



Plantão psicológico em um serviço de assistência judiciária

Psychological emergency attendance in a service of judiciary assistance

Helen Mozena
Vera Engler Cury

Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Brasil

Resumo

Este estudo qualitativo de inspiração fenomenológica objetivou compreender a potencialidade terapêutica do plantão psicológico ao ser implantado num Serviço Universitário de Assistência Judiciária. A perspectiva teórica adotada foi a Abordagem Centrada na Pessoa. A experiência intersubjetiva vivida pela pesquisadora ao estar com os clientes constituiu-se no objeto de análise. Foram redigidas narrativas sobre alguns atendimentos, que trouxeram à luz elementos significativos da experiência. A presença da plantonista contribuiu para que a instituição oferecesse uma escuta diferenciada às pessoas e suas demandas; os clientes apropriaram-se do espaço de atendimento psicológico, o que lhes permitiu atribuir às queixas de natureza jurídica novos significados. O desvendar dos sentidos desta prática psicológica, implantada num serviço jurídico, legitimou-a como uma modalidade de atenção psicológica clínica que efetivamente representa uma contribuição ao atendimento praticado em instituições.

Palavras-chave: atenção psicológica clínica em instituição; psicologia humanística; plantão psicológico; assistência judiciária

Abstract

This qualitative study of phenomenological inspiration objectified to approach the therapeutical potential of a psychological emergency attendance, implanted in a Judiciary Assistance Service. The theoretical perspective was the Person-Centered Approach. The inter-subjective experience of the researcher that arose from the relationship with the clients was the focus of analysis. Narratives were produced on some of the psychological attendances, which brought to light significant elements of the experience. The presence of a psychologist contributed to offer a differentiated listening to persons and their demands; due to the way the participants insert themselves in the psychological attendance setting, it was possible for them to attribute new meanings to their juridical complaints. The unveiling of the meanings of this psychological practice, implanted in the judiciary service, legitimized it as a modality of clinical psychological attention that represents a contribution to the attendance practiced on judiciary institutions.

Keywords: clinical psychological attention in institution; humanistic psychology; psychological emergency attendance; judiciary assistance

Introdução

Este estudo objetivou compreender a potencialidade terapêutica do plantão psicológico realizado em um Serviço Universitário de Assistência Judiciária. A pesquisadora propôs a implantação do plantão psicológico aos responsáveis pelo Serviço e sua experiência constituiu-se em objeto de análise, caracterizando o estudo como pesquisa intervenção de inspiração fenomenológica. Neste artigo o leitor encontrará primeiramente uma apresentação acerca do plantão psicológico, a partir do enfoque da Psicologia Humanista, especificamente da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), desenvolvida pelo psicólogo



norte-americano Carl Rogers. Posteriormente, o Serviço Universitário de Assistência Judiciária e o modo como foi oferecido o plantão psicológico nesse contexto serão caracterizados. Em seguida, será apresentado o conceito de narrativa, o modo como foram construídas e alguns de seus excertos. Finalmente, será apresentada uma discussão acerca do plantão psicológico realizado em um contexto jurídico, suas potencialidades e limites em interlocução com outros pesquisadores e as conclusões deste estudo.

Plantão psicológico

O plantão psicológico no Brasil teve início no final da década de 1970 e início dos anos 1980 no Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP) do Instituto de Psicologia da USP e, posteriormente, no Instituto *Sedes Sapientiae*. A proposta desenvolvida por Raquel Rosenberg, docente pesquisadora da Universidade de São Paulo, inspirou-se na experiência norte-americana de prestação de atendimento imediato à comunidade, as *walk-in clinics*, consistindo em uma disponibilidade mais atenciosa de recepção aos clientes que procuravam atendimento psicológico regular.

O primeiro *walk-in centre* da América do Norte foi aberto nos EUA, no início dos anos de 1970 e denominado como um "centro de cuidado ambulatorial". Nos anos 80 esses centros começaram a tornar-se populares também no Canadá, Austrália e África do Sul. No Reino Unido, os *walk-in centres* representaram uma inovação radical na forma de atendimento e cuidado à saúde. Suas principais características englobam uma ampla abertura de tempo, especialmente quando os outros serviços estão fechados, e uma localização conveniente, além de oferecer a oportunidade de uma consulta com um profissional da saúde sem a necessidade de agendamento (Salisbury & Munro, 2002).

Para Hutchison e outros (2003), o volume de *walk-in clinics* no Canadá alcançaram grande significância na década de 90, pois, na perspectiva do paciente, sua principal atração é prover atendimento imediato, especialmente fora do horário regular de expediente de trabalho.

Tendo como base esses serviços, no Brasil, em razão do aumento de trabalho e da grande demanda de clientes que buscavam atendimento no Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da USP, os alunos foram preparados para assumir um atendimento de plantão. Nos horários estipulados, os clientes eram recebidos com o objetivo de possibilitar-lhes o alívio as angústias ou ansiedades imediatas, pela via de um acolhimento respeitoso e empático (Rosenberg, 1987).

Foi nesse cenário que surgiram as primeiras reflexões sobre um serviço de plantão psicológico, que foi usado posteriormente como modelo para outros serviços de atendimento à população. A partir de então, o atendimento em plantão psicológico tornou-se cada vez mais conhecido e aplicado em diversos contextos, tais como hospitais, escolas, presídios, clínicas, comunidades, entre outros.

De acordo com Mahfoud (1987):

A expressão "plantão" está associada a certo tipo de serviço exercido por profissionais que se mantém à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos (p. 75).

O plantão psicológico caracteriza-se por um atendimento de tipo emergencial, que funciona sem necessidade de agendamento, destinado às pessoas que buscam, espontaneamente, ajuda para problemas emocionais. Considera-se cliente aquele que se apresenta ao plantão, não importando se a queixa refere-se a uma terceira pessoa, pois o atendimento possui caráter imediato e não visa necessariamente o encaminhamento à psicoterapia. Segundo Schmidt (2004), trata-se de uma forma de atendimento diferente da triagem, que visa avaliar a adequação entre o serviço prestado e a demanda do cliente.



No atendimento em plantão, a duração da sessão é flexível e depende da necessidade de cada caso em particular; porém, tem-se como parâmetro um período de cinquenta minutos. Estabelece-se, normalmente, a possibilidade de um ou dois retornos. Quando se faz necessário e o cliente sente-se motivado para fazer um acompanhamento psicológico sistemático, este é direcionado para a própria instituição ou para outros serviços disponíveis na comunidade.

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento clínico que difere da psicoterapia tradicional, mesmo daquela que foi desenvolvida a partir da prática do aconselhamento psicológico. No entanto, quando realizado segundo o referencial teórico da Abordagem Centrada na Pessoa, compartilha dos mesmos princípios da psicoterapia, especialmente no que se refere à forma de atuação do psicólogo, baseando-se no acolhimento, numa escuta empática e na crença na capacidade do ser humano para crescer e desenvolver-se de maneira autônoma.

Embora seja um tipo de atendimento emergencial, o plantão psicológico não objetiva encontrar soluções para o momento de crise do cliente, mas pode ser entendido como um espaço em que a pessoa pode falar, ouvir-se e ser ouvida sem julgamentos, ser compreendida e estimulada a encontrar seus próprios recursos para seguir em frente.

Em outras palavras, caracteriza-se como espaço onde a pessoa que busca auxílio no momento da emergência de uma aflição pode encontrar ajuda para rever posições, repensar e refletir sobre suas experiências. O psicólogo, nesse tipo de serviço, não está voltado à resolução de problemas, mas procura estar presente acolhendo a pessoa, escutando-a ativamente, possibilitando, com isso, que ela se mobilize ante sua situação, isto é, procura estar centrado na pessoa mais que em seu problema (Mahfoud, Drummond, Brandão e Silva, 1999). Portanto, o fundamento do plantão psicológico centrado na pessoa é a atitude que propicia a facilitação de um processo que se desencadeia no cliente, sendo a função do psicólogo acompanhá-lo e não conduzi-lo.

Isso remete a uma outra característica importante do plantão psicológico: acolher a demanda da pessoa no momento de sua expressão, de seu pedido, diferentemente do que os consultórios e as instituições costumam oferecer. Ao fazer isso, o referencial do próprio cliente conduz o processo de atendimento. Isso equivale a dizer que não é o psicólogo quem vai decidir se a pessoa deve ou não ser atendida e por quais motivos, nem mesmo encaixá-la dentro de parâmetros psiquiátricos, pois cabe à própria pessoa fazer o pedido de ajuda baseando-se naquilo que sente como sua urgência.

Para Mahfoud (1987), por outro lado, o plantonista não se omite quando avalia as possibilidades de continuidade a partir da perspectiva do cliente. Além disso, a flexibilidade do mesmo quanto à continuidade do processo é também o que lhe permite continuar disponível à pessoa que o procurou, mantendo o plantão como um lugar de referência, estando essa disponibilidade presente até mesmo após ter sido realizado o encaminhamento.

Esses elementos constitutivos do plantão revelam uma mudança na essência da proposta clínica, pois recuperam a importância de uma atenção que privilegia a experiência do cliente como norteadora dos atendimentos. Dessa forma, o plantão psicológico fincou raízes em solo fértil, passando a assumir o *status* de uma modalidade de atenção psicológica, com parâmetros diferentes da psicoterapia. Além disso, diante de seu empenho em diferentes contextos institucionais, aceitou romper com os descompromissos teorizados de muitas psicologias (Mahfoud, 1999).

Barbanti e Chalom (1999) relataram a experiência de implantação de um serviço de plantão psicológico em uma instituição pública do poder judiciário, realizada por estagiários de psicologia entre os anos de 1995 a 1997. Segundo as autoras, a realização dos plantões em uma instituição judiciária, aliada à proposta de não se fazer psicoterapia, possibilitou a ressignificação dos limites e possibilidades desse tipo de trabalho e retomou a problemática da distinção entre plantão e psicoterapia. Apesar das limitações, evidenciou-se sua contribuição no que se refere à legitimação de um lugar de referência para as pessoas que buscavam ajuda imediata.



Método

Contexto da pesquisa

O Serviço Universitário de Assistência Judiciária, disponibilizado à população, constitui-se em um campo de estágio para graduandos em Direito de uma universidade do interior de São Paulo. Surgiu em 1982 com a dupla finalidade de ensinar a prática forense aos estudantes de Direito e servir à comunidade social necessitada, por meio de prestação de assistência jurídica gratuita à população. Para ser atendida no Serviço, a pessoa deve possuir renda familiar menor que três salários mínimos ou renda individual de um salário mínimo, além de residir no município.

Possui uma equipe composta de dezesseis estagiários de Direito; quatro advogados orientadores, sendo um deles a coordenadora do serviço; uma assistente social; uma estagiária de serviço social; um secretário; uma auxiliar de limpeza e um segurança.

São atendidos cerca de quatrocentos novos casos por ano. Os serviços mais procurados correspondem ao domínio do Direito de Família, englobando assim pedidos de separação, divórcio, regulamentação de guarda de filhos e de visita, comprovação de paternidade, inventários, alvarás, cobranças e usucapião. Casos que correspondem à esfera trabalhista ou criminal não são atendidos.

Procedimento

Inicialmente, a implantação do plantão psicológico foi oferecida aos responsáveis pelo Serviço. Enquanto aguardava pelo parecer, a pesquisadora compareceu ao local semanalmente, durante três meses, com o objetivo de acompanhar as triagens sócioeconômicas e integrar-se ao contexto institucional.

Por tratar-se de um Serviço da esfera judicial, que primava por objetividade, o sofrimento psicológico era expresso apenas por meio do pedido jurídico. Entretanto, foi possível constatar que muitos clientes já chegavam ao Serviço com uma demanda psicológica aparente. Sendo assim, a pesquisadora objetivou, com a implantação, oferecer um espaço privilegiado e sigiloso de acolhimento e escuta.

Os atendimentos de plantão psicológico ocorreram durante nove meses, duas vezes por semana no período da tarde. O critério de escolha quanto aos dias da semana pautou-se na decisão de que coincidisse com os dias em que ocorria a triagem dos casos para o encaminhamento aos alunos estagiários do curso de Direito. A pesquisadora considerou que o melhor momento para oferecer o plantão era na chegada da pessoa ao Serviço, possivelmente quando estava mais ansiosa e angustiada.

Tomou-se cuidado para não comprometer a rotina do próprio serviço; assim, coube ao funcionário recepcionista entregar às pessoas, no momento da retirada da senha para atendimento jurídico, folhetos explicativos sobre a possibilidade de serem atendidos por uma psicóloga, se assim o desejassem, antes de serem atendidos pelos estagiários. Também, foi colocado um cartaz na sala de espera, informando os dias e os horários de funcionamento do plantão. Além disso, a assistente social e a estagiária encaminhavam as pessoas que deixavam transparecer algum problema emocional no momento da triagem e que desejavam passar pelo plantão psicológico.

Todas as pessoas que procuraram pelo atendimento foram participantes indiretos no estudo, uma vez que a experiência da pesquisadora acerca dos atendimentos constituiu o foco de análise.

O plantão psicológico acontecia da seguinte forma: os atendimentos eram realizados na biblioteca do Serviço, por ser o local menos utilizado e com mais privacidade. A duração da sessão não era fixa, ocorrendo normalmente entre cinquenta e oitenta minutos. Ao término de cada sessão, a plantonista preenchia uma ficha contendo alguns dados sobre o cliente, para controle do Serviço.



Também nesse momento, o cliente era informado sobre a pesquisa e, concordando em participar, assinava o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Adotou-se esse critério por acreditar que o cliente, tendo conhecimento de antemão, poderia não se sentir à vontade para conversar e explorar sua queixa. O registro das sessões foi realizado na forma de anotações, logo após o término de cada sessão.

Depois do primeiro encontro, comumente agendava-se mais um ou dois retornos, dependendo do caso e da necessidade sentida pelo cliente. Quando era necessário um atendimento psicológico mais prolongado, e o cliente manifestava esse interesse, a psicóloga realizava um encaminhamento para os serviços da rede de assistência à saúde do município.

Trabalhando a partir da procura espontânea dos clientes, foram realizados atendimentos psicológicos a 21 pessoas, totalizando, entre entrevistas iniciais e retornos, cerca de 40 sessões de plantão psicológico. Do total de pessoas atendidas, cinco foram homens (aproximadamente 24%) e dezesseis mulheres (76%).

O uso de narrativas como estratégia na pesquisa fenomenológica

O estudo caracterizou-se como pesquisa intervenção, pois teve o duplo objetivo de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento científico e, ao mesmo tempo, disponibilizar uma modalidade de serviço de atenção psicológica num contexto institucional. A este respeito, Szymanski e Cury (2004) referem-se a pesquisas que acompanham a implantação de práticas educativas e clínicas em instituições de educação e saúde como tendo um caráter de intervenção, o que impõe ao pesquisador a tarefa de desencadear um processo de criação e adequação de uma metodologia de pesquisa apropriada aos fenômenos estudados em seus contextos naturais.

Esta pesquisa foi delineada, desde o início, a partir de uma inspiração fenomenológica, pois não pretendia comprovar hipóteses, mas sim construir uma compreensão psicológica acerca de algo (Amatuzzi, 2003).

Segundo Forghieri (2001), a Fenomenologia que surgiu no campo da Filosofia por intermédio de Edmund Husserl no início do século XX, foi transposta para a Psicologia, ainda no século passado, como um método para se chegar à essência do fenômeno. Para a realização dessa tarefa, utiliza-se a redução fenomenológica, que consiste em retornar à experiência vivida e sobre ela realizar uma profunda reflexão. Sendo assim, o objetivo é captar o sentido ou significado da experiência para a pessoa em determinada situação.

De acordo com Wertz (2005), baseado no pressuposto de que é o sujeito quem atribui significado ao mundo, intencionalidade às coisas, o psicólogo pode investigar sua própria e original esfera de experiência e também ter um horizonte intersubjetivo de experiência que permite acesso à experiência de outros.

Desse modo, foram redigidas, pela pesquisadora, oito narrativas sobre alguns atendimentos de plantão psicológico, com o objetivo de trazer à luz elementos significativos que emergiram dos mesmos.

Segundo Brockmeier e Harré (2003), há dificuldade em se definir a narrativa em razão de sua enorme variedade de formas e estilos, que podem incluir mitos, contos populares, histórias reais e fictícias e textos históricos, jurídicos, religiosos, filosóficos e científicos, como também as histórias literárias. Para estes autores, a narrativa é entendida como um tipo de discurso específico, que se relaciona à prática de contar histórias, sendo muito específica ao sujeito e à sua cultura. Trata-se, de uma estrutura aberta e flexível, que contém um enredo que evolui ao longo do tempo e que abarca os elementos considerados mais importantes de uma situação.

A narrativa constitui um processo rigoroso de interpretação da experiência intersubjetiva gerada a partir da relação dialética entre pesquisador e participante, que revela o significado da experiência vivida pela via do pesquisador. Em outras palavras, privilegia o caráter intersubjetivo da pesquisa, não meramente como registro dos fatos, mas como compreensão e interpretação do vivido, a partir do processo experiencial do pesquisador. Dessa maneira, a narrativa diferencia-se de um relato de acontecimentos ou de um



relatório de atendimento, pois se despreza dos fatos para chegar aos elementos constitutivos do vivido.

Essa estratégia de pesquisa fundamenta-se essencialmente na concepção de narrativa desenvolvida por Walter Benjamin (1936/1985), entendida por ele como forma artesanal de comunicação, por ter sido "tecida" há milênios, em torno das mais antigas formas de trabalho manual. Nesse sentido, narrar significa contar, comunicar experiências, sendo a narrativa impressa pela marca do narrador.

De acordo com Dutra (2002), a narrativa tem sido muito utilizada nos meios acadêmicos como possibilidade para a pesquisa de cunho fenomenológico-existencial. Segundo a autora, a narrativa possibilita ao narrador apropriar-se de sua própria experiência, transformando-a na medida em que ela é narrada. O pesquisador não é um ser passivo, ao contrário, é um pesquisador participante, que interage no momento presente com a pessoa e é tocado por sua experiência.

Dessa forma, esse tipo de estratégia metodológica não pretende procurar nenhuma verdade absoluta, mas consiste em uma maneira de construir significados, que ao ser lida por outras pessoas, possibilita a atribuição de novos significados.

Assim, as narrativas escritas pela pesquisadora serviram como fonte genuína para a compreensão da experiência intersubjetiva vivida nos atendimentos de plantão psicológico realizados no Serviço Universitário de Assistência Judiciária.

O processo de construção das narrativas aconteceu em dois momentos. Após ter vivido o atendimento de plantão psicológico com o cliente, a pesquisadora registrava suas impressões sobre o encontro. Posteriormente, utilizando esse registro (que podia conter uma única sessão ou retornos) e suas lembranças, elaborava uma primeira narrativa. Nesse primeiro momento, buscava fazer um texto mais livre e espontâneo.

Posteriormente, relia a narrativa e era geralmente impactada por novas compreensões. Nesse fazer artesanal, extraía aqueles elementos que se revelaram a ela como mais significativos em sua experiência, chegando a uma segunda narrativa. Esta abarcava, de forma mais completa e enxuta, a compreensão e a interpretação do vivido, caracterizando-se como uma síntese da experiência vivida.

Além disso, os atendimentos que deram forma às narrativas foram aqueles que se mostraram mais significativos à experiência da pesquisadora, aqueles em que foi possível verificar alguma mudança de significado desencadeada pela situação terapêutica. Afim de concretizar o exposto, serão apresentados alguns excertos das versões finais de algumas narrativas. Os nomes dos participantes foram substituídos, assim como alguns dados pessoais como profissão.

Narrativa I

Em um determinado momento, uma funcionária, Catarina, foi até a sala, informalmente, contar sobre a morte do marido. A pesquisadora sabia desse fato porque outras pessoas já haviam comentado. Catarina começou dizendo que, no Serviço, era muito necessário uma psicóloga, pois havia muitos casais que procuravam os estagiários de Direito para se separarem, mas, na verdade, queriam apenas conversar com alguém. Ela rodeou até chegar ao ponto em que demonstrou querer conversar sobre o que lhe ocorrera com a pesquisadora. Esta respondeu-lhe que já sabia do ocorrido e que sentia muito por sua perda. Catarina, então, contou-lhe toda o processo da doença do marido até a sua morte, em menos de uma semana após ser hospitalizado. Naquele momento, a plantonista teve a certeza de que estava acontecendo um plantão, o seu primeiro plantão naquele Serviço, embora não de modo intencional, mas espontâneo e necessário para a cliente. Porém, enquanto a funcionária contava sua história e a psicóloga a ouvia interessadamente, estagiários entraram na biblioteca. Catarina subitamente disfarçou, voltou ao assunto inicial da conversa, dizendo que naquele Serviço era muito importante uma psicóloga. Assim, saiu da sala e voltou ao seu trabalho. A pesquisadora sentiu algo bom, difícil de ser explicado, por ter sido procurada por Catarina, pela confiança depositada nela. Pensou, então, que era justamente aquilo que ela procurava: a



psicóloga do Serviço para falar de seu sofrimento, dividir a sua dor. Psicóloga essa, tão importante ali para os que queriam se separar, como dissera Catarina, mas na verdade, tão importante para ela mesma, uma funcionária. E foi assim que Catarina se tornou a primeira cliente da plantonista, pela maneira pela qual espontaneamente buscou ajuda psicológica.

Narrativa II

Amanda era uma mãe muito preocupada com seu filho e com o futuro dele. Ela achava que o atendimento psicológico o iria salvar da maldição familiar, ou seja, da vida sem estudo e dinheiro, inserida no tráfico, no álcool, nas drogas, no roubo e na doença. Para a plantonista, ela provavelmente tinha esta certeza por considerar-se "salva" da depressão e síndrome do pânico – seu previsível destino – pelos tratamentos psicológicos e psiquiátricos aos quais tivera acesso. Parecia ter se conformado com a "vida torta que escolhera a família", mas unia forças para que o filho não seguisse essa tradição. Além disso, desejava ver o filho feliz, queria o melhor para ele e, assim, procurava uma "ordem superior" que obrigasse o pai do menino a ser mais presente. Amanda achava que tinha de fazer isso, já que se culpava pelo filho ter menos contato com o pai após a separação. Isso também o salvaria. Possivelmente era o que gostaria que tivesse acontecido com ela quando criança, pois o pai a abandonara e Amanda sabia o quanto isso era doloroso. Queria evitar que o mesmo acontecesse com o filho... Ficou claro para a plantonista que Amanda fez uso da sessão, apesar de conscientemente procurar atendimento para o filho. Começou falando do mesmo, mas assim que a pesquisadora refletiu o que Amanda sentia diante de tudo o que contara, considerando-a sua cliente ali naquele momento, ela começou a usar aquele espaço para si. Tanto o fez que não compareceu para buscar o encaminhamento para o filho, mesmo tendo procurado o plantão com esse propósito. Parece que aquele espaço foi suficiente para Amanda falar e elaborar melhor aquilo que a estava incomodando tanto.

Narrativa III

Ricardo era um homem que estava sofrendo demasiadamente. Como ele mesmo dissera, não estava vivendo, mas vegetando. A vida não tinha muito sentido para ele: trabalhava durante a noite, bebia para conseguir dormir durante o dia, não tinha amigos, não saía e não tinha diversão. Por isso, estava muito insatisfeito com a vida que levava. O mundo exigia dele uma ação, sua vida lhe exigia isso. Estava preso entre o amor de duas mulheres... O que chamou muito a atenção da plantonista foi sua resignação. Apesar de reclamar, não estar satisfeito, continuava mantendo a situação, pois era mais fácil que enfrentá-la... Era esse mesmo Ricardo que a plantonista via diante de si, no atendimento. Ele esperava que os outros decidissem por ele. Não percebia isso, inclusive o fato de estar colocando na psicóloga e no atendimento psicológico a que se submetia a responsabilidade por sua melhora... Com o atendimento de plantão psicológico, conseguiu visualizar com mais clareza sua situação, entender melhor o que estava lhe acontecendo, assim como começar a responsabilizar-se por isso.

Narrativa IV

Clarice se esquecera de si mesma a vida toda para cuidar do marido e dos filhos. Ao ver-se sem o primeiro e constatar que seus dois filhos estavam começando a cuidar de suas próprias vidas, sentia o peso de ter de dar conta de si sozinha. Sem o marido, sua vida parou. Chorou muito ao contar quando foi atrás dele em outra cidade, e soube que ele tinha uma namorada. Narrou, tão emocionada e com tantos detalhes, que fez a psicóloga sentir o que ela realmente vivia há dois anos. Diante da falta de uma explicação, sentia-se dividida: se o marido realmente quisesse voltar, voltaria, ligaria ou a visitaria. Outras vezes, tinha a ilusão de que ele estava sofrendo muito e não podia voltar, e o defendia. Estava dividida entre o que queria e o que deveria fazer. Achava que deveria entrar com



a ação de separação, mas lhe faltava coragem. Para a plantonista, sentir sua aceitação incondicional possibilitou a Clarice aceitar-se mais, explorar sua problemática e deixar o plantão mais decidida sobre os rumos que tomaria dali em diante, indo procurar o estagiário de Direito para dar entrada ao processo.

Narrativa V

Bárbara estava imersa em grande sofrimento em razão da morte da filha, de 24 anos. Chegou ao plantão espontaneamente. Andava com alguma dificuldade, tinha dores nas pernas e pressão baixa, sintomas somatizados após o trágico acontecimento. Ainda estava em estado de choque: falava devagar e pausadamente, sua expressão facial e corporal revelava uma pessoa muito distante, confusa e certamente deprimida. Tantos relatos sobre a filha que morrera tão jovem tocaram profundamente a plantonista. Em certa hora, ouvindo Bárbara falar, a psicóloga sentiu parte da dor daquela mulher, que havia sido capaz de suportar o sofrimento causado pelas mortes do marido e da mãe, mas sentia-se incapaz de assimilar a perda da filha. Sentia que um pedaço dela havia sido arrancado brutalmente, não sabia como continuar. Na segunda e última sessão, Bárbara estava mais conformada. Ainda parecia distante, mas estava mais integrada e conseguia pensar nas coisas que faria daquele momento em diante. Já conseguia visualizar o que de bom estava lhe acontecendo a despeito do enorme sofrimento.

Resultados e Discussão

A convivência, no cotidiano da instituição, com advogados, estagiários, funcionários e clientes, além dos próprios atendimentos, possibilitou perceber que muitas pessoas, ao procurarem o Serviço Universitário de Assistência Judiciária, carregavam também demandas psicológicas importantes.

Apesar de nem sempre terem consciência dos aspectos psicológicos subjacentes às questões jurídicas, pois buscavam soluções para problemas concretos, ao serem acolhidos pela plantonista, acabavam por darem-se conta de suas angústias e do sofrimento que estavam vivendo. A presença de uma psicóloga disponível para estar com eles de maneira aceitadora e empática representou a possibilidade de entrarem em contato consigo mesmos e essa experiência modificou a maneira como compreendiam a própria queixa.

Pelo fato de a instituição, por natureza, demandar tomadas de decisão, recorrentemente os temas que emergiram dos atendimentos psicológicos abarcaram situações que exigiam uma grande decisão, como a separação conjugal, que representou grande parte dos atendimentos. Tratava-se de problemáticas repletas de sofrimento psíquico, em razão dos significados socialmente atribuídos, das questões financeiras e/ou da preservação de vínculos familiares.

Isso aconteceu com muitas pessoas que buscaram ajuda no plantão psicológico, que viviam dúvidas em relação à separação. Conflitos em relacionamentos que eram levados para serem solucionados na esfera jurídica, porém evidenciavam uma necessidade de elaboração também no plano psicológico. Além disso, houve pessoas que buscaram o plantão psicológico com problemas surgidos após a separação: a guarda do filho, pensão alimentícia, divisão de bens etc., como Amanda, que queria exigir a presença do pai para seu filho. Casos em que ressentimento e mágoa acompanhavam a solicitação jurídica.

Outra temática também freqüente nos atendimentos foi a morte, assunto relacionado ao Direito pela via das questões práticas como a partilha da herança, a pensão, o inventário de imóveis, também envolvia grande sofrimento emocional em virtude da perda de pessoas queridas, da solidão, da mudança drástica de vida e dos questionamentos sobre a própria existência.

Esses e outros pedidos de ajuda evidenciaram o quanto as pessoas procuravam o Serviço Universitário de Assistência Judiciária com o desejo de que a Justiça lhes reparasse por



todo o sofrimento vivido. É a forma encontrada por muitos de serem ressarcidos por um dano sofrido, pois segundo Barros (2002), o sistema judiciário torna-se um lugar de endereçamento de inúmeras situações de conflito que não encontram regulação no cotidiano das pessoas. De acordo com a autora, grande quantidade de pessoas em sofrimento busca a instauração de uma ordem, a imposição da lei, a ordenação, no ordenamento jurídico.

Estudos sobre a relação entre Psicologia e Direito apontam para essa direção. Para psicólogos que atuam nessa interface, todo o campo do Direito é permeado de elementos psicológicos, sendo os pedidos jurídicos normalmente acompanhados de questões psicológicas aparentes (Nascimento, Fernandes, Mesquita & Barbosa, 2005; Barros, 2002).

Isso também foi constatado por Nunes e outros (2006), que descreveram a experiência do plantão psicológico disponibilizado a estagiários de Direito, funcionários e clientes do Departamento Jurídico XI de Agosto, um órgão atrelado ao Centro Acadêmico da Faculdade de Direito da USP.

Como este estudo desenvolveu-se em um contexto jurídico, não se pode furtar a uma reflexão sobre questões pertinentes a relação entre Psicologia e Direito, que naturalmente emergiram.

Segundo França (2004), a Psicologia Jurídica é uma área emergente de especialidade da ciência psicológica, que visa a colaborar para o melhor exercício do Direito. Nascida a partir do diálogo entre a Psicologia e o Direito, seu principal objetivo é estar a favor do bem estar dos indivíduos (Nascimento e outros, 2005).

Embora a área tenha tido início na época em que se priorizava o uso de técnicas, testes e laudos psicológicos para revelar conteúdos psíquicos ou prever comportamentos para uma efetiva aplicação da lei, sendo a Psicologia subordinada ao Direito, há atualmente uma relação de complementaridade entre essas duas áreas, dentro de um enfoque de trabalho interdisciplinar (França, 2004).

Hoje, a Psicologia Jurídica se encontra a favor do bem estar bio-psico-social dos sujeitos envolvidos com tais queixas. O psicólogo deve atuar junto das instituições judiciais para que estas se tornem um lugar de crescimento dos indivíduos. Assim, "o objetivo principal do psicólogo é a saúde psíquica do indivíduo, não passando em nenhum momento por qualquer tipo de avaliação, julgamento ou enquadramento" (Nascimento e outros, 2005, p.174).

Nessa perspectiva, de acordo com as autoras citadas acima, no escritório de Prática Jurídica da Universidade de Fortaleza (Unifor) foram trabalhadas as crises vividas pelos assistidos por meio do aconselhamento e outras práticas psicológicas, com o objetivo de clarificar suas demandas (muitas vezes de ordem emocional) e favorecer o atendimento jurídico.

No presente estudo, a intervenção realizada no contexto da Assistência Judiciária aconteceu de forma similar: o Serviço fornecia as informações jurídicas necessárias e dava continuidade ao caso ou não, dependendo do cliente, e o plantão psicológico oferecia um espaço para rever essas e/ou outras questões que os clientes desejassem. Assim, com a possibilidade do atendimento de plantão, Clarice decidiu-se pela separação. No entanto, não foi possível saber se o atendimento de plantão contribuiu efetivamente para uma tomada de decisão por parte de outras pessoas atendidas.

Todavia, é possível dizer que os clientes fizeram uso do plantão psicológico, para demandas de natureza psicológica, de maneira explícita. Ao procurarem o Serviço, encontraram um lugar que acolhesse suas demandas e contribuísse para repensar suas questões. O plantão psicológico permitiu uma abertura em relação à queixa inicial, ou seja, o diálogo clínico permitiu uma abertura à demanda psicológica, legitimando-a. Assim, foi possível dar voz ao sofrimento, que antes era expresso no Serviço somente por meio do pedido jurídico. O plantão psicológico possibilitou uma nova forma de expressão do sofrimento naquele contexto.



Apesar de a maioria dos clientes não saber o que era um atendimento de plantão psicológico ao procurá-lo, partilhar e refletir suas experiências contribuiu para uma apropriação e ressignificação daquilo que estavam vivendo, na medida em que demonstraram mudanças na forma como compreendiam seus problemas.

Nesse sentido, as três atitudes propostas por Rogers (1983), congruência, aceitação incondicional e empatia por parte da plantonista, contribuíram para a criação de uma atmosfera facilitadora, propícia ao crescimento psicológico. Permitiram a criação de um clima receptivo a questões emocionais e existenciais, que normalmente não ocorre em um ambiente tão objetivo como o jurídico. Com isso, potencializaram a força direcional interna nos clientes, a tendência atualizante.

De acordo com Bartz (1997), o plantão psicológico é um poderoso instrumento terapêutico para colocar uma pessoa em pleno funcionamento. O encontro existencial com o cliente, a partir de uma escuta visceral, em que a pessoa é vista e percebida por inteiro, dentro de um clima caloroso de aceitação incondicional, pode facilitar a emergência da tendência atualizante. Na medida em que uma pessoa pode falar de si e de seus problemas, em um espaço protegido, com sigilo, torna-se consciente de suas dificuldades e pode vir a enfrentar sua problemática mais facilmente.

Para Messias (2002), o plantão psicológico pode potencializar a tendência atualizante dos clientes e do próprio plantonista. A própria busca do cliente por ajuda psicológica já evidencia essa tendência, uma vez que desencadeia um processo de mobilização psicológica.

O plantão psicológico, para muitos clientes atendidos, representou o início de um processo, mas para outros um único atendimento foi sentido como suficiente. No entanto, a delimitação prévia em relação ao número de sessões foi percebida, muitas vezes, como um fator impulsionador para os clientes se moverem.

A percepção de incongruência entre a imagem de si e a experiência que está sendo vivida é a principal responsável pela busca dos clientes ao plantão. É aquele cliente já mobilizado por uma demanda psicológica que vai sentir-se atraído por essa modalidade de atendimento. Nesse sentido, ela mobiliza e incita mudanças. Para Furigo (2006), o plantão, ao colocar-se à disposição da pessoa que necessita de atendimento psicológico no exato momento de sua demanda, lida com tempos diferentes: um interno (do paciente) e um externo (cronológico) e, por isso, consegue resultados tão relevantes em termos de contenção de angústia em um curto período de tempo, pois a mobilização interna do cliente potencializa a ação do plantonista.

De modo geral, a relação com os clientes atendidos no plantão psicológico foi sentida pela pesquisadora como muito positiva. A atuação da plantonista não foi a de uma observadora, mas de uma participante ativa que buscou entrar em uma relação significativa. Para Amatuzzi (1989), isso significa que o psicólogo não vai buscar suas respostas no papel que lhe é atribuído, mas sim em sua própria experiência ao compartilhar a experiência do cliente.

Porém, não apenas os clientes, mas o Serviço também foi favorecido com um olhar diferenciado. Estagiários e funcionários também se beneficiaram da presença de uma psicóloga, na medida em que a procuraram para conversar sobre algum caso, encaminhar um cliente ou mesmo tirar dúvidas.

O plantão psicológico não ocorreu apenas no contexto dos atendimentos formais com os clientes, mas também na convivência com alguns funcionários, como Catarina, e com estagiários que buscaram compartilhar suas angústias. Apesar de, provavelmente, não terem a intenção deliberada de passar por um plantão psicológico, pois muitas vezes as conversas aconteciam quando a pesquisadora estava sozinha e disponível, nos corredores, na porta da biblioteca ou na cozinha do Serviço, foi comum ser procurada para conversar sobre questões como a dificuldade diante de um cliente, as pressões advindas da formatura, o receio do exame da Ordem dos Advogados, etc.

Foi assim também na experiência de Nunes e outros (2006), que, na falta de um espaço privado para atendimento de plantão psicológico, fizeram do *setting* o próprio



plantonista. Tudo o que acontecia a partir do momento em que os plantonistas entravam no Departamento Jurídico, era abrangido pelo plantão: conversas no corredor, na cozinha, conversas que às vezes começavam com um cumprimento e acabavam deixando aflorar importantes questões e demandas. Com isso, perceberam o quanto espaços privados surgiram no público, havendo uma reorganização dos lugares fixos na instituição.

A implantação do plantão psicológico na Assistência Judiciária também encontrou limites: não havia um local próprio para atendimento psicológico. Se, por um lado, isso foi sentido como uma dificuldade em alguns momentos, pois os estagiários e advogados faziam uso da biblioteca, por outro, contribuiu para desmistificar o lugar da Psicologia naquele contexto, uma vez que a psicóloga estava sempre junto às pessoas e não protegida num espaço isolado, destinado ao saber psicológico.

Além disso, a vivência em relação à equipe foi bastante positiva e essencial para o funcionamento do plantão psicológico. O Serviço foi sentido como um lugar acolhedor, visto que funcionários e estagiários mostraram ter entendido e aceitado a proposta, colocando-se à disposição para que ela funcionasse, como também ocorreu na experiência de Mahfoud, Drummond, Brandão e Silva (1999) com a implantação do plantão psicológico na escola.

Nesse sentido, pode-se dizer que a presença de uma psicóloga, que antes não existia naquele contexto, contribuiu para o Serviço em sua totalidade, tornando-o lugar de referência para um momento de necessidade das pessoas nele envolvidas.

Conclusões

Por meio das intervenções realizadas, foi possível conhecer o sentido da prática do plantão psicológico no Serviço Universitário de Assistência Judiciária, seus limites e potencialidades e legitimá-la como modalidade de atenção psicológica clínica condizente com a clientela e o Serviço. Assim, o plantão psicológico, aplicável em diferentes situações institucionais, parece promissor na esfera jurídica.

Ao buscarem ajuda jurídica, muitos clientes sentiam que não podiam fazer mais nada pela relação conjugal, chegaram atormentados pela experiência de um fracasso, sentindo-se incapazes para lidar com um conflito da esfera pessoal, feridos por brigas, com sentimentos aflorados de raiva e indignação. Dessa forma, o Serviço tornava-se a última opção encontrada para a resolução de conflitos dessa ordem, ou seja, a busca por um advogado refletia, normalmente, a necessidade de mediação de uma relação conflituosa.

Este estudo incentiva novas pesquisas acerca do plantão psicológico e da interface entre Psicologia e Direito, que tragam à tona outros elementos decorrentes da oferta de serviços psicológicos na esfera jurídica.

Em síntese, o oferecimento do plantão psicológico em um Serviço Universitário de Assistência Judiciária permitiu um diálogo fértil entre teoria e prática, colaborando para o desenvolvimento da área clínica. Ao mesmo tempo, contribuiu para melhorar a saúde mental da população atendida, cumprindo com um importante papel social da Psicologia.

Referências

- Amatuzzi, M. M. (1989). *O resgate da fala autêntica*. Campinas, SP: Papirus.
- Amatuzzi, M. M. (2003). Pesquisa fenomenológica em psicologia. Em M. A. T. Bruns & A. F. Holanda (Orgs.). *Psicologia e fenomenologia: reflexões e perspectivas* (pp. 35-56). Campinas, SP: Alínea.
- Barbanti, L. F. & Chalom, M. H. (1999). Um serviço de plantão psicológico em instituição judiciária: ilustração prático-teórica. Em H. T. P. Morato (Org.). *Aconselhamento*



psicológico centrado na pessoa: novos desafios (pp. 187-205). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Barros, F. O. (2002). Os labirintos da demanda. Em Faculdade de Psicologia da UERJ (Org.). *Anais, Psicologia Jurídica - os labirintos da demanda* (pp. 16-20). Rio de Janeiro: Faculdade de Psicologia da UERJ.

Bartz, S. S. (1997). Plantão psicológico: atendimento criativo à demanda de emergência. *Interações*, 2 (3), 21-34.

Benjamin, W. (1985). *Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura* (S. P. Rouanet, Trad.). São Paulo: Brasiliense (Original publicado em 1936).

Brockmeier, J. & Harré, R. (2003). Narrativa: problemas e promessas de um paradigma alternativo. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16 (3), 525-535. Retirado em 03/08/2008, de World Wide Web: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722003000300011&script=sci_arttext

Dutra, E. (2002). A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 7 (2), 371-378. Retirado em 05/08/2007, de World Wide Web: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-294X2002000200018&script=sci_arttext

Forghieri, Y. C. (2001). *Psicologia fenomenológica: fundamentos, método e pesquisas*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

França, F. (2004). Reflexões sobre a psicologia jurídica e seu panorama no Brasil. *Psicologia, Teoria e Prática*, 6 (1), 73-80. Retirado em 12/10/2008, de World Wide Web: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872004000100006&lng=pt&nrm=is&lng=pt

Furigo, R. C. P. L. (2006). *Plantão psicológico: uma contribuição da clínica junguiana para atenção psicológica na área da saúde*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP.

Hutchison, B., Barnsley, J., Stewart, M., Mathews, M., Campbell, M. K., Vayda, E., Harris, S. B., Torrance-Rynard, V. & Tyrrell, C. (2003). Patient satisfaction and quality of care in walk-in clinics, family practices and emergency departments: the Ontario walk-in clinic study. *Canadian Medical Association Journal*, 168 (8). Retirado em 30/01/2008, de World Wide Web: <http://www.cmaj.ca/cgi/content/full/168/8/977>

Mahfoud, M. (1987). A vivência de um desafio: plantão psicológico. Em R. L. Rosenberg (Org.). *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa* (pp. 75-83). (Série Temas Básicos de Psicologia, 21). São Paulo: EPU.

Mahfoud, M. (1999). Introdução: frutos maduros do plantão psicológico. Em M. Mahfoud (Org.). *Plantão psicológico: novos horizontes* (pp. 11-14). São Paulo: Companhia Ilimitada.

Mahfoud, M., Drummond, D. M., Brandão, J. M. & Silva, R. O. (1999). Pesquisar processos para aprender experiências: plantão psicológico à prova. Em M.



Mahfoud (Org.). *Plantão psicológico: novos horizontes* (pp. 81-95). São Paulo: Companhia Ilimitada.

Messias, T. S. C. (2002). *Plantão psicológico como possibilidade de facilitação à tendência atualizante: um estudo clínico*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP.

Nascimento, V. S., Fernandes, V. G., Mesquita, I. R. & Barbosa, M. M. (2005). O caminhar da psicologia jurídica no escritório de prática jurídica (UNIFOR, Fortaleza, Ceará): registro de uma história. *Revista Humanidades*, 20 (2), 171-177. Retirado em 02/11/2008, de World Wide Web: <http://www.unifor.br/notitia/file/1589.pdf>

Nunes, A. P., Khouri, M., Ventura, V., Antonini, L., Gonçalves, J. V., Albiero, D. G., Baggio, J. & Morato, H. T. P. (2006). Plantão psicológico no departamento jurídico XI de agosto. Em Instituto de Psicologia da USP (Org.). *Anais, 1ª Jornada Plantão Psicológico em Aconselhamento Psicológico* (pp. 147-156). São Paulo: Instituto de Psicologia da USP.

Rogers, C. R. (1983). *Um jeito de ser* (M. C. M. Kupfer, H. Lebrão & Y. S. Patto, Trad.). São Paulo: EPU (Original publicado em 1980).

Rosenberg, R. L. (1987). Introdução: biografia de um serviço. Em R. L. Rosenberg (Org.). *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa* (pp. 1-13). (Série Temas Básicos de Psicologia, 21). São Paulo: EPU.

Salisbury, C. & Munro, J. (2003). Walk-in centres in primary care: a review of the international literature. *British Journal of General Practice*, 53 (486), 53-59. Retirado em 10/05/2008, de World Wide Web: <http://www.ingentaconnect.com/content/rcgp/bjgp/2003/00000053/00000486/art00014>.

Schmidt, M. L. S. (2004). Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 21 (3), 173-192. Retirado em 05/10/2008, de World Wide Web: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2004000300003

Szymanski, H. & Cury, V. E. (2004). A pesquisa intervenção em psicologia da educação e clínica: pesquisa e prática psicológica. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 9 (2), 355-364. Retirado em 25/07/2007, de World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v9n2/a18v9n2.pdf>

Wertz, F. J. (2005). Phenomenological research methods for counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52 (2), 167-177.

Nota sobre as autoras:

Helen Mozena é mestre em Psicologia pela PUC-Campinas (2009), professora do curso de Psicologia da Universidade Paulista de Limeira e da Anhanguera Educacional (Campinas e Leme). Endereço para contato: Rua Dr. Guilherme da Silva, n.º 38, ap. 72, Centro, Campinas/SP, CEP: 13015-028, hmozena@uol.com.br



Vera Engler Cury é mestre em Psicologia Clínica pelo Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo e doutora em Saúde Mental pela Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP; docente pesquisadora do Programa de Psicologia da PUC-Campinas; especialista em psicologia clínica. Contato: vengler@puc-campinas.edu.br

Data de recebimento: 22/09/2010
Data de aceite: 18/11/2010