEPB, bolsista PROBEX-UEPB.

4 Pedagoga, formada na Universidade Federal de Campina Grande; Graduanda em Psicologia na UEPB, extensionista PROBEX-UEPB.

5 Graduanda em Psicologia (UEPB).

6 Graduanda em Psicologia (UEPB).

### RESUMO

O presente trabalho objetiva relatar a experiência extensionista em Plantão de Escuta Psicológica no Curso de Psicologia da UEPB. O Serviço de Plantão de Escuta Psicológica surgiu na década de 1960 no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo e desenvolveu-se durante a década de 1980 a partir da necessidade de responder as demandas da comunidade por atendimento psicológico. A característica principal deste serviço é o acolhimento e a minimização do sofrimento, favorecendo a ampliação do quadro – perceptual por parte do usuário, possibilitando uma visão mais abrangente sobre as possibilidades frente a “problemática” vivenciada. Na UEPB, o serviço foi implantado na Clínica- Escola de Psicologia em 2004 através deste projeto, junto ao serviço de triagem, com o objetivo de garantir à comunidade um serviço que atendesse usuários no momento da necessidade. Em 2015 tornou-se ‘porta de entrada da Clínica-Escola. É aberto à comunidade de segunda a sexta feira, das 8h às 17h e realiza por mês, em média, 150 Escutas na Clínica. A busca por atendimento psicológico impulsionou a expansão do projeto que atualmente oferta o serviço aos servidores da universidade, em sala na administração central da UEPB, com atenção à saúde do trabalhador; no Ministério Público do Estado, direcionado a crianças/adolescentes em possível condição de alienação parental; e no Programa LABIT (Laboratório Itinerante), que envolve outros projetos extensionistas em saúde e realiza ações em Campina Grande e outros municípios. Atualmente conta com 10 extensionistas que se capacitam e atuam na promoção da saúde na comunidade.

**Descritores:** Promoção da Saúde; Saúde mental; Psicologia Clínica.

## PSYCHOLOGICAL LISTENING DUTY: FROM THE IMPLANTATION TO THE EXPANSION TO HEALTH PROMOTION

### ABSTRACT

This paper aims to report the extension experience in Psychological Listening on the Psychology Course at UEPB. The Psychological Listening Service emerged in the 1960s at the Psychology Institute of the University of São Paulo and developed during



the 1980s out of the need to respond to the community's demands for psychological assistance. The main reason of this service is the reception and minimization of suffering, favoring the expansion of the perceptual condition on the part of the user, allowing a more comprehensive view on the possibilities in the face of the “problem” experienced. In UEPB, the service was implemented at the Clínica-Escola de Psicologia in 2004 through this project, together with the triage service, with the objective of guaranteeing a service to the community that would serve users at the time of need. In 2015 it has been the gateway to the Clínica–Escola. The scheduled work time to the community is from Monday to Friday, at 8 am to 5 pm and it performs, on average, 150 Listeners at the Clinic. The search for psychological assistance drove the project's expansion that today also offers Listening Service in a room in the Rectory Building which focuses on civil servants, through the special attention to workers' health. Another expansion was in the Ministerio Publico for kids or adolescents in a possible condition of parental alienation. Besides, in the LABIT Program (Laboratório Itinerante), there are more health extension projects and it carries out actions in Campina Grande and other municipalities. It currently has 10 trained extension workers who are promoting health in the community.

**Keywords:** Health Promotion; Mental Health; Clinical Psychology.

## INTRODUÇÃO

Abordar sobre o projeto pioneiro de Plantão de Escuta Psicológica no Curso de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba traz a necessidade de apresentar o percurso deste, por meio da ação extensionista, revelando desde a sua implantação, consolidação e expansão. A proposta, inovadora na época, necessitou de cerca de uma década para evidenciar sua relevância, implantar o serviço, demarcar fronteiras entre outras modalidades interventivas, capacitar estudantes, consolidar-se como porta de entrada na Clínica – Escola de Psicologia e expandir-se para outros setores da Universidade e de fora. Assim, o objetivo deste artigo é apresentar a implantação e desenvolvimento do serviço de plantão de escuta psicológica da Clínica – Escola de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e discutir, sob a perspectiva centrada na pessoa, a expansão do plantão de escuta psicológica e as respectivas ações extensionistas realizadas no ano de 2019, em diferentes espaços institucionais (Clínica – Escola de Psicologia, no Ministério Público do Estado da Paraíba, administração central da UEPB e nas ações do programa extensionista Laboratório Itinerante (LABIT)).

O Plantão de Escuta Psicológica tem como fundamento básico a prática do Aconselhamento Psicológico desenvolvido por Carl Rogers e foi introduzido no Brasil pelo IPUSP (Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo) em 1969, pautado



nos princípios da Abordagem Centrada na Pessoa<sup>(1)</sup> devido a elevada busca pela psicoterapia na Clínica-Escola da Universidade de São Paulo (USP), da dificuldade de atender a lista de espera no momento da necessidade dos usuários e da constatação de que as motivações dos usuários nem sempre eram para a psicoterapia, mas por um atendimento circunstancial frente a emergência de apoio psicológico<sup>(2)</sup>.

A noção de “plantão de escuta” refere-se a oferta, em dias e horários pré-definidos, de um serviço para atender pessoas com necessidade emergencial de apoio psicológico. Ocorre por meio da escuta psicológica, inspirada no atendimento clínico breve e sem necessidade de agendamento. Ao plantonista é necessário a disponibilidade para se defrontar com o inesperado, para lidar com o tempo de duração nem sempre estabelecido e com a possibilidade do usuário não retornar em outro momento<sup>(3)</sup>. Assim, o Plantão de Escuta Psicológica configura-se como um serviço condizente com a postura ética na clínica que se coloca ao dispor e ao alcance de uma população que talvez nunca tivesse oportunidade de acesso a apoio psicológico, servindo como um espaço de acolhimento e de informações, auxiliando as pessoas a uma maior autonomia emocional por meio do acesso a garantia de direitos estabelecidos constitucionalmente<sup>(4)</sup>.

A característica principal do Plantão de Escuta Psicológica é o acolhimento e a minimização do sofrimento, os quais visam favorecer a ampliação do quadro – perceptual por parte do usuário, a uma visão mais abrangente de si e das possibilidades diante da “problemática” vivenciada<sup>(5)</sup>. Acolher, neste contexto, refere-se a atenção para a experiência do usuário no momento em que procura ajuda, e não apenas a queixa. Por meio do acolhimento é possível responder a demanda por ajuda psicológica, disponibilizando para as pessoas que procuram o serviço um tempo e um espaço de escuta abertos à diversidade e à pluralidade de demandas, tendo como foco o modo como o usuário vive a queixa, os recursos subjetivos e relacionais que dispõe para cuidar de seu sofrimento e as expectativas e perspectivas que se apresentam a partir da busca de auxílio<sup>(6)</sup>.

A atitude de aceitação incondicional, postulada por Rogers<sup>(7)</sup> como base para estabelecimento do rapport e subsídio para intervenções pautadas na compreensão empática, é a capacidade de aceitar o outro com todas as suas características sem julgamento sem valor. Esta atitude é um dos eixos básicos da relação estabelecida durante a escuta psicológica. Aceitar incondicionalmente o outro facilita a comunicação, possibilita o partilhar de situações e sentimentos emergentes, o



desnudar de significados, a emergência de formas de perceber a si e aos outros, a tomada de consciência e o vislumbrar de novas possibilidades de enfrentamento das situações experienciadas. Através da fala/escuta o homem se revela, para si e para o outro. A partir da fala – escuta em uma relação terapêutica empática e de aceitação o plantão de escuta psicológica minimiza o sofrimento das pessoas que buscam o serviço. Além disso, constitui-se como lugar que, ao acolher, também dispõe de informações e orientações acerca de serviços na região que podem subsidiar necessidades dos usuários identificadas durante a escuta e, se cabível, viabilizar o encaminhamento do usuário para outros profissionais e serviços. Assim, o plantão de escuta psicológica se situa como um importante serviço na rede de saúde direcionado a prevenção <sup>(1)</sup> e também a promoção da saúde, aproximando-se da definição <sup>(8)</sup> que afirma que a promoção da saúde se dá *“por medidas que não se dirigem a uma determinada doença ou desordem, mas servem para aumentar a saúde e o bem-estar gerais”*.

Sob esta perspectiva, os princípios norteadores e os objetivos da escuta psicológica coadunam-se com a noção de promoção da saúde que concebe o direcionamento de ações para a transformação de processos individuais de tomada de decisão favoráveis à saúde, qualidade de vida e condições de bem-estar <sup>(8)</sup> através de uma relação pautada no cuidado.

O elo entre a abordagem centrada na pessoa, a concepção contemporânea de promoção da saúde e o papel das políticas públicas de saúde no Brasil é a compreensão da saúde humana como um movimento dinâmico do ser que possibilita mudanças salutares em direção ao crescimento, a partir das relações estabelecidas com o meio, do desenvolvimento da autonomia e do exercício da cidadania. Neste sentido, as ações extensionistas em discussão tem como referência a saúde como um processo dinâmico e contínuo e em consonância com o contexto de cada sujeito, conforme ressalta o autor <sup>(9)</sup>:

A saúde não é um estado, mas um processo, no qual o organismo vai se atualizando conjuntamente com o mundo, transformando-o e atribuindo-lhe significado à medida que ele próprio se transforma. Melhor seria falar de um processo de construção mútua, pois indivíduo e mundo, organismo e meio coexistem necessariamente <sup>(9)</sup>.

É sob esta perspectiva de saúde que o plantão de escuta psicológica se expande pelo país, configurando-se como serviço emergencial, acessível, contextualizado e orientado para a promoção da saúde e em consonância com o



surgimento das políticas públicas de saúde, resultantes de lutas sociais delineadas a partir da década de 1970, por meio de movimentos orientados para a busca da redemocratização do país <sup>(10)</sup>.

Com a Constituição Federal de 1988 a saúde passou a ser reconhecida como um direito social e, conseqüentemente, dever do estado garantir a sua promoção, proteção e recuperação, tendo como marco a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), que aparece descrito nos artigos 196 a 200 da seção saúde da Constituição <sup>(11)</sup>. Assim, as políticas públicas de saúde têm como objetivos, de acordo com o Ministério da Saúde, “tratar da promoção, da proteção e da recuperação da saúde e serviços correlatos, para todos os brasileiros, sem nenhuma distinção e com iguais direitos” <sup>(11)</sup>. No campo da saúde mental, foi a partir da Lei nº 10.216/02, também fruto das lutas e movimentos dos trabalhadores da saúde, que a Política Nacional de Saúde Mental foi instituída. Entretanto, as determinações desta Lei estão direcionadas à atenção especializada na saúde, deixando de abarcar pessoas acometidas por sofrimento psíquico que não apresentam transtorno mental grave e persistente. Neste sentido, a oferta de serviços psicológicos na atenção básica viabiliza o cumprimento de práticas que abrangem a promoção e manutenção da saúde, o diagnóstico social, a prevenção de agravos, a redução de danos, a cura e reabilitação de condições físicas/psíquicas/emocionais mais comuns <sup>(12)</sup>, podendo, ainda, favorecer na comunicação entre a Atenção Básica e os diversos serviços de saúde <sup>(13)</sup> e o desenvolvimento de uma atenção integral que impacte na situação de saúde das pessoas e nos determinantes de saúde das coletividades <sup>(12)</sup>.

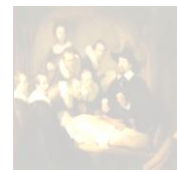
É no cenário de crescimento das políticas públicas de saúde no Brasil que emerge a difusão dos serviços de plantão de escuta psicológica nas clínicas – escolas de psicologia, entre as décadas de 1980 e 1990. Na Paraíba, o primeiro serviço de plantão de escuta psicológica surgiu em 1994, na Clínica – Escola de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da professora Sonia Maria Lima de Gusmão. Na época, a Paraíba contava com apenas três Cursos de Psicologia: *UNIPÊ* (Centro Universitário da Paraíba – primeira IES a oferecer o Curso de Psicologia no Estado da Paraíba), *UFPB* (Universidade Federal da Paraíba) e *UEPB* (Universidade Estadual da Paraíba). Em 2003, o plantão de escuta psicológica foi implantado na Clínica Escola de Psicologia do UNIPÊ e, em 2004, na Clínica Escola de Psicologia da UEPB, em ambos, sob a iniciativa da professora Carla Brandão, a partir da experiência



na turma de estágio fundadora do serviço na UFPB, sob a supervisão da professora Sônia Gusmão.

Na década de 2000, mediante a criação de várias políticas públicas de saúde e de assistência social no país e da concomitante inserção do psicólogo nestas, ocorreu a expansão dos serviços de escuta psicológica em diversos serviços fora das faculdades de psicologia, como meio de acolher, atender e compreender demandas, ao mesmo tempo em que efetivava um atendimento psicológico emergencial e viabilizava o encaminhamento para outros serviços. Neste sentido, o serviço de escuta psicológica consolidou-se como 'porta de entrada' de vários serviços de saúde e de assistência social. Diversas clínicas-escolas de psicologia também passaram a situar o serviço de escuta como porta de entrada a fim de compreender a demanda inicial dos usuários e facilitar as orientações e encaminhamentos cabíveis para cada pessoa.

Na Clínica Escola da UEPB, instituição na qual se insere o projeto extensionista de escuta psicológica norteador deste trabalho, consideramos o período 2004 – 2008 como a fase de sensibilização para incorporação do serviço. Na época, boa parte dos usuários atendidos no espaço físico da Clínica Escola eram contemplados com a psicoterapia. Com menor procura havia grupos de usuários para o serviço de orientação vocacional (termo usado à época) e psicodiagnóstico/avaliação psicológica. A lista de espera para psicoterapia, como principal atendimento psicológico no serviço, era extensa e, conseqüentemente o tempo de espera para início da psicoterapia também era largo. Não raro, quando contatado para início da psicoterapia, usuários afirmavam não ter mais necessidade da psicoterapia ou estar em atendimento em outro local. Iniciados os atendimentos, havia elevado número de desistência após cerca de três a cinco sessões. Tais constatações foram fundamentais para afirmar a necessidade de um serviço de urgência psicológica que se situasse como espaço de acolhimento psicológico no momento da necessidade e, também, de informação, orientação e parte importante da rede de atenção à saúde. A busca da implantação do serviço na UEPB por meio da socialização e debate sobre tais necessidades, disponibilização de material impresso sobre escuta psicológica, e dois minicursos abertos aos docentes e discentes do Departamento de Psicologia, sobre entrevista e escuta psicológica, mostrou-se pouco eficiente nos quatro primeiros anos (2004 – 2008), principalmente pelo pouco conhecimento prático sobre esta modalidade interventiva e a necessidade de mais divulgação sobre o serviço na comunidade. Entre 2009 e 2012, com a introdução do projeto extensionista em um CAPS (Centro de



Atenção Psicossocial) de Campina Grande para a oferta do plantão de escuta psicológica aos usuários e familiares; e a concomitante divulgação do serviço de escuta na Clínica Escola de Psicologia da UEPB, através de visitas às salas de aulas e em outras Clínicas e Departamentos da Universidade, começou a surgir uma pequena procura para a escuta psicológica na Clínica <sup>(14)</sup>. A realização de mini cursos anuais de capacitação para os estudantes de psicologia, vinculado ao projeto de extensão “*Serviço de Escuta Psicológica: atendendo a comunidade no momento da necessidade*” (PROBEX 2011 – 2012), a divulgação do serviço no site da Universidade, distribuição de folders e a abertura de uma sala exclusiva, em 2013, na Clínica Escola de Psicologia, para a realização da escuta psicológica foram determinantes para a consolidação do serviço, que antes ocorria na sala de Triagem e, na maioria das vezes, ficava secundarizado ao lado da crescente lista de espera de usuários por psicoterapia.

A exclusividade da sala de Plantão de Escuta Psicológica demarcou a diferença entre a escuta psicológica e a entrevista de triagem, na época, realizadas por diferentes estagiárias e extensionistas a fim de estabelecer os limites entre as duas modalidades. Em 2015, a partir de uma importante reconfiguração nos serviços ofertados na Clínica – Escola de Psicologia da UEPB, o Plantão de Escuta Psicológica passou a ser a porta de entrada da Clínica. Deste modo, além de atender o usuário no momento da necessidade de apoio psicológico, cumprindo com sua finalidade de atendimento emergencial, também passou a acolher todos os usuários que buscavam pela primeira vez o serviço a fim de, através da escuta, conhecer as demandas, informar sobre os serviços disponíveis na Clínica, na Universidade e na comunidade e realizar encaminhamentos, quando necessário e desejável. O período posterior, entre 2017 e 2019, foi de expansão do projeto dentro e fora da Universidade, haja a vista a já consolidada ação deste na Clínica Escola de Psicologia. As ações deste período configuram o cerne da discussão acerca do plantão de escuta psicológica como serviço de acolhimento e cuidado relevante para a promoção da saúde mental e a prevenção de agravos em diferentes espaços institucionais.

O projeto extensionista aqui tratado que teve início com duas estudantes voluntárias atualmente conta com a participação de dez discentes entre o 5º e o 10º período do Curso, sendo oito voluntários e duas bolsistas. Concomitante a manutenção do plantão de escuta psicológica na Clínica Escola de Psicologia, o projeto passou também a oferecer, desde 2017, o aconselhamento psicológico, que



não terá parte nesta discussão, mas que vem se constituindo, gradativamente, como uma importante intervenção psicológica de curta duração. Além da inclusão do aconselhamento psicológico na Clínica – Escola, o projeto expandiu suas ações para outros setores e comunidade através do ingresso no Programa de Extensão “Laboratório Itinerante (LABIT)” (2017); da implantação do plantão de escuta psicológica no Ministério Público do Estado da Paraíba (MP – PB) (2018); e da oferta do plantão de escuta psicológica no prédio da administração central da Universidade, destinado aos servidores (2019).

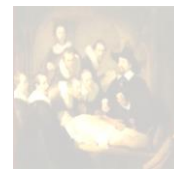
Tais ações serão tomadas como foco das discussões aqui traçadas, já que a expansão do plantão de escuta psicológica para outros espaços teve como objetivo possibilitar à comunidade maior acessibilidade a um serviço de emergência psicológica para acolhimento e minimização do sofrimento psíquico no momento da necessidade.

## **METODOLOGIA**

A orientação e acompanhamento das ações extensionistas se deu por meio de um grupo, denominado grupo ampliado, para estudo e orientação coletiva, com ocorrência semanal e duração de 3 horas, constituído pela professora orientadora e os dez extensionistas, com a finalidade de discutir sobre o plantão e a escuta psicológica nos diferentes setores e serviços inclusos no projeto e a organização das ações no LABIT.

Neste sentido, o desenvolvimento do conjunto de ações vinculadas ao projeto de plantão de escuta psicológica perpassou etapas preparatórias no grupo ampliado, as quais culminaram com a efetivação da prática extensionista nas diferentes ações. Assim, ao ingressar no projeto o estudante participou de orientações coletivas e debates que tiveram início com a fundamentação teórico-metodológica, baseada na perspectiva humanista centrada na pessoa, particularmente sobre a relação terapêutica centrada, as intervenções verbais, técnica de observação e de entrevista; bases fenomenológicas do plantão de escuta psicológica e a prática deste em diversos contextos. A compreensão e experientiação teórico – metodológica, condição *sine qua non* para o desenvolvimento de habilidades fundamentais ao estabelecimento de uma relação terapêutica e da prática da escuta psicológica, foi facilitada pelo uso da técnica de role-play.





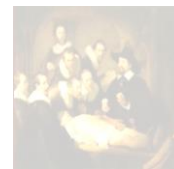
Durante os role-plays foram discutidas e orientadas coletivamente a capacidade de observação, escuta ativa e profunda <sup>(15,16)</sup>, formulação de intervenções verbais, uso de recursos adequados <sup>(17, 18, 16)</sup> e postura ética e empática frente a comunicação do outro no 'lugar' de usuário <sup>(17, 19, 20)</sup>.

Os extensionistas a partir do 5º período do Curso, e considerados aptos para iniciar a prática da escuta psicológica, foram encaminhados para o Plantão na Clínica – Escola de Psicologia, no Ministério Público e no setor administrativo da UEPB, onde realizaram escuta psicológica e, quando necessário, a entrevista de triagem. Estudantes do 4º período ou recém ingressos no projeto participaram de ações de divulgação e informação sobre o serviço de escuta psicológica como prática inicial de inclusão no projeto. Para as ações do LABIT, por serem ocasionais, os extensionistas foram escalados conforme disponibilidade no dia da ocorrência, desde que já preparados para a prática da escuta ou divulgação desta.

Assim, o grupo ampliado de orientação cumpriu com o objetivo de capacitar os extensionistas para a realização da escuta psicológica em diferentes espaços e contextos e de acompanhar as escutas e triagens realizadas na Clínica- Escola de Psicologia, mediante apresentação e discussão dos relatos das escutas, dos formulários de entrevista de triagem e encaminhamentos realizados para outros serviços. As orientações para as ações no LABIT, também situadas neste grupo, direcionaram-se à avaliar as demandas da instituição ou município de realização da ação (quando fora de Campina Grande) e as intervenções cabíveis, as necessidades do público pertencente ou atendido no local da ação, a possibilidade de realização da escuta psicológica no local da ação, a preparação do material de divulgação do serviço de escuta psicológica disponível na UEPB, de outros serviços oferecidos na Clínica – Escola de Psicologia e discussão sobre temas em saúde mental, conforme necessidades do público/serviço alvo da ação.

Outros dois grupos, denominados de grupos específicos, também com ocorrência semanal e duração de uma hora cada, tiveram como objetivo discutir e orientar as ações específicas realizadas no Ministério Público e sobre o plantão de escuta destinado aos servidores da Universidade.

O grupo específico para orientação sobre as escutas realizadas no Ministério Público foi constituído pela professora orientadora do projeto e as 04 extensionistas com atividade no M.P. Neste, a discussão focou na escuta psicológica direcionada às famílias em situação de conflito derivado de possível situação de alienação parental,



no uso dos recursos lúdicos para mediar a escuta infantil e a escuta conjunta com os responsáveis/ genitores das crianças/ adolescentes. Esta última, com a finalidade de compreender cada uma das partes e também orientar os pais sobre o bem estar, saúde mental e desenvolvimento salutar das crianças/adolescentes. Os procedimentos institucionais do M.P., o preenchimento de documentos formais, as condições éticas da psicologia e os encaminhamentos também encontraram subsídios neste grupo.

O grupo específico para orientação das escutas e triagens realizadas na administração da Universidade, direcionadas aos servidores da UEPB em possível condição de sofrimento relacionado à saúde no trabalho, foi constituído pela professora orientadora do projeto, a professora orientadora de estágio em saúde do trabalhador e 04 estudantes, sendo 02 extensionistas do projeto e, concomitantemente, estagiárias em saúde do trabalhador; e 02 estagiárias(os) no referido campo. Nas reuniões semanais as escutas psicológicas foram discutidas sob a perspectiva da saúde no trabalho na perspectiva fenomenológica existencial.

Para efetivação das ações na Clínica – Escola, no Ministério Público e no prédio da administração central da UEPB foi necessário organizar em cada um destes uma sala reservada com dois ou três assentos (cadeira, sofá ou poltronas), mesa de apoio, armário ou gaveteiro com chave para arquivamento dos documentos psicológicos (de uso restrito das extensionistas), pastas para arquivo dos registros individuais das intervenções psicológicas, formulários, papel, caneta e lenço de papel. As salas de escuta da Clínica – Escola e do Ministério Público dispunham também de um kit lúdico básico para as escutas infantis (bonecos de pano, livros, jogos, papel, lápis grafite e de cor, caneta hidrocor, tinta, massa de modelar, tesoura sem ponta, cola e revistas). Além dos extensionistas e da orientadora do projeto, em cada um dos espaços de realização da escuta psicológica contamos, como recursos humanos necessários, com o apoio da psicóloga da Pró – Reitoria de Gestão de Pessoas da UEPB (PROGEP), da psicóloga e da promotora do Ministério Público e do coordenador geral do programa extensionista LABIT.

## **RESULTADOS**

### **Escuta Psicológica na Clínica Escola de Psicologia da UEPB**

A Clínica - Escola funciona de segunda à sexta feira, das 8:00 às 17:00 horas e atende a comunidade em geral de Campina Grande e arredores através,



principalmente, das práticas de estágio dos estudantes do 9º e 10º períodos, que por meio de projetos de estágio desenvolvem atividades nos campos da saúde, educação, assistência; em serviços de saúde, organizações e empresas, instituições de educação, comunidades, dentre outros espaços. No espaço da Clínica Escola a maior procura é pela psicoterapia individual, gerando uma grande lista de espera e um largo tempo para início da psicoterapia. Neste contexto, o Plantão de Escuta Psicológica constituiu-se como uma intervenção psicológica estratégica para atender a urgência psicológica por funcionar durante todo expediente da Clínica, ao longo do período acadêmico, através de plantões rotativos entre estagiárias(os) e extensionista, sem a necessidade de agendamento prévio do usuário, que pode chegar ao serviço espontaneamente ou por meio de encaminhamento de outros serviços, instituições e de setores da Universidade. Ao chegar na Clínica o usuário se apresenta na secretaria e aguarda apenas o chamado do extensionista ou estagiário de plantão disponível para realização da escuta psicológica. Não há tempo delimitado para a duração da escuta. Considera-se que a escuta deve durar o tempo necessário para o usuário ser acolhido, compartilhar suas experiências emergentes, participar de uma relação empática e facilitadora à comunicação e apresentar condição para o encerramento <sup>(20)</sup>. O usuário do serviço pode retornar ao serviço de escuta psicológica quantas vezes sentir necessidade.

Tabela 1: Escutas Psicológicas realizadas pelo grupo extensionista na Clínica Escola de Psicologia de março a novembro de 2019: perfil dos usuários

Meses	Escutas realizadas (nº brutos)	Sexo		Grupo Etário			
		Fem.	Masc.	Criança	Adolesc.	Jovem	Adulto
<b>Fev.</b>	2		2		1	1	
<b>Març.</b>	23	16	7	5	3	12	3
<b>Abr.</b>	40	26	14	1	10	20	9
<b>Mai.</b>	4	3	1		1	1	2
<b>Jun.</b>	8	5	3	1	2	3	2
<b>Julh.</b>	Recesso	-	-	-	-	-	-
<b>Agos</b>	10	8	2		4	3	3
<b>Set</b>	4	2	2			2	2
<b>Out</b>	4	2	3		2	1	1
<b>Nov</b>	12	8	4			6	6
<b>Dez</b>	Férias	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	62	33	7	23	43	22

Criança (até 10 anos); Adolescente (11 – 19 anos); Jovem (20-29 anos); Adulto (a partir de 30 anos).



Tais resultados correspondem as escutas psicológicas realizadas apenas pelo grupo extensionista. As escutas realizadas por estagiários do setor não estão aqui contempladas devido o não acesso a estas.

Apesar da procura considerável para a psicoterapia infantil, a busca do serviço de escuta psicológica é predominante entre o público jovem (20 a 29 anos). É necessário ressaltar que poucas crianças são conduzidas ao serviço para a escuta psicológica. Em geral, o responsável usufrui da escuta abordando sobre as questões pertinentes à criança, e as suas aflições relacionadas às queixas da mesma, e passa pela entrevista de triagem para o direcionamento à psicoterapia infantil. Em relação ao sexo, apesar de ter havido um aumento da procura do serviço por homens, a maioria das escutas psicológicas ocorre com as mulheres.

### **Ações e Escuta Psicológica no LABIT**

O programa de extensão LABIT agrega projetos de cursos de saúde da UEPB, como enfermagem, farmácia, fisioterapia, odontologia, educação física e psicologia, com objetivo de levar serviços e informações de saúde a diversas localidades de Campina Grande e de outros de outros municípios. As ações, direcionadas à prevenção e promoção da saúde, não têm calendário fixo e ocorrem em conjunto durante o período letivo, conforme solicitação dos municípios e/ou de setores. Os extensionistas de cada área da saúde, transportados coletivamente pela Universidade até o local, ofertam intervenções conforme a especificidade dos projetos envolvidos e a demanda dos usuários, como verificação de pressão arterial, exames clínicos, orientação postural, higiene bucal, exercícios físicos, escuta psicológica, oficinas multiprofissionais, palestras e distribuição de materiais informativos. No local da ação, sob a orientação da coordenação geral do programa, os extensionistas de cada área se organizam em salas e tendas para a realização das atividades, que geralmente duram um turno.

Tabela 2: Atividades extensionistas realizadas nas ações do LABIT em 2019

	Nº de Escutas	Atividades realizadas		Local e público alvo		Nº de extensionistas envolvidos
		Escuta	Divulgação			
<b>Abr</b>	1	X	X	-UEPB: acadêmica	comunidade	5

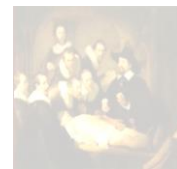


<b>Mai</b>	1	X	X	<b>-Município de Coxixola:</b> idosos	2
<b>Set</b>	4	X	X	<b>-Município de Araruna:</b> campus universitário; Reitoria (estudantes e servidores); Escola Premem (alunos) e Sociedade Amigos do Bairro (comunidade em geral)	9
<b>Nov</b>	3	X	X	<b>-C. Grande:</b> Instituto dos Cegos (usuários); Escola Municipal Sto Antonio II (Cuités) (alunos) e Instituição Social o Resgate.	7
<b>Dez</b>	1	X	X	<b>-C. Grande:</b> Casa Divina Misericórdia (Cuités)	3
<b>Total</b>	10				

Nas localidades com possibilidade de organização de espaço reservado para a escuta psicológica esta foi efetivada, concomitante a divulgação do serviço, informações e orientações sobre saúde mental. Na impossibilidade de realização da escuta, a divulgação sobre o serviço de plantão cumpriu com a finalidade de informar a comunidade sobre os meios de acesso ao serviço de psicologia. No relato extensionista, foi comum a descrição de ocasiões em que, mesmo não havendo um espaço destinado a escuta, e até mesmo durante o diálogo informativo individual, pessoas com necessidade da escuta terapêutica expunham suas dificuldades e conflitos emergentes. Apesar da busca de criação de um espaço de garantia e respeito ao direito da confidencialidade e ao cumprimento da ética nas ações do LABIT, constatou-se que a necessidade de fala do sujeito, sob determinadas condições, se sobrepõe a ideal estruturação de um setting terapêutico. Nestas ocasiões, a fim de atender a emergência psicológica com o mínimo de acolhida a necessidade destas pessoas e garantia do sigilo das informações, os extensionistas as conduziram a locais mais afastados da área de circulação pessoas, as escutaram e prestaram informações sobre serviços úteis para atender suas necessidades.

### **Escuta Psicológica no Ministério Público do Estado da Paraíba**

Em maio de 2018 o Ministério Público do Estado da Paraíba solicitou apoio psicológico da Clínica – Escola da UEPB para crianças e familiares em possível situação de alienação parental. Parte considerável das famílias com processos na Vara de Família do MP – PB é de baixa renda, tornando inacessível o deslocamento



de muitas famílias para a UEPB. A contraproposta a esta solicitação foi a oferta do plantão de escuta psicológica na sede do Ministério Público, como parte de um projeto mais amplo da promotoria para atender as famílias com processos em tramitação na justiça. Assim, foi implantado o serviço de escuta psicológica em sistema de plantão durante duas tardes semanais no M.P., após a formalização da parceria entre as instituições e a preparação de duas salas para o plantão de escuta.

O acesso à escuta psicológica foi mediado pela promotora que, durante as audiências informou sobre a disponibilidade do serviço às famílias consideradas em possível situação de alienação parental e com crianças ou adolescentes em sofrimento derivado desta. A adesão ao serviço de escuta psicológica se deu por meio de encaminhamento formal da promotoria ao cartório do M.P., que agendava o dia e horário da escuta psicológica e comunicava as extensionistas. As escutas tinham duração prevista de 45 minutos durante três semanas consecutivas. A primeira escuta com as crianças ou seus pais tinha como finalidade a observação e exploração das questões emergenciais e a avaliação das condições emocionais dos usuários e o real interesse em usufruir deste serviço. Confirmado o interesse, eram agendadas as escutas seguintes.

As extensionistas, organizadas em duplas fixas para plantão simultâneo em duas salas, possibilitaram a realização simultânea da escuta com o(s) genitor(es)/responsável(is) pela criança/adolescente e a acolhida e escuta à outra parte (criança ou outro genitor). A realização da escuta psicológica simultânea entre as partes favoreceu o comparecimento das famílias que, em geral, não dispunham de tempo e condição financeira para deslocar-se mais de uma vez na semana até o M.P.. Nas situações em que a escuta psicológica foi realizada com crianças ou adolescentes foi agendado um momento de escuta com o(s) responsável(is), com caráter devolutivo e orientativo acerca das necessidades da criança/adolescente, sobre aspectos relevantes ao seu desenvolvimento e saúde mental. Quando possível a participação de ambos os genitores/responsáveis, ocorreu a escuta conjunta com o objetivo de promover a facilitação da comunicação entre as partes de modo a beneficiar a criança/adolescente.

Após a realização das três escutas psicológicas, se necessário, era possível a realização de até mais duas escutas para melhor compreensão, facilitação e fechamento. Por fim, procedia-se com o encerramento e, se identificada a necessidade de intervenções psicológicas sistemáticas e mais profundas, e desejado



pelo usuário, realizava-se o encaminhamento para o Aconselhamento Psicológico, oferecido pelas extensionistas no próprio M.P., para psicoterapia na Clínica – Escola de Psicologia da UEPB ou de outras instituições de ensino superior. Quando necessário, foram realizados encaminhamentos para outros serviços de saúde.

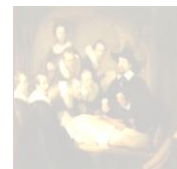
Tabela: 3: Escutas realizadas no Ministério Público em 2019: perfil dos usuários

	Escutas	Sexo		Etapa vital			
		Fem.	Masc.	Criança	Adolescente	Jovem	Adulto
<b>Mar.</b>	2		2				2
<b>Abr.</b>	3	1	2	1			2
<b>Mai</b>	11	9	2		2	7	2
<b>Jun.</b>	6	6	-	-	-	2	4
<b>Jul.</b>	Recesso	-	-	-	-	-	-
<b>Set.</b>	9	7	2	1	2	1	5
<b>Out.</b>	2	1	1				2
<b>Total de Escutas</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>17</b>

Criança (até 10 anos); Adolescente (11 – 19 anos); Jovem (20-29 anos); Adulto (a partir de 30 anos).

As famílias atendidas neste espaço apresentavam conflitos pessoais anteriores e/ou posteriores a separação conjugal, acusação de alienação parental por uma das partes, situações de violência familiar e, algumas delas, estavam expostas a condições de vulnerabilidade social. Problemas derivados da falta de pagamento de pensão alimentícia, violência, não comparecimento às visitas aos filhos ou não cumprimento de outros acordos estavam presentes entre as famílias beneficiadas pela escuta psicológica no Ministério Público.

Embora a oferta do plantão de escuta psicológica no Ministério Público tenha tido o objetivo de beneficiar, direta ou indiretamente, crianças e adolescentes inseridos em situação de conflito familiar derivado da separação dos pais e possível situação de alienação parental, as experiências vividas pelos genitores/responsáveis transbordavam sofrimento oriundo de condições de exclusão social, violência e vulnerabilidade. Não raro, aceitavam ir para a escuta psicológica supondo algum benefício perante a promotoria e apenas após as primeiras escutas, com o



estabelecimento da relação de confiança terapêutica, ocorria a manifestação espontânea de questões pessoais relevantes.

### **Escuta Psicológica com os Servidores da UEPB**

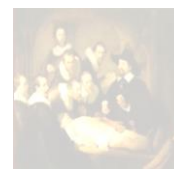
A proposta de atender a demanda da Pró-Reitora de Gestão de Pessoas (PROGEP) da UEPB para a disponibilização de um serviço psicológico que priorizasse o servidor da universidade, muitas vezes com dificuldade de se afastar durante o expediente de trabalho para a busca de apoio na Clínica de Psicologia da Universidade, visou facilitar o acesso dos funcionários ao suporte psicológico e acolher no momento da necessidade a pessoa em sofrimento, muitas vezes derivado de situações no trabalho.

Com o foco na saúde do trabalhador, o serviço foi implantado em abril de 2019, durante as atividades alusivas ao 'abril verde', destinado a discutir sobre a prevenção de acidentes no trabalho. Após participação em palestra de abertura do mês, a implantação do plantão de escuta psicológica foi divulgada pelas extensionistas através da distribuição de folders informativos e visitas aos principais setores. A oferta do serviço ocorreu durante duas manhãs semanais, em sala reservada para este fim, no prédio da administração central da Universidade, obedecendo as demais condições do serviço na Clínica Escola de Psicologia da UEPB. Portanto, o acesso ao serviço era espontâneo e a duração da escuta não tinha tempo delimitado. Durante as escutas psicológicas, quando solicitado pelo servidor o encaminhamento para a psicoterapia, foi realizada entrevista de triagem e o direcionamento para Clínica- Escola de Psicologia da UEPB.

Tabela 4: Escutas realizadas com os servidores da UEPB no período de abril a agosto de 2019, na administração central da universidade:

	<b>Servidores atendidos</b>	<b>Retorno ao Plantão de Escuta</b>	<b>Encaminhamentos para psicoterapia na Clínica – Escola de Psicologia</b>
<b>Mulheres</b>	9	1	5
<b>Homens</b>	4	2	2
<b>Total</b>	13	3	7





No período entre abril e agosto (excetuando o recesso acadêmico em julho), o plantão de escuta psicológica direcionado aos funcionários da Universidade possibilitou a acolhida e escuta de 10 pessoas, de ambos os sexos, com idade entre 25 e 59 anos. Dentre estes, três retornaram ao serviço de escuta e sete foram encaminhados para psicoterapia na Clínica de Psicologia. Entre setembro e novembro a reestruturação do serviço, mudança de sala e de extensionistas nas atividades comprometeu o desenvolvimento das atividades, prejudicando as escutas psicológicas. As atividades foram reiniciadas após as mudanças mencionadas, porém, com significativa redução na procura pelo serviço.

## DISCUSSÃO

A contemporaneidade é caracterizada pelo desafio da adaptação a rápida e intensa transitoriedade dos fenômenos. Este processo tem permeado e implicado à vida biológica, psicológica e social; ora ajustando, ora desajustando a vida das pessoas, lançando-as a incertezas e angústias<sup>(20)</sup>. Neste contexto, se faz necessária a apreensão de novos conhecimentos e constantes adaptações às mudanças, assim como uma visão ampla do ser humano que inclua tanto a sua singularidade como também a sua pluralidade, sem dissociá-lo do seu contexto social e histórico. O plantão de escuta psicológica não visa substituir a psicoterapia, mas incluir-se como prática ampliada da clínica contemporânea, embasada numa ética pautada no compromisso social, condizente com a atual realidade, e a expansão do campo de atuação do psicólogo. Assim, o plantão de escuta psicológica surge como uma alternativa de prestação de serviço condizente com a postura ética na clínica onde o psicólogo passa a estar comprometido com a escuta sensível às demandas dos usuários<sup>(4)</sup>.

Para a comunidade em geral, o plantão de escuta psicológica ocupa um lugar relevante por acolher o usuário e realizar a escuta no momento em que ocorre a busca no serviço; identificar as necessidades e expectativas do usuário e a compatibilidade entre estas e as reais possibilidades do serviço em atendê-las; e informar, orientar e encaminhar o usuário para outros profissionais ou serviços, quando necessário ou desejável. Para o extensionista de psicologia, o plantão de escuta psicológica possibilita a imersão nos problemas sociais, psíquicos e relacionais que afetam a população através do contato direto e profundo com o usuário e o exercício da prática da escuta terapêutica com pessoas de diferentes perfis e necessidades.



Deste modo, a ação extensionista de plantão de escuta psicológica está situada como um importante serviço de saúde mental que, ao viabilizar o rápido acesso da comunidade ao serviço, cumpre com sua finalidade primeira de minimizar o sofrimento psíquico no momento da urgência, constituindo um campo de experimentação que forma psicólogos comprometidos com uma postura crítica e investigativa em relação à saúde pública, à produção de saberes e modos de intervenção adequados à população que recorre aos serviços públicos de saúde <sup>(6)</sup>.

Nas experiências de plantão de escuta psicológica nos diferentes espaços em que este foi ofertado, mas, principalmente nas ações do LABIT, observou-se que o sofrimento psíquico é, muitas vezes, originado ou exacerbado pela falta de informação e orientação relevantes para a solução de problemas do cotidiano. Assim, o conhecimento sobre as políticas públicas, os serviços jurídicos, de saúde e de assistência social do município de Campina Grande e região amparou o mapeamento da rede de serviços úteis para atender as demandas da população que extrapolavam a capacidade da Clínica – Escola de Psicologia, possibilitando aliar à escuta terapêutica a informação, orientação e encaminhamentos. O intercâmbio extensão universitária – sociedade é sintetizado por Schimidt <sup>(6)</sup> como:

“conjunto de práticas privilegiadas de contato com a sociedade, a extensão e os serviços universitários podem-se constituir vias de mão dupla através das quais a universidade serve à sociedade e, ao mesmo tempo, recebe desta tanto uma avaliação sobre a relevância e adequação do conhecimento que produz, quanto uma radiografia das demandas a ela dirigidas <sup>(6)</sup>.”

Assim, a amplitude do plantão de escuta psicológica ao tempo em que atende a necessidade emergencial da comunidade por apoio psicológico, também capacita estudantes para o exercício profissional orientado para a promoção da saúde pautada na ética, no exercício da cidadania e na orientação para a busca da garantia dos direitos humanos, através da reflexão crítica dos problemas que afligem a população e da oferta de serviços disponíveis para atendê-la adequadamente.

As escutas realizadas no Ministério Público possibilitaram a compreensão entre problemas de comportamento na infância e adolescência e variáveis do ambiente familiar, com possíveis consequências na saúde mental <sup>(21)</sup>. Considerando a comunicação congruente e com carga emocional, as regras coerentes e flexíveis, a liderança compartilhada com filhos de forma democrática e a preservação da autoestima como elementos facilitadores e de suporte da família para o



desenvolvimento saudável dos seus membros <sup>(22)</sup> o plantão de escuta psicológica foi disponibilizado aos genitores/responsáveis e as crianças e adolescentes. A estes últimos, a oportunidade de expressar sentimentos foi reveladora sobre o modo como se situavam perante aos conflitos vividos por seus pais. O espaço terapêutico facilitou, por meio da aceitação e elucidação da comunicação <sup>(7)</sup> estabelecida por meio dos recursos lúdicos <sup>(23)</sup>, a manifestação de sentimentos de raiva e abandono, mas também da redescoberta e reconhecimento de afetos negados pela indução de um dos genitores.

Assim, apesar da condição de rompimento dos laços familiares entre os genitores, no fechamento das escutas psicológicas realizadas com estes, foi viabilizado um momento de caráter devolutivo, direcionado a orientação e facilitação da comunicação entre as partes <sup>(24)</sup> com a finalidade de restabelecer trocas salutares favoráveis à redução do sofrimento, a promoção da saúde mental <sup>(23)</sup> e ao bem-estar dos filhos.

A escuta psicológica direcionada aos servidores da UEPB possibilitou compreender a complexa rede de significados que envolve o mundo do trabalho <sup>(25)</sup>. Os conflitos e formas de sofrimento derivados de questões familiares e sociais mesclaram as dificuldades emergentes no espaço de trabalho. Regras, relações interpessoais, mudanças nas leis trabalhistas, competição entre pares e estabelecimento de metas muitas vezes difíceis de alcançar, foram alguns motivos de sofrimento mental e aparecimento de sintomas de ansiedade e depressão. Possibilitar ao trabalhador explorar suas queixas e demandas explicitou o respeito a singularidade do sujeito em um espaço que, em geral, as particularidades são evidenciadas apenas no campo da produção e do cumprimento de atividades. Neste sentido, a escuta às questões específicas relativas ao trabalho atenua e facilita a elaboração de violências sofridas, num processo que permite ao trabalhador se posicionar novamente de forma ativa frente ao trabalho <sup>(26)</sup>.

## CONCLUSÃO

A saúde, aqui entendida como um processo dinâmico e entrelaçado aos modos de vida e contextos dos quais as pessoas fazem parte, precisa ser promovida por intervenções que atendem as necessidades individuais sem se desconectar dos espaços nos quais as experiências de cada sujeito são produzidas. Nesta direção, a



perspectiva centrada na pessoa situou-se como fundamento teórico – metodológico para o estabelecimento de relações facilitadoras nos espaços de ocorrência do plantão de escuta psicológica. O cuidado individualizado – contextualizado é uma característica desta abordagem que, desde a sua fundação, compreende sujeito e mundo como parte de um todo complexo que se retroalimenta e se atualiza simultaneamente.

A compreensão do outro a partir da sua experiência e dos significados atribuídos ao mundo considerou os usuários dos diferentes serviços apresentados como ativos, capazes e em movimento contínuo direcionado ao crescimento, adaptação e preservação. Este movimento em direção ao crescimento foi possibilitado a partir da criação de condições facilitadoras em um espaço de confiança para o exercício livre da expressão de sentimentos, favorecendo ao usuário a gradativa adoção do ponto de referência interna para situar-se no mundo e fazer escolhas autônomas diante dos conflitos vivenciados. O estabelecimento de uma relação de incondicionabilidade e empatia é a base fundamental para a compreensão de diversas manifestações durante a escuta, como posturas, expressões faciais, choro e silêncio. A compreensão de todas as formas de comunicação, mesmo as mais sutis, é facilitadora no reconhecimento e compreensão de si através da narrativa do plantonista que acolhe, aceita e compreende as diferentes experiências.

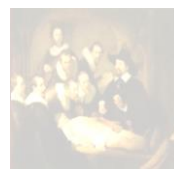
A implantação do plantão de escuta psicológica nos diferentes espaços cumpriu com a proposta terapêutica de reduzir sofrimento, mas, também, de potencializar a autonomia e capacidade de resolução de problemas dos usuários, fomentou informação para tomada de decisões e viabilizou encaminhamentos para os serviços relevantes para a atenção e cuidados ampliados no campo da saúde e de outras áreas e serviços da sociedade. Neste sentido, esta proposta também deu lugar a psicologia como profissão orientada por uma ética comprometida com o respeito e a garantia dos direitos humanos e sociais.

## REFERÊNCIAS

- Palmieri TH, Cury VE. Plantão Psicológico em Hospital Geral: Um Estudo Fenomenológico. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, V. 20, n3. Porto Alegre; 2007.
- Eisenlohr MG. Serviço de aconselhamento psicológico do IPUSP: breve histórico de sua criação e mudanças ocorridas na década de 90. In: *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios*. São Paulo: Casa do Psicólogo; 1999.
- Mahfoud M. A Vivência de um desafio: Plantão Psicológico. In *Rosernberg. Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa*. São Paulo: EPU; 1987.



- Dutra ER, Souza MS. Plantão Psicológico: Uma Prática Clínica da Contemporaneidade. Revista da Abordagem Gestáltica. 2010 Jan-Jul; XVI(I).
- Mahfoud M. Plantão Psicológico na Escola: uma experiência. In Henriete Morato (org.). Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa: novos desafios. São Paulo: Casa do Psicólogo; 1999.
- Schmidt MLS. Plantão Psicológico, universidade pública e política de saúde mental. Revista Estudos em Psicologia. 2004 Set/dez; 21(N.3).
- Rogers C. Psicoterapia e consulta psicológica. São Paulo: Martins Fontes; 1997.
- Czeresnia D. O Conceito de Saúde e a Diferença entre Prevenção e Promoção Rio de Janeiro: Fiocruz; 2003.
- Augras M. O ser da Compreensão: fenomenologia da situação de psicodiagnóstico. Petrópolis: Vozes; 1986.
- Paim JS, Naomar AF. Reforma Sanitária Brasileira em Perspectiva e o SUS in Saúde Coletiva- Teoria e Prática. Rio de Janeiro: Medbook; 2014.
- Silva Ed, Picirilli CC. Psicologia e Políticas Públicas: Distribuidora Educacional S.A; 2016.
- Barbosa MR, Silva MME, Ferreira BDO. Possibilidades de Atuação Profissional do Psicólogo no âmbito da Atenção Básica em Saúde. Revista Brasileira em Promoção de Saúde. 2016. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/408/40846964016.pdf>.
- Melo EA, Miranda L, Limeira AMDS, Nunes RS. Dez Anos dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF): problematizando alguns desafios. Saúde Debate. Setembro; 2018; 42. Disponível em Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v42nspe1/0103-1104-sdeb-42-spe01-0328.pdf>.
- Brandão CDS, Silva RCE, Silva VBD, Santos GCD, Cavalcanti CdN. Escuta Psicológica na Saúde Mental: Uma Experiência de Acolhimento no Momento da Necessidade. Saúde Mental: Saberes e Fazeres. [Livro Eletrônico] Campina Grande: EDUEPB, 2016. Disponível em: <http://www.uepb.edu.br/download/ebooks/SauCC81de-mental-EBOOK.pdf>.
- Júnior WC. Plantão Psicológico em Hospital Psiquiátrico São Paulo: Casa do Psicólogo; 1999.
- Bermejo JC. Introducción al Couselli (Relação de ajuda) Cantabria: Sal Terrae; 2011.
- Rogers C, Kinget M. Psicoterapia e Relações Humanas: teoria e prática da terapia não diretiva. Belo Horizonte: Interlivros; 1977.
- Benjamin A. A entrevista de Ajuda. São Paulo: Martins Fontes; 2004.
- Schutzenberger AA, Weil P. O Silêncio. Psicodrama Triádico: uma síntese entre Freud, Moreno, Kurt Lewin e outros Belo Horizonte: Interlivros; 1977.
- Tassinari MA. Desdobramentos clínicos das propostas humanistas em processos de promoção da saúde. Estudos e Pesquisas em Psicologia. Rio de Janeiro: p. 911-923; 2012.
- Assis SGD, Avanci JQ, Pesce RP, Ximenes LF. Situação de crianças e adolescentes brasileiros em relação à saúde mental e à violência. Revista Ciência e Saúde Coletiva. 2009 Març/Apr.; 14 (n. 2).
- Souza MS, Baptista MN, Alves GADS. Suporte familiar e saúde mental: evidências de validade baseada na relação entre variáveis. Aletheia. jul./dez: p. 45-59; 2008.
- Axline V. Ludoterapia, a dinâmica interior da criança. Belo Horizonte: Interlivros; 1972.
- Aguiar L. Gestalt-terapia com crianças, teorias e práticas. São Paulo: Livro Pleno; 2005.
- Melo SMVD. Clínica Humanista-Fenomenológica do Trabalho - A Construção de uma Ação Diferenciada Diante do Sofrimento no e por Causa do Trabalho Curitiba: Juruá; 2015.



Bottega CG, Merlo AC. Clínica do Trabalho no SUS: possibilidade de escuta aos trabalhadores. *Psicologia & Sociedade*; V. 29; 2017.