

# A prática da escuta ativa em momentos de angústia: relato de experiência em plantão psicológico

| **Erika Araújo Castro**

Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de  
Vitória - IESFAVI

| **Nathália Elias dos Santos**

Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de  
Vitória - IESFAVI

| **Jaisa Klauss**

Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de  
Vitória - IESFAVI

# RESUMO

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento que visa atender a necessidade de uma pessoa no exato momento da sua angústia, e ajudar aliviar seu sofrimento. Ele não necessita de um agendamento prévio, tornando assim, seu público bem heterogêneo. A grande relevância do plantão psicológico se deve a capacidade de eliminar demandas que saturam o sistema e que podem ser resolvidas mais rapidamente, através do plantão. Outro ponto, é a extrema importância na vida das pessoas atendidas, que podem se sentir acolhidas no momento de sua emergência e ter suas necessidades atendidas. Objetiva-se relatar como o Plantão pode tornar a prática clínica mais ampla e como possibilita a abrangência maior de demandas, realizadas pelos acadêmicos do curso de psicologia na Clínica Escola de Psicologia do Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de Vitória – IESFAVI, Vitória, durante o período de estágio em 2022. A experiência fundamentou-se nas abordagens da fenomenologia, centrada na pessoa e, também foram utilizadas intervenções clínicas baseadas na abordagem cognitiva-comportamental.

**Palavras-chave:** Plantão Psicológico, Formação do Psicólogo, Escuta.

## ■ INTRODUÇÃO

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento que visa atender a necessidade de uma pessoa no exato momento da sua angústia, e ajudar aliviar seu sofrimento. Ele não necessita de um agendamento prévio, tornando assim, seu público bem heterogêneo. O psicólogo plantonista deve estar disponível e preparado para atuar diante de toda e qualquer demanda, visto que esse tipo de atendimento é voltado atender qualquer pessoa que compareça no seu plantão (MAHFOUD, 1987). Além disso, seu atendimento deve ter como base a abordagem humanista, centrada na pessoa. A grande relevância do plantão psicológico se deve a capacidade de eliminar demandas que saturam o sistema e que podem ser resolvidas mais rapidamente, através do plantão. Outro ponto, é a extrema importância na vida das pessoas atendidas, que podem se sentir acolhidas no momento de sua emergência e ter suas necessidades atendidas.

Segundo Barreto, Santos e Vianna (2014), o plantão psicológico possui como finalidade, receber a pessoa de maneira imediata, no momento em que ocorrer uma situação de urgência, na qual o profissional deverá auxiliar esse sujeito a realizar um melhor enfrentamento de suas dificuldades e adversidades. Essa modalidade tem como objetivo fornecer um atendimento breve, acolhendo o indivíduo em seu momento difícil, o escutando ativamente e o acompanhando, não focando no problema em si, mas em ajudar o paciente a descobrir com base em sua existência, meios para amenizar seu sofrimento. (GOMES, 2008)

A história do plantão psicológico se inicia na década de 1960, no Serviço de aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da USP, visando reduzir o grande número de pessoas à espera de um atendimento psicológico (BARRETO, SANTOS, VIANNA, 2014). O plantão era voltado para as pessoas que não tinham condições financeiras para arcar com um atendimento psicológico, a intenção era atender todas as demandas com enfoque no indivíduo e não nos problemas que ele trazia, diminuindo assim a fila de espera e, ao mesmo tempo, beneficiando as pessoas atendidas com o serviço. Essa modalidade de atendimento derivou-se da abordagem humanista, e é centrada na pessoa. Para Rogers (2009), o processo de psicoterapia tende a ser voltado para o cliente, onde é preciso ter um olhar de integridade para a pessoa e estar atento para o que ele é em si mesmo. Se não houver nenhuma ameaça contra o eu, o cliente sente-se seguro para relatar e examinar sua experiência, por isso ele acredita que a relação terapêutica deve ser estabelecida em uma relação de confiança.

Foi tomado como base para análise de dados, o atendimento realizado em 2021 pelo CVV – Centro de Valorização da Vida, que é uma entidade independente, cujo objetivo se dá em oferecer ajuda emocional e prevenir contra o suicídio, através de ligações telefônicas, e-mail, mensagens e pessoalmente. O atendimento é realizado de maneira gratuita e em

sigilo, através de voluntários devidamente selecionados e treinados, para ajudar pessoas que entrem em contato, necessitando de ajuda. Pode ser constatado após o levantamento de dados, que no primeiro trimestre de 2021, foram recebidas uma média de 283.692 ligações; durante o segundo trimestre foram realizados 276.704 contatos; no terceiro trimestre foi observado um aumento de ligações no mês de setembro, o qual totalizou 299.594 de contatos, ainda no 3º trimestre foram registradas 882.227 chamadas no total; finalizado o quarto trimestre, foi levantado uma média de 291.863 ligações. O ano de 2021 se encerrou com o total de 3.439.006 chamadas. (CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA, 2021)

Por se tratar de um atendimento breve e que diminui o número de pacientes na lista de espera, o plantão psicológico pode ser aplicado nos mais diversos contextos, como escolas, hospitais, clínicas-escola e universidades (GOMES, 2008). Além disso, quando aplicado no sistema de saúde pública o plantão possibilita o atendimento de pessoas que além de não possuírem condições financeiras, muitas vezes, desconhecem a finalidade e propósito do atendimento psicológico, por tanto, ele além de fornecer um acolhimento e contribuir com a promoção de saúde mental, também transmite informação e consequentemente da mais autonomia ao sujeito. Segundo o CREPOP (2008) é essencial ter um psicólogo dentro de sua equipe multidisciplinar, pois ele proporciona uma visão que integra o indivíduo, família e sociedade.

No Espírito Santo, é possível se encontrar o serviço de plantão psicológico gratuito em universidades, como UFES, Faesa, UVV e Salesiano, onde os alunos atendem sob supervisão aqueles que necessitam. (SAQUETTO, 2022) A cidade de Vitória, possui 29 unidades de saúde com equipes multidisciplinares, que incluem psicólogos e assistentes sociais, preparados para acolher, acompanhar, avaliar e prestar o serviço de acordo com a demanda individual. Além disso, a capital do ES, com quatro Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), também compostas por equipes multidisciplinares, onde promovem uma escuta qualificada, voltada para pessoas em sofrimento psíquico.

Outras cidades também possuem o serviço de Caps, como Vila Velha que tem três no total, três em Cariacica e em Guarapari. Também vale ressaltar, que o atendimento psicossocial é ofertado em todas as unidades de saúde em Vila Velha (G1, 2021).

O atendimento não tem um tempo pré-estabelecido, pode se resumir em uma consulta ou mais, isso vai depender se apenas um atendimento é capaz de suprir a demanda trazida ou se é possível realizar um encaminhamento, geralmente ele acontece entre 1 a 4 sessões (NASCIMENTO; MIRANDA 2009). O plantão ocorre dentro de uma instituição, onde há um plantonista disponível para atender as pessoas que procuram espontaneamente o serviço, essa pessoa é conduzida até a sala onde o atendimento será realizado, após escutar a demanda trazida, o psicólogo procura ajudar a pessoa da melhor forma possível, para

que haja alívio em seu sofrimento. Quando a demanda não pode ser resolvida em apenas uma sessão, é combinado em conjunto com o paciente, um retorno, ou então é realizado um encaminhamento.

Nesta perspectiva, o objetivo desse artigo é relatar a experiência do plantão psicológico, realizadas pelos acadêmicos do curso de psicologia na Clínica Escola de Psicologia do Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de Vitória – IESFAVI, Vitória, durante o período de estágio em 2022.

## ■ DETALHAMENTO DA EXPERIÊNCIA

Trata-se de estudo de caráter descritivo do tipo relato de experiência. Esse tipo de estudo descreve os fatos e fenômenos de determinada realidade com abordagem qualitativa, que tem o potencial de abordar o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. A pesquisa qualitativa preocupa-se, nesse sentido, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados ou mensurados. (GERHARDT E SILVEIRA, 2009).

O presente artigo trata-se do relato de experiência Estágio Supervisionado em Plantão Psicológico, realizado no primeiro semestre de 2022, pelo 9º período do curso de psicologia do Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de Vitória (IESFAVI). Refere-se a um relato de experiência que objetiva descrever como o Plantão pode tornar a prática clínica mais ampla e como possibilita a abrangência maior de demandas. Ressalta-se que o serviço foi oferecido de forma gratuita para as pessoas que se encontravam na lista de espera para atendimento psicológico na clínica-escola da instituição. A duração dos atendimentos era de uma hora, podendo variar de acordo com a necessidade do paciente. Após as sessões, eram realizadas supervisões em grupo, com todos os estagiários envolvidos no plantão, a professora/psicóloga responsável discutia e avaliava as demandas recebidas e fornecia o direcionamento mais adequado para cada caso, como intervenções clínicas e encaminhamentos.

O primeiro contato com o sujeito visava verificar se a queixa ainda persistia, em caso afirmativo, era explicado como funcionava a modalidade de plantão oferecida. Os atendimentos foram realizados em duplas de estagiários, nos consultórios da clínica. As sessões variaram entre 1 a 4 encontros, de acordo com a demanda e a necessidade do paciente. A abordagem utilizada foi a fenomenológica, centrada na pessoa e, também foram utilizadas intervenções clínicas baseadas na abordagem cognitiva-comportamental. Após finalizar o atendimento, o paciente tinha sua demanda suprida ou, em casos mais complexos, era encaminhado para o acompanhamento psicoterápico na mesma clínica escola.

Nesta etapa do artigo, será retratado fragmentos dos atendimentos realizados no estágio de Plantão Psicológico, por uma questão ética e para preservar a identidade dos pacientes serão utilizados nomes fictícios.

### **Diana e a figura materna**

Diana tem 26 anos, e busca acompanhamento psicológico devido as crises de ansiedade frequentes que vem tendo, sua principal queixa é uma dor de cabeça bem aguda que a impossibilita até mesmo de trabalhar. Suas crises eram desencadeadas por situações estressantes, entre elas, foi relatado que uma briga com sua irmã foi o estopim para muito choro e falta de ar. A irmã mais velha é o que Diana tem mais próximo de uma figura materna, já que ao descrever seu vínculo com sua mãe, ela disse: “nossa relação é complicada, ela está mais afim de viver a própria vida e ser feliz de alguma forma, não cumpre com o papel de mãe que eu esperava”. Após uma briga com o irmão mais novo, sua irmã ficou extremamente chateada e as duas discutiram, o que a deixou muito mal. Foi trabalhado com Diana, a importância que dava a validação da irmã, e como ela precisa se atentar na importância de reconhecer seu próprio valor, foi apresentada para ela a cartilha “Quando aprendi a me amar”.

Ela também relatou, que recentemente teve uma crise de ansiedade ao descobrir que seria demitida, ficou muito angustiada e acabou parando no hospital, foi trabalhado com ela as possibilidades de investir seu tempo em outra atividade de seu interesse, enquanto procura um novo emprego. Para ajudar nas crises e dores de cabeça, foi aplicado técnicas de relaxamento e indicado a paciente a prática de mindfulness. Diana encontrava-se bem apreensiva e ansiosa no início do encontro, mas aproximando-se do final estava bem mais solta e até gargalhando, seu atendimento foi finalizado com uma sessão.

### **Casamento é para sempre?**

Joana tem 33 anos, é casada desde os 16, e possui dois filhos. Ela apontou como queixa dúvidas sobre sua relação conjugal, já foi traída anteriormente e perdoou a infidelidade do marido, mas desde então, a relação ficou abalada. Ela relatou que tem olhado mais para si nos últimos meses, pois dedicou muito tempo de sua vida aos filhos e marido, as plantonistas confirmaram tal fato, ao notar que ela estava bem vestida e maquiada, apresentando aparência vaidosa.

Ela descreveu que começou a trabalhar aos finais de semana no ramo de festas, mas o marido não foi a favor da ideia, pois preferia que ela se dedicasse aos cuidados dos filhos e da casa ou então que trabalhasse com ele. Todavia, ela decidiu continuar no ramo de festas, e disse acreditar que ele não confia nela: “acho que ele sente que vou fazer o mesmo,

que serei infiel como ele foi comigo”. Joana foi instruída a fazer um exame das vantagens e desvantagens do seu relacionamento, para analisar se ela realmente queria manter o casamento. Em caso afirmativo, foi orientada a conversar com seu cônjuge de maneira a expor os fatores que a incomodavam no relacionamento. Além disso, as estagiárias, pediram que ela produzisse uma lista que contivesse seus objetivos pessoais, para que agora, depois de já ter cuidado dos filhos, pudesse dedicar-se mais aos próprios sonhos e metas. A paciente foi orientada a procurar novamente o plantão para refletir sobre as decisões que tomaria, mas ela não pode mais comparecer por motivos pessoais, logo encerrou-se o atendimento com apenas 1 sessão.

## **Clarisse e o luto**

Clarisse, de 40 anos, encontrava-se na lista de espera de atendimento psicológico a aproximadamente 2 anos, havia perdido o marido a 10 anos atrás e desde então apresentava dificuldade de relacionar-se com as pessoas, além de sentir-se muito improdutivo, relatou não ser capaz de fazer o básico referente aos cuidados de casa. Ela possui dois filhos: a filha mais velha que se casou recentemente e o filho mais novo que ainda mora com ela.

O discurso da paciente baseava-se no cuidado e na preocupação excessiva que ela tinha com os filhos, desviando muitas vezes os questionamentos sobre as angústias dela para falar sobre as deles, portanto, ela foi orientada a olhar um pouco mais para si, a dedicar-se mais no cuidado de suas aflições e problemas. O choro foi um fator presente em grande parte do discurso da paciente, ela relatou sentir-se muito só desde a perda do esposo, além disso, descreveu grandes traumas da infância, onde não teve amparo e validação de sua mãe.

Para alívio do sofrimento, foi realizada uma escuta atenta e empática, além de possibilitar a paciente a ressignificar seus sentimentos de invalidação com relação as atitudes da mãe. Além disso, quase no fim da sessão, a paciente teve uma crise de ansiedade, onde foi aplicado técnicas de relaxamento (A.C.A.L.M.E-S.E) e a respiração diafragmática, depois de dado todo o suporte necessário até que a crise passasse, foi solicitado então, que ela produzisse uma lista com as coisas positivas que ela vivesse durante a semana, com o intuito de fazê-la ver as coisas de forma mais otimista, também foi orientada a comparecer em um 2º encontro.

Com relação a improdutividade, na segunda sessão, a paciente já descreveu melhoras, como fazer a comida preferida de seu filho, e como se sentia aliviada em ter conversado sobre sua situação. Foi elaborado juntamente com ela, uma rotina diária, onde incluía os cuidados consigo mesma, como a prática de exercícios físicos e leitura, mas também, as tarefas de casa. A paciente gostou da ideia e se comprometeu a cumpri-la.

Por se tratar de um atendimento de plantão, foi realizado duas sessões com a paciente, sendo identificado sintomas e episódios depressivos, como a improdutividade e humor deprimido na maior parte do dia, portanto, foi constatado a necessidade de um encaminhamento para acompanhamento psicoterápico.

## ■ DISCUSSÃO

Nota-se que o serviço de plantão psicológico disponibilizado na clínica-escola, foi a base de acolhimento e redução do sofrimento dos sujeitos atendidos, reestruturando recursos psicológicos e emocionais que os permitissem enfrentar as adversidades (BATTAGLIA, 2009). No atendimento breve, foram priorizadas todas as questões emergenciais, com um olhar voltado para a pessoa e toda sua subjetividade, levando em consideração os aspectos sentimentais e comportamentais envolvidos, com a finalidade de oportunizar a ressignificação daquilo que causa sofrimento (TASSINARI, 1999).

No plantão psicológico, propõe-se estabelecer uma relação em que o cliente se sinta legitimamente respeitado e compreendido pelo psicólogo de plantão. De acordo com Myers (2000), quando os pacientes experimentam-se ser escutados no contexto da psicoterapia, aumentam a exploração de suas próprias experiências. Sendo assim, o que procura não é somente uma modificação em relação a ocorrências específicas, contudo um novo posicionamento do cliente em relação às suas questões.

O plantão psicológico é um serviço de urgência, que permite um atendimento prolongado e não necessita de retorno. Assim, o desenvolvimento de uma relação de confiança entre o psicólogo de plantão e o paciente precisa ser potencializado, tanto por uma maior disponibilidade do terapeuta em lidar com o imprevisto e colocar em prática os estilos facilitadores, quanto por uma sessão que siga a experiência do cliente, no próprio tempo, deixando-o com mais liberdade para trabalhar em sua demanda. Dessa forma, a inquietação vivente no começo do atendimento aos poucos vai esvaecendo e aceitando espaço para a calma, e assim, o profissional se permiti sensibilizar pela peculiaridade de cada vivência daquele encontro (REBOUÇAS, 2010).

## ■ CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência no campo de plantão psicológico, reafirma o compromisso da psicologia com a sociedade, além de demonstrar sua ampliação fora do contexto clínico tradicional, diminuindo as demandas mais breves e confirmando a gravidade de alguns casos. Além disso, o plantão foi benéfico para diminuir o grande número de pessoas na lista de espera para o atendimento psicológico.



Os relatos dos alunos foram positivos, além de fornecer experiência prática, os atendimentos aumentavam a capacidade de manejo clínico. A cada atendimento os alunos sentiam-se mais capazes de identificar as questões problemas e as intervenções adequadas.

## Agradecimentos

Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de Vitória (IESFAVI).

## ■ REFERÊNCIAS

1. BATTAGLIA, M. L. (2009). Carl Rogers e a mediação de conflitos. In A. Bacellar (Eds.), *A psicologia humanista na pratica: Reflexoes sobre a Abordagem Centrada na Pessoa* (pp. 128-136). Florianopolis: Unisul.
2. Barreto, R. A. B., Santos, G. S., Vianna, C. **Plantão Psicológico no CREAS: Relato de experiência de um novo fazer clínico.** Práticas Psicológicas em Contextos Específicos: Plantão Psicológico. Curso de Psicologia, Instituto de Ciências Humanas, Universidade Paulista – UNIP, Goiânia 2014. Disponível em: [http://newpsi.bvs-psi.org.br/tcc/Railda\\_Barreto.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/tcc/Railda_Barreto.pdf)
3. ROGERS, Carl. **TORNAR-SE PESSOA.** Editora WMF Martins Fontes, 2009.
4. CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA – CVV. **Relatório de Atividades Nacionais do CVV, 1º Trimestre de 2021 (Janeiro/ Fevereiro/ Março),** 2021. Disponível em: [https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2017/05/CVV-Relatorio-1-Trimestre-2021\\_Baixa.pdf](https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2017/05/CVV-Relatorio-1-Trimestre-2021_Baixa.pdf)
5. CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA – CVV. **Relatório de Atividades Nacionais do CVV, 2º Trimestre de 2021 (Abril/ Maio/ Junho),** 2021. Disponível em: [https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2021/07/CVV-Relatorio-2-Trimestre-2021\\_FINAL.pdf](https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2021/07/CVV-Relatorio-2-Trimestre-2021_FINAL.pdf)
6. CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA – CVV. **Relatório de Atividades Nacionais do CVV, 3º Trimestre de 2021 (Julho/ Agosto/ Setembro),** 2021. Disponível em: <https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2022/02/CVV-Relatorio-3-Trimestre-2021.pdf>
7. CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA – CVV. **Relatório de Atividades Nacionais do CVV, 4º Trimestre de 2021 (Outubro/ Novembro/ Dezembro),** 2021. Disponível em: <https://www.cvv.org.br/wp-content/uploads/2022/02/CVV-Relatorio-4-Trimestre-2021.pdf>
8. CREPOP - Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas: Referência técnica para atuação do (a) psicólogo(a) no CREAS/SUAS. Conselho Federal de Psicologia (CFP). Brasília, CFP, 2008.
9. GOMES, F. M. D. **Plantão psicológico: novas possibilidades em saúde mental.** Revista da SPAGESP - Sociedade de Psicoterapias Analíticas Grupais do Estado de São Paulo Jan.-Jun. 2008, Vol. 9, No. 1, pp. 49-56. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-29702008000100007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702008000100007)

10. NASCIMENTO, B. S; MIRANDA, A. S. **PLANTÃO PSICOLÓGICO NO HUBFS: UMA EXPERIÊNCIA DE ASSISTÊNCIA À COMUNIDADE.** Revista do Nufen - Ano 03, v. 01, n.01, janeiro-julho, 2011. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2175-25912011000100012](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912011000100012)
11. MYERS, S. (2000). Empathic Listening: Reports on the Experience of Being Heard. **Journal of Humanistic Psychology**, 40, 148-173. <http://dx.doi.org/10.1177/0022167800402004>.
12. MAHFOUD, M. **A Vivência de um Desafio: Plantão Psicológico.** In: Rosemberg, R. (org). Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa: São Paulo: EPU, 1987. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/220000276\\_A\\_vivencia\\_de\\_um\\_desafio\\_plantao\\_psicologico](https://www.researchgate.net/publication/220000276_A_vivencia_de_um_desafio_plantao_psicologico)
13. REBOUÇAS, M. S. S; DUTRA, E. Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. **Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies**, v. 16,n. 1, p. 19-28, 2010. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rag/v16n1/v16n1a04.pdf>>. Acesso em: 03 jul. 2022.
14. SAQUETTO, Danielli. **Saiba onde conseguir atendimento psicológico e psiquiátrico gratuito.** ES360. 13/01/2022. Disponível em: <https://es360.com.br/saiba-onde-conseguir-atendimento-psicologico-e-psiquiatrico-gratuito-no-s/#:~:text=Endere%C3%A7o%3A%20Av.,Monte%20Belo%2C%20Vit%C3%B3ria%2DES.&text=%C3%89%20necess%C3%A1rio%20preencher%20o%20formul%C3%A1rio,feita%20no%20momento%20da%20anamnese>.
15. **Saiba onde buscar atendimento psicológico gratuito na Grande Vitória.** G1. 21/10/2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/es/espírito-santo/noticia/2021/10/21/saiba-onde-buscar-atendimento-psicologico-gratuito-na-grande-vitoria.ghtml>.
16. TASSINARI, M. A. **Plantão psicológico centrado na pessoa no contexto escolar e a promoção da saúde.** Dissertação de Mestrado não-publicada, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1999. Disponível em:<https://apacporgbr.files.wordpress.com/2017/01/art2081.pdf>