

Tiago Yehia de la Barra

Experiência de psicólogos em Plantão Psicológico: introduzindo o  
atendimento a famílias

Mestrado em Psicologia Clínica

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

São Paulo - 2012

Tiago Yehia de la Barra

Experiência de psicólogos em Plantão Psicológico: introduzindo o  
atendimento a famílias

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Psicologia Clínica – Núcleo de Família e Comunidade – sob orientação da Profa. Dra. Rosa Maria Stefanini de Macedo

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

São Paulo – 2012

BANCA EXAMINADORA

---

---

---

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Revisado conforme o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa

Barra, Tiago Yehia de la

**Experiência de psicólogos em Plantão Psicológico: introduzindo o atendimento a famílias** / Tiago Yehia de la Barra; orientadora Rosa Maria Stefanini de Macedo. – São Paulo, 2012.

158 f.

Dissertação (mestrado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. PEPG – Psicologia Clínica.

1. Famílias 2. Plantão Psicológico 3. Atendimento I. Título

*A Lucy (in memoriam) e Yvette,  
Que sempre forneceram a sombra necessária  
para eu continuar minha caminhada*

## *Agradecimentos*

*À minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosa Maria Stefanini de Macedo, por acreditar e acompanhar o desenvolvimento deste trabalho e deste autor.*

*À Prof.<sup>a</sup> Ghislaine Gliose da Silva, pelo incentivo, força e confiança.*

*À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Henriette T. Penha Morato, por abrir as portas para o novo, se colocar sempre disponível e ajudar no incremento deste trabalho.*

*À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosane Mantilla de Souza, por se colocar sempre presente e me ensinar a ser muito mais do que um simples pesquisador.*

*À minha mãe Gohara Yvette Yehia, por sempre colaborar e se dispor ao meu desenvolvimento e crescimento.*

*À minha tia querida Josette Gian, pelas boas conversas e pela ajuda no abstract.*

*À minha madrinha Diana Machado de Souza pelo carinho, pelos almoços e pela revisão deste trabalho..*

*Ao meu pai Patrício R. de la Barra Nazif e Fernanda de Silos Mendes, por estarem disponíveis, sempre que necessário.*

*Aos amigos Carmen e Mauro Balieiro, pela hospitalidade interiorana e pelas longas e divertidas conversas.*

*Aos colegas Angela M. de Toledo Piza, Marizilda Fleury Donatelli, Renata Capeli, Lígia Caran Costa Correa Pinho-Lopes, Vera H. Ostronoff, Regina Gromann e Kleber Barreto, pelo incentivo, força, pelos momentos de distração e, acima de tudo, reflexão, sempre contribuindo com o meu fazer.*

*À Tatiana R. de Carvalho Dias, pelo amor, paciência e companheirismo nesses tempos turbulentos.*

*Aos grandes amigos Denis Prado, Cleberson Costa, Kleber Macedo, por formarem o grupo mais sincero e confiável, presente em todos os momentos.*

*À Marisa Mendes, Marcos Eduardo, Guilherme e Carlos Henrique P. de Mello por ampliarem a cada dia o meu modo de ser família.*

*Aos colegas da PUC que, junto comigo, caminharam na direção do conhecimento.*

*A todo o LEFE - plantonistas, clientes e supervisores - que acolheram a proposta e se disponibilizaram para o desenvolvimento dessa pesquisa.*

*A todos os alunos e estagiários que contribuíram com suas dúvidas e questionamentos que sempre permitiram visitar meu fazer.*

*À CAPES, pelo financiamento deste trabalho.*

*“O ser participa da formação de seu futuro, em virtude de sua capacidade de conceber e reagir a novas possibilidades e trazê-las para fora da imaginação, experimentando-as na realidade.”*

Rollo May

**BARRA, T. Y. L. Experiência de psicólogos em Plantão Psicológico: introduzindo o atendimento a famílias** Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo: 2012. 158 p.

### *Resumo*

Esta dissertação tem por objetivo refletir sobre a experiência de psicólogos plantonistas que realizam atendimentos no LEFE (Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia), na USP (Universidade de São Paulo), propondo uma modalidade de atendimento: o Plantão Psicológico com grupos familiares, sendo que os plantonistas participantes dessa pesquisa não tinham prévio conhecimento da teoria Sistêmica. Ao longo do trabalho aborda-se uma descrição do Plantão Psicológico realizado na perspectiva fenomenológica existencial, uma leitura da evolução dos modos de ser família e as possibilidades de cuidados oferecidos às famílias nos dias de hoje. A pesquisa foi realizada de acordo com uma metodologia qualitativa. A análise das entrevistas foi realizada a partir de uma visão da Teoria Sistêmica. Foram entrevistados cinco psicólogos plantonistas e articularam-se alguns elementos apresentados em cada narrativa, expressando uma compreensão aproximada com outros elementos das outras narrativas. Estes, reunidos sob uma nomeação significativa na direção da experiência vivida pelos plantonistas, constituíram categorias que dialogaram com leituras teóricas. Concluiu-se que a prática exercida pelo psicólogo não goza de definições claras quanto a todas as suas possibilidades, principalmente se consideradas as novas demandas sociais. O psicólogo vai para a prática com um conhecimento fragmentado e a expectativa de uma clínica tradicional, dualista e privada, muito afastada das necessidades atuais da comunidade. Quando lançado a uma modalidade que rompe com aquilo que para ele é conhecido, precisaria ter abertura e disponibilidade para lidar com a angústia. Deste modo, ele abrir-se-ia para novas possibilidades do seu fazer. A escritura deste trabalho abriu uma série de questões que ainda estão longe de chegar a um consenso, requerendo mais pesquisas.

Palavras Chave: Famílias, Plantão Psicológico, Atendimento

**BARRA, T. Y. L. Psychologists's experience on psychological attendance: bringing about attending families.** Master dissertation presented to the post graduate program in Clinical Psychology of Pontifícia Univerdidade Católica de São Paulo, Brazil, 2012. 158 p.

*Abstract*

The aim of this dissertation is to reflect upon the experience that psychologists have when on duty at LEFE (Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia-Laboratory of Studies in Existential Phenomenology and Practice in Psychology) at USP (University of Sao Paulo) suggesting a kind of attendance: the psychological attendance to family groups. However, the psychologists in attendance that took part in the experiment didn't have any previous knowledge of the systemic theory. During the work we took up a description of the psychological attendance carried through the phenomenological existential perspective, an interpretation of the ways of being a family and the possibilities of caring offered to the current families. A qualitative methodology was used in the research. The analysis of the interviews was done in the light of the systemic theory. Five on duty psychologists were interviewed and we found out some elements in common in all the narratives. These elements gathered, appointed towards the experience the psychologists had been through and constituted categories that dialogued with theoretical reading. It was concluded that the practice the psychologist uses, doesn't follow clear definitions in relation to all possibilities, mainly when all the new social demands are taken into consideration. The psychologist waits on people having a fragmented knowledge and the expectation of a traditional practice, dualist and private far from the needs of the current community. When the psychologist faces a condition which breaks up with what he knows, he should be more open and available to deal with anguish, opening himself to new possibilities of performance. Writing this work led us to a series of questions which are far from reaching a consensus and thus require more research.

Key-words: Families, Psychological Attendance, Treatment

## Sumário

Introdução	12
1. Família e Sociedade em movimento	23
1.1. Etimologia e Definição	23
1.2. Movimento sistêmico	27
1.3. A família ao longo dos tempos	29
1.4. Família – Comunidade	34
1.5. Família e Sociedade	35
1.6. Família e Cuidado	37
2. Modos de ser família na atualidade	39
2.1. Questionando os Modos	42
2.2. Mobilidade do sentido de “ser família”	43
2.3. Algumas faces do modo de ser família na experiência clínica de Psicólogo	46
3. Modos de cuidar do modo de “ser família”	49
3.1. Teoria Sistêmica	50
3.2. Plantão Psicológico	52
3.2.1. Plantão Psicológico no LEFE, como se dá	54
3.3 Da emergência à urgência via pro-cura	57
3.3.1 O papel do psicólogo/plantonista	58
3.3.2 Entre o Público e o Privado	62
4. Método	67
4.1 Participantes	69
4.2 Instrumentos	70
4.3 Procedimentos	71
4.4 Análise e discussão dos resultados	72
4.5 Implicações Éticas	72

5. Análise das entrevistas ou possibilidade de compreensão do Plantão Psicológico com Famílias	73
6. Considerações Finais	93
Bibliografia	100
Anexos	105

## **Introdução**

Introduzir a questão que será pesquisada é, antes de tudo, apresentar ao leitor o caminho que foi trilhado pelo pesquisador e que resultará no trabalho que será desenvolvido. Esse caminho, como consigo vislumbrá-lo neste momento, não se inicia no mestrado, nem na especialização em terapia de famílias e casais, nem na formação de psicólogo. Inicia-se desde o começo da vida, quando somos lançados ao mundo fazendo parte de uma família e de uma sociedade que vive um determinado momento histórico.

Após a formação em Psicologia, sabedor de que ela não era suficiente para o exercício da profissão, colocou-se a dúvida sobre qual o próximo passo a dar. Meu interesse por crianças, psicodiagnóstico, a inserção da pessoa num contexto que costumamos chamar de familiar, e o fato de ter nascido numa família não tradicional, fizeram com que optasse pela especialização em terapia familiar.

Concluído o curso de especialização em Terapia Familiar e de Casais pelo Cogea - Coordenadoria Geral de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão - PUC-SP, e em busca de questões para desenvolver num possível mestrado, comecei a participar das discussões a respeito da prática em Plantão Psicológico no LEFE - Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia - na USP - Universidade de São Paulo. Também passei a atender famílias e casais no consultório e assumi grupos de supervisão de estágio nas áreas de atendimentos clínicos em Terapia Familiar, Plantão Psicológico e Psicodiagnóstico Interventivo de crianças a partir 2006 na UNIP - Universidade Paulista - São Paulo.

Concomitantemente continuei colaborando no LEFE, como supervisor de campo<sup>1</sup> no projeto Plantão Psicológico.

Tanto o Plantão Psicológico proposto no LEFE, como o atendimento psicológico a famílias são fazeres que não pertencem à Psicologia Tradicional<sup>2</sup>. Inicialmente a maior parte da população que procurava o Plantão Psicológico no LEFE era constituída por adultos. A partir do momento em que o LEFE aceitou novos colaboradores<sup>3</sup>, ampliaram-se as possibilidades de supervisão em áreas que não eram privilegiadas anteriormente.

A maior parte da população que procurava o serviço de Plantão Psicológico caracterizava-se não somente por adultos, mas também por casais, adolescentes e seus pais, assim como crianças acompanhadas de seus responsáveis. Quando tal situação se apresentava, a tendência dos plantonistas e supervisores era transformá-la em atendimento individual ou avaliação psicológica, adequando a demanda ao fazer vigente.

As queixas trazidas em relação às crianças e aos adolescentes, em geral, solicitam do psicólogo uma solução para um membro da família: os acompanhantes se apresentam apenas como informantes na busca por uma solução, dificilmente se introduzindo como parte da problemática.

---

<sup>1</sup> Segundo AUN (2009) “transitando entre funcionários, adolescentes e plantonistas, ele articula seu fazer pelos olhos atentos numa visão ampliada por lente grande angular, oferecendo-se como cuidador para cuidar de cuidadores” (p. 131)

<sup>2</sup> Entendo Psicologia Tradicional como aquela na qual são privilegiados atendimentos individuais, por tempo indeterminado.

<sup>3</sup> Um especialista em Psicodiagnóstico Interventivo a partir de uma visão Fenomenológica-Existencial e outro especialista em Psicoterapia Familiar e de Casais a partir de uma visão Sistêmica.

Os aportes do Psicodiagnóstico Interventivo e da Terapia Familiar Sistêmica fizeram com que o olhar do psicólogo também se voltasse para o sistema familiar, incluindo os responsáveis no trabalho a ser desenvolvido.

Por outro lado, penso que quando uma família ou um casal busca espontaneamente terapia, seja em consultório ou num serviço de psicoterapia em uma clínica escola, já existe um pedido de atendimento específico, ou seja, quando o grupo vai em busca de atendimento psicológico, já o faz a partir de uma ideia intuitiva do que estaria acontecendo, elegendo um dos membros como responsável. Nessa direção, caberia ao terapeuta conduzir o clareamento acerca da demanda própria à procura pelo atendimento familiar, cujo tema será trabalhado nas sessões.

Piszezman (1999) diz que

A maioria da procura pelos serviços da clínica se enquadra na situação típica da família que traz suas crianças para que sejam “tratadas”, porém, de acordo com a abordagem sistêmica, o “distúrbio” apresentado pela criança encaminhada é visto como reflexo da estrutura do desenvolvimento de sistema familiar. (p. 21)

Visto que a terapia familiar propõe tirar o foco do membro identificado, buscando o entendimento de uma queixa familiar que implique todos os membros do sistema, o atendimento à família como um todo frustra, por um lado, as expectativas dos responsáveis e, por outro, abre outras possibilidades de compreensão do sofrimento trazido. Tal possibilidade requer que a relação entre o psicólogo e o cliente seja minimamente estabelecida, uma vez que as intervenções são aceitas quando partem de dentro para fora do sistema.

Grandesso (2000) diz sobre a relação psicólogo-cliente, que:

Antes de mais nada, trata-se de uma maneira de estar em relação de forma autêntica, natural e espontânea, sendo, portanto, única para cada cliente e cada discurso. [...] na sala de terapia as vidas profissional e pessoal se

fundem em uma filosofia de vida de dentro da qual o terapeuta se torna um co-autor das construções discursivas das histórias de seus clientes. (p. 278)

Essa relação precisa ser aceita como possível por todos, ou seja, psicólogo e clientes precisam estar abertos para perceber aquilo que se mostra. Quando pensamos em atendimentos individuais, as ressonâncias<sup>4</sup> advindas da relação podem facilitar ou não a continuidade do diálogo, sendo experienciadas pelo psicólogo a fim de ampliar o espaço terapêutico. Ao trabalhar com famílias, Elkaïn (1990) afirma a importância de ficar atento à ressonância; esta se manifesta “em uma situação onde a mesma regra aplica-se ao mesmo tempo à família do paciente, à família de origem do terapeuta, à instituição onde é recebido o paciente, ao grupo de supervisão, etc.” (p. 17). Ele ainda ressalta que “só podemos experimentar um sentimento particular, em uma situação específica, se, em algum lugar, uma corda sensível vibrar em nós” (p. 193). Porém quando pensamos em atendimentos com mais de uma pessoa, temos relações presentes que solicitam nossa atenção (pessoas, grupo, interações entre os membros do grupo e dessas com o plantonista). Tal diversidade apresenta alguns aspectos que podem ser vistos como complicadores no atendimento psicológico dependendo da habilidade do profissional em reconhecê-la e aceitá-la.

Já o atendimento em Plantão Psicológico se propõe a trabalhar com aquilo que surge, a fim de compreender junto com aquele que procura ajuda, a sua demanda. Surge nesse momento um questionamento: será que é possível dar atenção para aquilo que surge?

---

<sup>4</sup>FÉDIDA, 1986 apud MORATO, 2009 refere-se à ressonância quando: “as expressões do terapeuta se voltam para a relação, aprofundando-a: no contato, verbalizar o seu lado que sente, ou seja, a ressonância tonal provocada pelo outro é a ação clínica iniciadora para ir buscar o significado daquilo que se apresenta como incomunicável” (p. 28)

A tendência dos plantonistas em formação é, depois de ouvir a queixa (qualquer que seja), separar os membros da família para atendimentos individuais. Entretanto, a partir da experiência com terapia familiar, a proposta tem sido atender todo o grupo que procura pelo serviço, mesmo após a formulação da queixa. A possibilidade de o serviço de Plantão Psicológico atender o grupo familiar convoca o plantonista a buscar, com o grupo, a demanda própria emergente da narrativa trazida.

Nesse sentido, considerando o que foi dito até aqui, a questão colocada para esta pesquisa é: Como seria possível introduzir o atendimento às famílias no serviço de Plantão Psicológico, considerando que possivelmente os psicólogos plantonistas não tiveram uma aproximação prévia com a terapia familiar sistêmica?

Esta proposta surge:

- por um lado, a partir de uma visão sistêmica da questão de atendimento psicológico. Segundo essa maneira de olhar os atendimentos, a situação se torna um problema quando alguém do grupo que a vivencia a nomeia como tal. Essa perspectiva supõe que as pessoas de um determinado grupo ou família, como em geral toda a sociedade, estão em relação, constituindo sistemas nos quais o comportamento de um membro afeta o funcionamento de todo o sistema, assim como é afetado pelo comportamento dos membros desse sistema;

- por outro lado, na perspectiva fenomenológica existencial, segundo a qual o homem só é *com* os outros, vivendo em uma cultura, um tempo histórico, ou seja, em um contexto de coexistência.

A proposta de atendimento a famílias em Plantão Psicológico remete à questão tratada por Morato em 2006, quando diferencia no atendimento o que é pedido, queixa e demanda. Pedido seria aquilo que o cliente considera que seria a solução para o seu sofrimento (psicoterapia, remédios, diagnóstico, etc.). Queixa diz respeito à forma como o cliente descreve o que está acontecendo com ele. Estas duas instâncias estão expressas na fala do cliente. A demanda, em compensação, seria aquilo que precisa ser compreendido na relação que se estabelece entre cliente e plantonista e envolve a responsabilização do cliente pelo próprio cuidado.

Desse modo, para um atendimento familiar por essa compreensão encontram-se pedidos, queixas e, talvez, demandas. Digo talvez, pois se abre a possibilidade de haver uma demanda familiar ou algumas demandas individuais que deverão ser compreendidas no atendimento.

Se na prática do psicólogo as questões se colocam como descrito, por sua vez, do ponto de vista cultural, econômico e político, a família participa e orienta as dinâmicas sociais em que está inserida. Nesse sentido, destaco dois artigos do LOAS – Lei orgânica da Assistência Social (1993) que apontam para mudanças na maneira de compreender o cuidado na atuação dos profissionais de saúde pública, assim como das instituições que recebem a população que procura por cuidado.

**Art. 2º** A assistência social tem por objetivos:

I – a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II – o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III – a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV – a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

(...)

**Art. 3º** Consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas que prestam, sem fins lucrativos, atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de seus direitos.

Os artigos citados anteriormente mostram que o LOAS abre a alteridade social para além da necessidade individual. Eles mostram a necessidade de compreender o indivíduo dentro de um contexto, sendo que este afeta e é afetado pelo meio, seja a família ou as entidades das quais faz parte. Traz um indivíduo que só pode ser concebido em relação a algo. Abre para um olhar que vai além daquilo que a psicologia tradicional reconhecia como doente: compreende o indivíduo de forma isolada, em áreas específicas do conhecimento da psicologia. É essa visão que predomina na maior parte do que é ensinado nos cursos de graduação em psicologia, reforçando a imagem popular do psicólogo como “aquele que cuida de gente louca”. Assim, o contexto do indivíduo junto às pessoas que lhe são próximas é, às vezes, até considerado, mas poucas vezes incluído no cuidado profissional.

Considerando a possibilidade de articulação entre o que expressa a LOAS e a atual formação do psicólogo, cabe neste momento um parêntese, para mais adiante poder ser encaminhada a questão deste trabalho. Pensar em habilidades e competências em vez de áreas de especialidades para essa formação, conduz ao preparo de um profissional capacitado para poder fazer frente às mudanças demandadas pelo contexto sócio-cultural, mais apto a considerar o que lhe é

solicitado e agir praticamente na direção dessa necessidade. Contudo, apesar dessa mudança, tal articulação ainda carece de atenção, pois a maioria dos docentes de cursos de Psicologia é aquela formada a partir do olhar tradicional.

Macedo (1984), referindo-se a uma pesquisa realizada com psicólogos em São Paulo em 1975<sup>5</sup>, referia-se a um modelo de atendimento predominantemente clínico, exercido em sua maior parte em consultório particular, “com ampla variedade de atividades que incluem o diagnóstico, a terapia, o aconselhamento, até seleção de pessoal e exame psicotécnico” (p. 13). Olhar esse que, segundo Ocampo e Arzeno (1981), aponta para psicólogos que adotaram a identidade de outros profissionais: o próprio termo “clínica” remete imediatamente à profissão médica. Segundo Ancona-Lopez (1984)

A tendência (do psicólogo que trabalha em instituição) é repetir modelos já bem conhecidos e desenvolvidos e transmiti-los aos estagiários, evitando questionar sua adequação [...] Fica, assim de lado o papel que no momento caberia ao psicólogo, que é o de estabelecer um processo constante de aprendizagem, questionamento e procura de uma forma de atuação adequada às condições pessoais, culturais e sociais da clientela. (p. 57)

Ocorre, ainda, uma lacuna entre o que diz a Lei e o que é da responsabilidade social dos novos psicólogos, que irão se disponibilizar ao cuidado da população.

Considerando o campo de trabalho do psicólogo, Bleger já dizia em 1984 que esse requer conhecimento da comunidade - de suas características gerais e específicas - propondo o trabalho na comunidade, assessorando os poderes públicos, o trabalho com famílias em fábricas, escolas, clubes, prisões, etc.; algumas dessas propostas levaram muito tempo para serem implementadas.

---

<sup>5</sup> Mello, S. L. *Psicologia e Profissão em São Paulo*. São Paulo: Ática, 1975

Ancona-Lopez em 1984, ao pesquisar sobre o atendimento psicológico em clínicas-escola levantou as dificuldades encontradas no trabalho, afirmando que “é difícil, para o psicólogo, decidir o que é e o que não é de sua competência dentro da própria clínica psicológica, aceitando, portanto, indiscriminadamente, os clientes que lhe são encaminhados” (p. 58). Embora a autora se refira aos tipos de queixas recebidas nos atendimentos, e não especificamente à inclusão da família no atendimento, vemos aqui o quanto o lugar que este profissional ocupa é vago, indefinido e cercado de incertezas.

Algumas equipes de psicólogos, atentas a essas questões, propuseram mudanças na maneira de conceber o lugar daquele que procura por ajuda no serviço de atendimento psicológico. Nessa direção, ressaltam-se mudanças resultantes da prática, e de pesquisas dela decorrentes, conduzindo a novas formas de pensar o ser-no-mundo e o cuidado. É a partir desta perspectiva que temos várias propostas descritas por Macedo<sup>6</sup>. O grupo liderado por Morato abre exceções à política da IPUSP onde todos os serviços propostos são regionalizados e atendem apenas aqueles que correspondem à especialidade oferecida. Também abre o Plantão à população em geral, independentemente da região à qual pertença e da idade dos clientes.

Essa postura abriu a possibilidade de uma nova experiência (entre outras) para os psicólogos plantonistas do LEFE: receber no atendimento famílias que buscam por ajuda e, a partir da vivência dos Plantonistas para uma prática aberta, compreender como se deu essa experiência.

---

<sup>6</sup> Macedo, R. S. (org.) **Psicologia e instituição: novas formas de atendimento**. São Paulo: Cortez, 1984

A questão de como seria possível introduzir o atendimento a famílias no Plantão Psicológico do LEFE, sem prévio conhecimento de terapia familiar sistêmica pelos plantonistas, e considerando uma visão social impregnada pela psicologia tradicional é pertinente. É necessário sair da fragmentação do ser humano para uma compreensão na direção de sua complexidade; olhar esse partilhado pela prática em Saúde Pública. Assim sendo, este trabalho trará uma compreensão crítica da prática psicológica tradicional, pautada no atendimento clínico restrito a consultórios e a um *setting* conhecido e seguro, caminhando para a descoberta da experiência de uma prática aberta, de um clinicar que busca desvelar aquilo que é demandado por quem necessita de ajuda no momento de sua pro-cura<sup>7</sup>.

Nesse sentido, serão percorridos tanto os caminhos da psicologia em seus modos de cuidar, como da família com suas necessidades específicas e peculiares no modo de buscar esse cuidado. Compreende-se que o ser humano merece ser considerado por suas semelhanças e diferenças, constituído na singularidade e pluralidade.

Desse modo, a partir da questão colocada na Introdução, o primeiro capítulo traz uma compreensão do termo família em suas diversas esferas, das mudanças ocasionadas na família ao longo do tempo, desde uma concepção fechada, passando pela crise e chegando à contemporaneidade, quando é re-visitada ganhando novos sentidos. Também é incluída a legislação recente a respeito, assim como daquilo que é proposto a ela pela Assistência Social.

---

<sup>7</sup> Ir na direção de cuidado

O segundo capítulo trata da compreensão do modo de “ser família” na atualidade, tanto daquela que é atendida, como daquela da qual faz parte o psicólogo.

O terceiro capítulo focaliza os modos de cuidar do modo de “ser família” a partir da visão de homem e de mundo da Teoria Sistêmica e da perspectiva fenomenológica-existencial privilegiada pelo Plantão Psicológico, buscando-se o diálogo possível entre ambas. Ainda nesse capítulo considera a formação do psicólogo para o trabalho com essas modalidades, mostrando-se que, em vez de papel, o profissional ocupa um lugar na relação, e mostrando que a distinção entre público e privado está ultrapassada quando se trata de relação de cuidado.

O quarto capítulo aborda o método utilizado para realizar a pesquisa, especificando o tipo de participantes, o instrumento utilizado, os procedimentos adotados para a análise e discussão dos resultados e das implicações éticas de tais procedimentos.

O quinto capítulo expõe a análise e discussão das entrevistas realizadas com os participantes, a partir de algumas categorias decorrentes da leitura e imersão nas falas dos participantes.

Por último, são tecidas algumas considerações finais, mostrando que embora as questões colocadas por este trabalho façam parte das preocupações de vários profissionais, a originalidade do mesmo está na articulação entre duas perspectivas para o cuidado com famílias.

# I

## FAMÍLIA E SOCIEDADE EM MOVIMENTO

Escrever sobre as formas de entender e compreender a família tem se tornado alvo de estudo em diversas áreas do conhecimento (psicologia, ciências sociais, direito, etc.). Menezes (2009) diz que nos últimos vinte anos, inúmeros centros de estudo da família surgiram no cenário internacional e estudiosos das mais diversas áreas verificam que a instituição familiar, mesmo afetada por mudanças socioculturais, éticas e religiosas, reage às condições externas adaptando-se e encontrando novas formas de se organizar e se reconstruir.

### 1.1 Etimologia e definição

Para entender o conceito de família na atualidade, primeiramente temos que saber o que está implícito neste termo.

Iniciando com a etimologia<sup>8</sup> do termo “família”, selecionei algumas definições que me pareceram pertinentes: “Inglês médio - *familie*, do latim - *familia* empregados de uma casa que inclui não somente os empregados, mas também o chefe da casa e todas as pessoas relacionadas a ele por sangue ou casamento”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> *Webster's Third New International Dictionary, Unabridged*

<sup>9</sup> Tradução livre do autor

1. a: *arcaico um grupo de pessoas a serviço de um indivíduo <ele tinha uma família grande, isto é... Muitos escravos que trabalhavam em sua fundição de bonze>* b: *o staff de um homem nobre ou alto oficial.* c: *grupo de pessoas ligadas por convicções filosóficas, religiosas ou outras*
2. a: um grupo de pessoas com ancestral comum: CLAN <digamos a família de York – Shakespeare>; especificamente um grupo de pessoas consideradas derivadas de um estoque comum: RAÇA;
3. a: um grupo de pessoas vivendo sob o mesmo teto: CASA b: o conjunto de pessoas que vivem em uma casa e sob o comando de uma pessoa, incluindo pais, crianças, empregados e fronteiriços; mais especificamente: um grupo de pessoas compartilhando os mesmos afazeres e a mesma mesa, considerados para objetivos de recenseamento incluindo em um extremo uma pessoa que viva sozinha e os outros residentes de um hotel ou habitantes de uma prisão;
4. grupo de coisas que tem traços ou propriedades comuns: como a(1) na classificação das línguas do hemisfério oriental: uma quantidade de línguas incluindo as que se mostram descendentes de uma única língua ancestral que em si mesma não está relacionada a nenhuma outra língua <o grupo de línguas afro-asiáticas> (2)na classificação de línguas do hemisfério ocidental: uma quantidade de línguas relacionadas incluindo todas aquelas que descendem de uma única língua ancestral que se acredita ter existido há 5 ou 25 séculos b: Instrumentos musicais que tem a mesma produção de tom;
5. a: a unidade básica biosocial na sociedade que tem em seu núcleo dois ou mais adultos que vivem juntos e cooperam para o cuidado de seus filhos biológicos ou adotados b: os filhos de alguém c: macho e fêmea com seus jovens.

Na definição descrita no item 3, pode-se compreender a família como se constitui no modo de relação entre os membros. Essa ideia corrobora o pressuposto que o ser só existe na relação – SER-COM – assim como a família só pode existir se pensarmos que é formada por pessoas que estão, por alguma razão, se relacionando. Conceito esse mais amplo que o relacionado no item 5 que ainda

lembra o modelo tradicional de família, em que há a necessidade de dois adultos que são responsáveis pelo cuidado dos descendentes.

No dicionário<sup>10</sup> da língua portuguesa Michaelis encontramos:

fa.mí.lia

*sf (lat familia)* **1** Conjunto de ascendentes, descendentes, colaterais e afins de uma linhagem. **2** Pessoas do mesmo sangue, que vivem ou não em comum. **3** Descendência, linhagem. **4** O pai, a mãe e os filhos. **5** Sectários de um sistema. **6** *Hist nat* Grupo sistemático, divisão principal de uma ordem, constituído de um ou mais gêneros vegetais ou animais e em que todos os organismos, que a ele pertencem, se ligam por caracteres comuns. **7** *Quím* Grupo de elementos caracterizados por uma propriedade comum como a valência, solubilidade dos sais, reações químicas etc. **8** *Sociol* Instituição social básica que compreende um ou mais homens, vivendo maritalmente com uma ou mais mulheres, os descendentes vivos, e, às vezes, outros parentes ou agregados. **9** *Tip* Conjunto dos caracteres cujo desenho, independentemente do corpo, apresenta as mesmas características fundamentais, podendo apenas variar na forma e na inclinação dos traços ou na largura relativa das letras. **10** *Apic* O mesmo que *exame*, acepção 1. **11** *Geol* Grupo de rochas da mesma composição geral mineralógica e química. **12** *Miner* Grupo de minerais da mesma composição geral química. *F. conjugal, Sociol:* grupo constituído por marido, mulher e filhos menores ou solteiros. *F. de palavras:* grupo de palavras cognatas, isto é, que tem a mesma raiz. *F. humana:* a humanidade. *F. miúda:* os filhos pequenos. *F. paternal, Sociol:* grupo constituído por um casal, todos os descendentes masculinos e seus filhos menores. *F. patriarcal, Sociol:* tipo da família governada pelo pai, ou, na antiga Roma, pelo chefe varão mais velho: o patriarca. *F.*

<sup>10</sup> <http://michaelis.uol.com.br/>

*tronco, Sociol:* grupo constituído por marido, mulher e um filho casado, com sua prole, vivendo todos sob o mesmo teto. *F. seráfica:* ordem seráfica. *Sagrada f.:* representação do Menino Jesus com a Virgem Maria e São José. *Em família:* familiarmente, sem cerimônia.

O que podemos perceber é que, independentemente da área do conhecimento que usa o termo “família”, este sempre está referido a algo composto por mais de um membro, objeto ou coisa, mas que mantém um elo que faz com que tenham algo em comum, seja físico ou relacional. Até o quarto item das acepções do dicionário, vejo a definição mais clássica do termo: família é vista por laços sanguíneos, que seguem uma linhagem que “obriga” os membros a fazerem parte dela, independente de sua vontade, de um grupo denominado família. Já no quinto item família pode abrigar pessoas que estão ligadas por algo que faz parte de um mesmo sistema, porém sem laços sanguíneos ou de linhagem familiar.

Família também remete a uma concepção política. Uma marca fundamental da mudança na maneira de compreender família é a definição trazida pela Constituição de 1988, como retrata Menezes (2008):

O caput do art. 226 dispõe que: “A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado.” Nos parágrafos que se seguem ao caput, há referências a modelos específicos de família: os parágrafos primeiro, segundo e sexto, fazem alusão ao casamento; o parágrafo terceiro anuncia o reconhecimento da união estável entre homem e mulher como entidade familiar e o parágrafo quarto dispõe sobre a família monoparental, formada por um dos pais e seus descendentes. A doutrina civilista mais conservadora defende que apenas estes seriam os modelos de família admitidos pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Anteriormente à Constituição Federal de 1988, apenas a família matrimonial tinha o reconhecimento e a proteção do Estado. Embora as demais organizações familiares não tivessem existência jurídica, palpitavam na vida social, sendo alvo da discriminação e da negação da religião e do Estado. No plano social, a organização da família e a sua própria essência sofreram alterações, mantendo, contudo, a sua importância na formação da pessoa.

Tratar da família na atualidade com o olhar voltado para família do século XIX conduzirá a conclusões escatológicas não muito animadoras. A família mudou. (p. 120)

Corroborando o que diz a autora, a família de hoje já não está mais condicionada aos paradigmas originários: casamento, sexo e procriação. A partir da mudança na Constituição Brasileira de 1988, o que identifica a família não é mais a diferença de sexo do par, o envolvimento de caráter sexual ou a celebração do casamento. A presença de vínculo afetivo que une as pessoas com propósitos comuns e identidade de projetos de vida, gera comprometimento mútuo e torna-se o elemento distintivo da família. Isto a coloca sob o manto da juridicidade e passa a ser a identidade da família, ou seja, cada vez mais a ideia de família se distancia da estrutura do casamento.

O termo família ganha, nesse sentido, uma dimensão mais ampla e abrangente, podendo incluir novos papéis e novas configurações. A aceitação da sociedade por maneiras diferentes de ser família, que diferem da tradicional, abre horizontes para outras possibilidades de se relacionar.

## 1.2 Movimento Sistêmico

A Teoria Geral dos Sistemas desenvolvida por Ludwig von Bertalanffy (1968), que embasa a psicoterapia sistêmica, tem como princípios que: um sistema é maior que a soma de suas partes; a investigação de qualquer parte do sistema deve ser feita em relação ao todo; e qualquer sistema deve ser visto como um sistema de informações.

A Teoria Sistêmica, acompanhando a complexidade do pensamento e das diferentes teorias que a compõem, repensa sua compreensão das dinâmicas familiares. Surge então a chamada Segunda Cibernética, que tira o foco do sintoma, pois acredita que este surge somente para identificar que, na família, algo não está bem. Dentro dessa visão, o problema não é somente do PI - paciente identificado (aquele que leva a família ao atendimento), mas é formado por todos os membros que compõem o sistema familiar.

Esse conceito é apresentado por Andolfi (1989) ao afirmar que "quando consideramos a intervenção terapêutica numa perspectiva sistêmica, temos de redefinir a terapia não como uma intervenção centrada num indivíduo 'doente', mas como um ato de participação e crescimento num grupo com uma história" (p.87).

Com o início da Cibernética de Segunda Ordem, na perspectiva sistêmica, a ideia de consertar uma estrutura que apresenta um problema não serve mais. Entende-se que os problemas não estão na família, mas na construção da realidade que essas famílias trazem, nas relações entre seus membros e na forma pela qual constroem as realidades: sujeitos, crenças e sintomas. O problema é identificado pelo significado atribuído aos modos de se relacionar naquele sistema por pelo menos um de seus membros.

O interesse dos profissionais que trabalham com família passa a não ser mais nas sequências de comportamento a serem modificadas para o processo de construção da realidade; começando a reconhecer a identidade familiar e os significados gerados no sistema. De acordo com Rapizo (1996), a terapia de família de segunda ordem "sai do domínio da exigência e da obrigatoriedade do uso ou não

uso de alguma intervenção para o terreno da criatividade, do uso da pessoa do terapeuta e não de algo que é apenas um instrumento" (p.136).

Na Cibernética de Segunda Ordem surge a noção de autorreferência, ou seja, a ideia de que não existe a neutralidade e o distanciamento entre o observador e o fenômeno observado, uma vez que aquele que descreve suas observações, descreve a respeito de si. A Cibernética de Segunda Ordem e o que é proposto pelo Construtivismo e Construcionismo Social validaram e deram suporte para o pensamento Cibernético.

O Construcionismo Social, trazido pelas ideias de Tom Andersen (2002), vem influenciando a terapia familiar há alguns anos e tem como características básicas as crenças de que não é possível ter acesso a uma realidade objetiva e de que nossa aproximação do mundo lá fora (se é que existe um mundo lá fora) é mediada pela nossa linguagem e por toda nossa bagagem cultural. Dessa forma o que é chamado de realidade é uma construção cultural realizada intersubjetivamente.

### 1.3 A família ao longo dos tempos

No modelo clássico de desenvolvimento humano, a matriz de identificação é a família. Dessa forma, para crescer é preciso estar dentro do grupo trocando afetos, adquirindo informações e desenvolvendo comportamentos. A família passa por ciclos de vida nos quais, de diferentes maneiras, busca manter um equilíbrio. A temática desenrola-se através das gerações. Desse modo, deve-se compreender não só a família atual, como a tri-geracional (Andolfi, 1989).

Vale ressaltar que, antes de se constituir como indivíduo, já se faz parte de um sistema familiar. Antes de nascer a criança já tem um sobrenome, já pertence a um grupo, independente da sua vontade. Mesmo crianças abrigadas recebem um sobrenome para poder pertencer a algum lugar. O nome é algo dado à criança carregado de expectativas e pretensões. Mesmo crianças não planejadas ou não desejadas têm em seu nome a carga emocional de uma família e em seu sobrenome uma herança que lhes é passada com tradições e costumes referentes a um determinado grupo, que irá guiar e conduzir sua vida.

Morici (2008), ao falar sobre as famílias na pós-modernidade traz que os laços são formados por afinidades e não mais por questões financeiras ou interesses, como na modernidade. “A família contemporânea vivida convive com recasamentos, filhos advindos de uniões anteriores de seus atuais parceiros, necessitando até serem nomeadas algumas relações” (p.64). Estas novas uniões e relações criam outras nomenclaturas nos papéis familiares que ainda estão sendo questionados e descobertos. A autora acrescenta que “a identidade pós-moderna é centrada em torno do lazer, da aparência, da imagem e do consumo. É uma livre escolha de uma variedade de papéis, atividades e imagens” (p. 65)

Cada família é um sistema vivo e em constante movimento, o que torna impossível a divisão por tipos; temos então que observar suas possíveis configurações, para assim chegarmos a uma compreensão do funcionamento desse sistema.

De acordo com Fox (apud Jablonski 1991), na maior parte da história da humanidade, o indivíduo viveu, em quase todas as sociedades conhecidas, em unidades formadas por grupos familiares.

Minuchin (1990) afirma que

A família é um grupo natural que através dos tempos tem desenvolvido padrões de interação. Estes padrões constituem a estrutura familiar, que por sua vez governa o funcionamento dos membros da família, delineando sua gama de comportamentos e facilitando sua interação. Uma forma viável de estrutura familiar é necessária para desempenhar suas tarefas essenciais e dar apoio para a individuação ao mesmo tempo que provê um sentido de pertinência. (p.21)

Apesar de que, desde os primórdios, qualquer que tenha sido a constituição social, o homem viveu em grupos como clãs mais ou menos extensos. Até a Idade Média permanecia esse modo de constituição, incluindo os servos e habitantes do castelo. É no século XIX, com a ascensão da burguesia industrial, que surge o modelo de família seguido pela sociedade que ainda serve como referência até os dias de hoje: a família nuclear burguesa. Este "modelo" de família, concebido pelas classes dominantes, foi propagado como o ideal a ser seguido por todos. Nele, a mulher seria a "rainha do lar" e o homem a autoridade e o provedor. Este sistema era fechado em si, com seus papéis e funções rígidos e bem definidos.

Encontramos com base nesse modelo algumas configurações possíveis de composição de família: (baseado em Minuchin e Cerveny – anotações de aula 2002)

*"Pas-de-deux"* – aquela formada por dois membros, geralmente mãe e filho único. Nesta família não raramente observamos uma relação quase simbiótica entre os membros;

Família Multigeracional – aquela composta por pelo menos três gerações em que geralmente o cuidado das crianças fica a cargo dos avôs;

Famílias extensas – Aquelas que passam de duas gerações vivendo na mesma casa, formadas por três ou mais gerações.

Família sanfona – aquela na qual um membro da família ora está presente, ora ausente. Família na qual um dos genitores mora em uma cidade e trabalha em outra, ou um filho estuda em outra cidade, voltando para casa apenas nos finais de semana, por exemplo.

Família viajante – aquela que não tem morada fixa como, por exemplo, famílias de militares que são sempre transferidos.

Família adotiva – transitória – aquela que recebe uma criança em situação de abandono ou perigo por um tempo determinado, até que a criança possa ser introduzida a uma nova família, ou volte à sua de origem.

Família reconstituída – aquela em que um dos progenitores está no segundo matrimônio, somando os filhos do primeiro casamento com os do segundo, num mesmo sistema.

Família com fantasmas – aquela na qual um membro da família apesar de já falecido, continua atuando no sistema como se ainda estivesse vivo.

No século XXI, Kaslow (2001) traz algumas mudanças na maneira de compreender o grupo familiar quando cita nove tipos de composição que podem ser considerados "família": família nuclear, incluindo duas gerações, com filhos biológicos; família extensa, incluindo três ou quatro gerações; família adotiva temporária; família adotiva, que pode ser bi racial ou multicultural; casal; família monoparental, chefiada por pai ou mãe; casal homossexual com ou sem crianças; família reconstituída depois do divórcio e, até mesmo, várias pessoas vivendo juntas, sem laços legais, mas com forte compromisso mútuo.

Segundo Souza e Ramires (2006)

“as mudanças na família, no mundo ocidental, podem ser descritas como de duas ordens distintas, embora relacionadas: mudanças ideológicas, no sentido de um ideal democrático ou igualitário de relações, relativas ao aparecimento ou a saída da clandestinidade de uma variedade de arranjos como famílias” (p. 12).

Desta maneira as relações conjugais, assim como as relações entre pais e filhos, se modificaram. A *família moderna*, família nuclear ou conjugal é um núcleo de afeto e proteção no qual os papéis do homem como provedor e da mulher como cuidadora, responsável pela vida privada do lar, são o esteio de um desenvolvimento infantil saudável.

A partir dos meados da década de 1960 passa-se a reconhecer as *famílias pós modernas* nas quais não há mais identidades cristalizadas, mas a busca de relações mais democráticas com os filhos.

“O campo da cognição social se origina na confluência de áreas distintas da psicologia: a cognitiva, a social e a psicologia do desenvolvimento” (Souza e Ramires, 2006 p.50). Estudiosos dessa área como Lamb e Sherrod (1981 *apud* Souza e Ramires, 2006) desenvolveram novas perspectivas, reconhecendo a criança ativa e interativa atribuindo-lhe um papel construtivo em seu desenvolvimento. A criança não é mais uma receptora passiva de *inputs* sociais, mas um ator pensante no mundo das pessoas.

Vejo algumas mudanças significativas em relação à maneira de compreender o grupo familiar, a posição da criança na família, as relações conjugais e a própria constituição familiar na qual nem a procriação, nem o sexo dos cônjuges são condição para a existência de uma família.

## 1.4 Família – Comunidade

Segundo Kaslow (2001) família pode ser formada por várias pessoas vivendo juntas, sem laços legais, mas com forte compromisso mútuo. Este conceito lembra o trazido por outros autores:

[...] família é um tipo especial de sistema, com estrutura, padrões e propriedades que organizam a estabilidade e a mudança. É também uma pequena sociedade humana, cujos membros têm contato direto, laços emocionais e uma história compartilhada (MINUCHIN, COLAPINTO E MINUCHIN, 1999 p. 22)

Desta maneira os modos de ser família se aproximam do conceito de comunidade que, por definição do termo como aponta Morato (2008)

Diz respeito a ser junto, compartilhar mutuamente, coexistir, co-herdar, co-sustentar, cooperar, colaborar no mesmo nível (co-extensivo), como companheiro (co-autor). Nessa direção, *comunidade* refere-se à experiência de compartilhar pertencimento no espaço *público* ou de *comunalidade*, ou seja, de *ser* compartilhado por toda a humanidade: atividade marcada por participar e pertencer ao coletivo, naturalmente e sem coerção nem perda de singularidade. (p. 2)

Moraes (2005) conclui que hoje em dia “sujeitos que vivem um estilo de vida e de relações ‘não tradicionais’ apresentam modos de referência não estáticos, mas sim experienciais e dinâmicos, possibilitando que o conceito de ‘crise’ passe a significar algo totalmente diferente de modelos clássicos.” (p.20). Morici (2008) diz que “não existe na contemporaneidade nenhum modelo dominante de família, pois não surgiu nenhuma estrutura para substituir a família moderna.” (p. 65-66).

Para compreender essas divisões e conceituações, é necessário destacar outras divisões. A primeira divisão que facilita o entendimento é entre família de origem e família atual, ou seja, podemos considerar família do ponto de vista

biológico, da qual descendemos - de origem, formada por pais, avós, bisavós, incluindo tios e primos de diferentes graus; e família atual, aquela que formamos após um casamento: esposa, marido, filhos, netos, bisnetos.

Esta divisão denota que não é possível compreender a família como um sistema fechado em si mesmo, uma vez que ela contempla outros sistemas que interferem e modificam a dinâmica vigente. Cada mudança obriga todos a se realocarem e revisarem seus papéis e funções. A família em si é considerada uma unidade em que todas as partes estão ligadas e interagem, existindo um movimento contínuo e circular de troca entre o sistema familiar e a estrutura individual, além de trocas com outros sistemas mais amplos, como os sociais.

## 1.5 Família e sociedade

As mudanças na família podem ser imputadas a várias outras mudanças ocorridas na sociedade e na maneira de compreender o conceito existente nela ao longo do tempo tanto, no que diz respeito à sua constituição, como aos papéis e funções desempenhados nesse grupo por seus membros. Segundo Costa (2004)

A destruição da família é sucessivamente imputada ao afrouxamento dos laços conjugais; ao enfraquecimento da autoridade dos pais; à emancipação da mulher; ao conservadorismo do homem; à rebeldia da adolescência; à repressão da infância; ao excesso de proteção dos filhos; à ausência de amor para com eles, etc. (p. 11)

Estas novas maneiras de compor uma família, de início, aparecem como não comuns, mas após algum tempo passam a ser consideradas “normais” – Família ideal x Família real. Segundo Szymanski (2002), tal variedade faz com que se mude

o foco da estrutura da família nuclear, tradicional como modelo de organização familiar, para considerar novas questões em relação à convivência entre as pessoas na família, sua relação com a comunidade mais próxima e com a sociedade mais ampla, conduzindo a um modo de ser família na contemporaneidade.

Essas compreensões de família e sua dinâmica aos poucos têm sido veiculadas pela mídia e começam a ser atendidas nas clínicas-escola de Psicologia, ocupando parte da rotina dos atendimentos prestados à comunidade. Tal fato faz com que os atendimentos e os (pré) conceitos precisem ser revistos. A “Família Doriana”, representada por um casal e três filhos ao redor de uma mesa, farta de itens para um confortável café da manhã, mostrando papéis bem definidos, em que o pai está no lugar de provedor e a mãe aparece como uma excepcional dona de casa, assim como os filhos comportados conversando sobre assuntos atuais e relevantes, foi aos poucos substituída por uma “Família Sadia”, em que um grupo de pessoas, sejam eles amigos, familiares, crianças e aposentados, podem ser considerados família.

Isto mostra que o conceito sofreu uma séria mudança e que uma mesma pessoa pode fazer parte de diversas famílias ao mesmo tempo. Como diz Bruner (1997)

é em termos de categorias psicológicas populares que experimentamos a nós mesmo e aos outros. É através da psicologia popular que as pessoas antecipam e julgam umas as outras, estabelecem conclusões sobre o valor de suas vidas e assim por diante. (p. 24)

Há medida em que os conceitos são cunhados e se estabelecem nomes para as coisas, esses caem no uso popular e passam a ser usados como definidores de determinados aspectos. No caso, por exemplo, de doenças isso é nítido, uma série de nomes que foram cunhados ultimamente passam a ser de uso corrente, na

linguagem comum, as pessoas se definem: “estou de TPM”, “fulano é estressado”, termos médicos que são apropriados pela linguagem corrente e passam a ser usados como sinônimo, como definidor. Vemos aqui, a mídia como um veiculador importante dessas tendências, porque justamente ela capta representações comuns e usa dessas representações para divulgar ideias específicas relacionadas a produtos. Então, a “Família Dorian” seria a família idealizada, aquela que não existe mais, aquela certinha, direitinha, com tudo no lugar, como era e como ainda é a representação de família em grande parte do imaginário popular.

Quando pensamos em família , a primeira definição vem por influencia de anos de história em que família foi definida por pai, mãe e filhos – pai provedor e mãe dona de casa. Nesse sentido é licito pensar que dadas as mudanças ocorridas no conceito de família ultimamente, a mídia se apropriar dessa ideia e apresentar uma família estendida, como amigos, com agregados, etc. é algo que poderia ser esperado, que, de alguma maneira, amplia a representação de família. Hoje em dia as pessoas sabem que já é errado ter uma família daquela, então esse é o produto ideal para a família ideal (“Família Sadia”). São conceitos que estão relacionados com a história social da família.

## 1.6 Família e cuidado

Na medida em que se planta a ideia que se pode atender mais de uma pessoa, pergunta-se também como a família ficou mais acessível ao cuidado psicológico, a conversar com alguém, a expor suas dificuldades e a levar seus

problemas. Entendo que está havendo uma mudança de mentalidade em função do serviço público, influenciado pela LOAS<sup>11</sup> e pelo SUAS<sup>12</sup> que tratam da matricialidade da família e trazem esta como foco de intervenção. Os serviços de saúde e assistência social estão começando a chamar e focar mais a família. Nesse sentido começa a ter um efeito que sai do modelo de cuidado no qual apenas um é o doente e precisa ser atendido. Nos serviços de atendimento noto que não apenas tem aparecido mais a presença de outros membros do sistema familiar, mas estes tem se prestado a entrar, ou seja, quando oferecemos o serviço àquele que teoricamente é o doente, outros se dispõem a participar do encontro, o que mostra uma mudança na mentalidade advinda da mudança de valores sociais e da falta de perspectiva, deixando para a família a tarefa de saber o que fazer, e esta mostra-se não sabedora de um caminho.

Na medida em que se modifica o modo de ser família, modifica-se a maneira como esta se apresenta nos serviços de atendimento, o pedido e a expectativa em relação ao profissional que se dispõem a esta função; modifica-se também a maneira de receber e cuidar do que se apresenta. Para tanto, deve-se rever conceitos próprios, abrindo novas possibilidades internas e maneiras de expressá-las, rever e ampliar as possibilidades de cuidado consigo e com o outro. Isto envolve um tripé: cliente, psicólogo e instituição.

---

<sup>11</sup> A Lei Orgânica de Assistência Social - lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, define que, no Brasil, a assistência social é direito do cidadão e dever do Estado. Como política de seguridade social não contributiva, a assistência social deve garantir os mínimos sociais e ser realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas da população.

<sup>12</sup> O Sistema Único de Assistência Social é um sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e recursos dos três níveis de governo.

## II

### **Modos de ser família na atualidade**

Outro fenômeno cada vez mais frequente no atendimento a pais é a presença de casais, já divorciados ou separados, que acompanham o atendimento do filho. Nestes casos, o psicólogo precisa cuidar do diagnóstico da criança ao mesmo tempo em que procura re-significar a relação entre o casal, a fim de trabalhar brigas e desavenças causadas por discórdias no trato com a criança e que, frequentemente, se relaciona com desavenças do casal entre si.

Embora ainda rara, uma forma mais contemporânea de grupo familiar são os casais homo afetivos. Trata-se de um modo de ser família ainda questionado: como compreender a criança quando ela tem “dois pais ou duas mães”? Qual o sentido dessa experiência?

Muitas vezes ao ver um casal homoafetivo tentamos enquadrá-los em um padrão heterossexual, questionando quem é o homem e quem é a mulher na relação, partindo do princípio, ainda da modernidade, que no relacionamento existem papéis específicos que devem ser ocupados por cada um para que a família seja saudável. Essa busca por um “modelo seguro” também é observada no próprio discurso desses casais, entendendo que serão melhor aceitos na sociedade e sofrerão menos discriminação ou preconceito.

Vale aqui ressaltar uma mudança significativa na maneira de olhar as relações e as maneiras de compor uma família. Inicialmente havia a ideia de que

para uma família ser saudável e funcional, todos os papéis deveriam ser ocupados de forma definida por cada membro; caso isso não ocorresse, o sistema familiar estaria em risco. No entanto, com as mudanças na compreensão de ser família na contemporaneidade, tal compreensão passa a ser secundária ou até mesmo irrelevante. Observa-se hoje em dia que num sistema familiar as funções que cada membro exerce, e como a necessidade da família está sendo atendida por essas funções, independentemente de quem as exerça. Desta maneira flexibilizam-se os modelos familiares, abrindo espaço para uma infinidade de possibilidades. Tais questionamentos passaram a evocar na sociedade a dúvida e a mudança de olhar para a família, pois ocupar os papéis nela é secundário em relação à função exercida por cada um.

Assim, as funções de cuidar, de educar, de orientar e de prover são agora compartilhadas pelos membros da família, não cabendo a um membro específico cada uma delas. Pelo contrário, as funções são exercidas por todos em momentos diferentes, contribuindo para um equilíbrio no sistema familiar, sem sobrecarregar um único membro, provocando-lhe sentimento de culpa por não fazer o que lhe é determinado, como no modelo tradicional.

Apenas para ilustrar o que foi dito anteriormente, vale trazer um exemplo. Pensando nas funções parentais era, na modernidade, esperado que o pai ocupasse o papel de provedor e a mãe cabia o papel de cuidadora. Quando isso não era possível, buscava-se a separação ou culpava-se o outro por não fazer o que lhe era destinado. Caso a mulher precisasse trabalhar para complementar a renda ou fosse a provedora e ao pai ficasse o cuidado dos filhos, tanto o casal quanto a sociedade olhava para isso como fracasso. Porém, se entendemos que independente de quem

ocupa o papel, as funções estão sendo atendidas, esse mesmo casal poderia rever o contrato e encontrar uma maneira própria e autêntica de se relacionar.

Cada vez mais temos visto casas em que cada criança tem um pai diferente, causando assim uma diversidade de tratos dependendo do pai da criança: filhos de pais diferentes que ao passar o fim de semana com seus pais voltam para casa e trocam experiências diferentes do sistema fraternal. Apenas como exemplo podemos considerar o caso de uma mãe solteira do primeiro filho, separada do pai do segundo e morando com o pai do terceiro. No fim de semana que caberia ao pai, cada um desses filhos terá uma experiência diferente e poderá compartilhar com os irmãos, estabelecendo semelhanças e diferenças no trato recebido. Dependendo de como a mãe se relacione com cada membro que compõe este sistema, ela lidará mais ou menos bem com as semelhanças e diferenças, podendo gerar demandas por atendimentos específicas para cada situação.

Quando a mãe precisa cumprir um duplo papel de mãe e filha, visto que, ou por dificuldades financeiras ou por facilidade, precisa viver junto aos pais, podem surgir situações em que ela precisa às vezes obedecer uma regra como filha e impor outra diferente ao filho como mãe. Em alguns casos a regra imposta é até contraditória àquela que está sendo cumprida. Desse modo, viver em uma nova família sem se desvincular da sua de origem é um dilema enfrentado por muitas pessoas hoje em dia.

Cabe também considerar que há certas situações em que os avós deixam o lugar de “pais/mães com açúcar” e passam a ser aqueles que impõem limites na criação de filhos e netos ou, até, aqueles que assumem a função de cuidadores.

## 2.1 Questionando os Modos

Saraceno (1997 apud Petrini, Alcântara e Moreira 2009) afirma que:

A perda da validade de valores e modelos da tradição e a incerteza a respeito das novas propostas que se apresentam, desafiam-na (a família) a conviver com certa fluidez e abrem um leque de possibilidades que valorizam a criatividade numa dinâmica do tipo tentativa de acerto/erro. A família contemporânea caracteriza-se por uma grande variedade de formas que documentam a inadequação dos diversos modelos da tradição. (p. 260)

Diante de tantos conceitos e mudanças ocorridos ao longo da história, a pergunta que nos fazemos atualmente é como o indivíduo se torna família ou como o indivíduo se torna parte de uma família? Basta nascer para ser ou fazer parte de uma?

Ao pensarmos em família, sem nos prendermos aos padrões clássicos ou classificatórios, teremos que compreender qual o sentido de ser família, pois, quando não temos a família que queremos/desejamos, podemos criar ou adotar uma para suprir a necessidade de uma morada. A criança pode ser adotada, o adolescente/adulto pode criar um sentido próprio de família, fora do modelo instituído, aproximando-se de um lugar de pertencimento que favoreça seu desenvolvimento e seu processo de individuação.

Para chegarmos a esse lugar precisamos antes conhecer e compreender que essa maneira é diferente daquela à qual estamos acostumados e que nos acompanha na sociedade. A visão do senso comum, que nos apresenta uma família como entidade composta por pai, mãe e filho, com responsabilidades determinadas de procriar e cuidar da prole; uma unidade social cuja função é a socialização das crianças por meio da educação e da transmissão da cultura, dando continuidade a

uma cultura vigente. A família é vista como entidade que legitima o indivíduo em seu espaço social. (MACEDO, 1994)

## 2.2 Mobilidade do sentido de “ser família”

Um fenômeno permanece inexplicável enquanto o âmbito de observação não for suficientemente amplo para incluir o contexto em que o fenômeno ocorre (Watzlawick, 1981, p. 18)

A crise se coloca quando questionamos, na pós-modernidade, os valores propostos pela modernidade: em uma sociedade, que valoriza e é orientada para a família, a sensação de perda de referências se coloca presente no dia-dia, questionando a maneira e os modos como o indivíduo se apresenta e se organiza nesse contexto. Olhar para essa questão dando luz apenas a uma parte do problema nos traria uma compreensão parcial e contaminada do que o fenômeno apresenta.

Moraes (2005), questiona a ideia de crise ressaltando a possibilidade da família de se ajustar. Nesse caso o sistema familiar é compreendido como uma “organização viva, não estagnada na crise, ou seja, a família como organização/organismo possivelmente flexível e com *mobilidade* para se *acomodar* de acordo com as exigências do momento, suas e do contexto no qual é inserida.” (p.5)

Embora tais mudanças sejam observadas em demandas por atendimentos, nas composições familiares e na maneira como elas se apresentam ao mundo e como o mundo olha para tais mudanças, nem sempre a condução da ação clínica é

tranquila. Isto porque abre-se para complexidade ao deparar-se com a forma como esse fenômeno é visto por um indivíduo que vem de uma família com suas regras, normas e conflitos, assim como com seus ideais de família e sua maneira única e particular de vivenciar esse tema e essa relação.

Desse modo, a “crise da família” não seria considerada como *urgência*<sup>13</sup> a resolver, mas como a “ponta de um iceberg”, ou seja, uma *emergência*<sup>14</sup>; não um sintoma a ser eliminado, mas com o qual comunicar. Assim sendo, o estudo do que poderia ser essa/s crise/s, esse *demandar ajustamentos* usufruindo das possibilidades de *mobilidade* da família, se tornaria central na compreensão da organização própria da família. Satir (1972), lembra que o comportamento de qualquer indivíduo é uma resposta ao complexo conjunto de regras possíveis e regulares que governa seu grupo familiar, muito embora ele ou sua família possam não ter conhecimento consciente da existência dos mesmos. Todo o funcionamento da família está guiado por regras, lealdades, legados, heranças, mitos...

As mudanças reconhecidas na família não estão isoladas do mundo e do movimento que exige flexibilidade e adequação às novas demandas do tempo, rapidez nas respostas e prontidão. Ao mesmo tempo, à medida que temos várias gerações se relacionando, trazendo conceitos diferentes e maneiras diferentes de conceber os papéis e funções, a complexidade nas relações fica mais evidente. Os conceitos da modernidade, com papéis e funções bem definidos, se mesclam aos conceitos ainda não muito claros da pós-modernidade, com sua flexibilização de papéis e a priorização das funções que podem ser exercidas por diversas pessoas. De fato, assistimos à perda de referenciais bem definidos mais presentes na

---

<sup>13</sup> *Urgência* é aquilo que urge, precisa, necessita. (Morato 2008)

<sup>14</sup> *Emergência* é aquilo que emerge, que se mostra.

modernidade, passando a um relativismo que prioriza o ponto de vista de cada indivíduo do grupo em detrimento de um ponto de vista pré-estabelecido.

Paradoxalmente, o indivíduo tende a viver no cotidiano, sem muito se questionar a respeito de seu fazer. Na medida em que surge o incômodo e conseqüentemente a angústia, exigindo dele um posicionamento mais autêntico diante daquilo que se apresenta, ele pode se apropriar de um novo modo de ser ou recorrer ao que era conhecido: os valores vigentes na “modernidade”.

Apropriar-se de um novo modo de ser exige do indivíduo a responsabilização diante de suas escolhas que só ganhará forma ao serem experimentadas, o que também implica sofrimento. O processo de mudança implica que o indivíduo tenha se apropriado de si e da sua demanda, para então poder sair de um padrão de comportamento e buscar uma nova maneira de atuar, ver e construir o mundo à sua volta.

Ao falar de mudanças refiro-me ao que Watzlawick (1977) coloca como mudanças de segunda ordem, ou seja, quando há uma modificação qualitativa que transforma o estado do sistema de maneira descontínua. Produz-se, então, uma mudança na mudança. Não apenas uma forma diferente de lidar, mas um jeito outro de olhar para o que está ocorrendo e dispor-se diante disso a ponto de lidar de uma maneira outra em termos de forma e conteúdo.

Para Macedo (1994), do ponto de vista da Psicologia, a família é:

revestida de uma importância capital, dado que é o primeiro ambiente no qual se desenvolve a personalidade nascente de cada novo ser humano. Assim, a família é vista como o primeiro espaço psicossocial, protótipo das relações a serem estabelecidas com o mundo. É a matriz da identidade pessoal e social, uma vez que nela se desenvolve o sentimento de pertinência que vem com o nome e fundamenta a identidade social, bem

como o sentimento de independência e autonomia, baseado no processo de diferenciação, que permite a consciência de si mesmo com alguém diferente e separado do outro. (p. 63)

É nesse sentido que considero o lugar do psicólogo frente ao desafio do atendimento com o grupo familiar. Um profissional que compreenda essa mudança na maneira de olhar para o mundo e na forma como vive e olha para o seu mundo. Como um caleidoscópio que após ter sua imagem transformada pelas mãos de quem olha e não voltará a ser como antes, o psicólogo e a família se permitem a transformação e a aceitação do novo, do diferente, sem com isso mudar os elementos que os constituem.

### 2.3 Algumas faces do modo de ser família na experiência clínica de psicólogo

Recorrendo a minha experiência como supervisor de Psicodiagnóstico Interventivo – modalidade que prioriza a presença da família na compreensão do que está acontecendo com a criança, ou seja, que olha não apenas para a criança como portadora de uma doença, mas como sintoma de uma família com problemas, o psicodiagnóstico passa a ser visto como uma “situação em que o cliente se torna um parceiro ativo e envolvido no trabalho (...)” (Yehia, 1995 p.118)

Esse modo de conceber o trabalho de Psicodiagnóstico foi descrito por Yehia (1994), a partir de uma compreensão fenomenológica-existencial. Nele configura-se uma mudança de atitude do psicólogo em relação aos pais e à criança que não mais são considerados como meros informantes, mas passam a co-constituir com o

psicólogo a compreensão da criança e da dinâmica familiar. Parte-se do pressuposto de que os pais têm um conhecimento intuitivo (pré-ontológico) do que está acontecendo com o filho, tratando-se de, a partir de trocas de pontos de vista, abrir novas possibilidades de compreensão para o que está ocorrendo.

Uma mudança bastante comum que pode ser observada, é a composição da família ao longo do tempo: as tradicionais famílias nucleares (pai, mãe e filho(s)) têm sido substituídas por famílias monoparentais. Ou seja, há a presença de apenas um membro do casal responsável direto pelos filhos e pela casa. Outra forma atual de famílias se apresentarem é aquela em que as crianças são cuidadas por avós, tios ou mesmo por irmãos mais velhos que se colocam como responsáveis pelos menores.

Reflexos destas mudanças são as questões trazidas no grupo de pais em que as dúvidas têm se mostrado diferentes, o que pode tornar o trabalho do psicólogo quase pedagógico. São comuns perguntas acerca de como conduzir situações que dizem respeito a hábitos de aparente independência que a criança apresenta, tais como: decidir a hora em que vai dormir ou o que vai comer, por exemplo, ou “Como eu faço para fazer o meu filho tomar banho?”, ou ainda “Meu filho não quer colocar a roupa que eu comprei”.

É necessário, no início, ajudar os pais a se apropriarem de sua demanda por atendimento, mesmo que eles tenham vindo a partir de dificuldades percebidas na criança ou do encaminhamento de um terceiro (escola, médico, etc.). Isto implica esclarecer aos pais os limites do processo Psicodiagnóstico e adequar suas expectativas em relação ao que é possível, além de fazer com que possam perceber

o que na queixa em relação à criança lhes diz respeito, de tal modo a implicá-los no processo, tornando-os parceiros ativos no trabalho de compreensão.

As relações entre o responsável e a criança tem se tornado cada vez mais delicadas; são relações frágeis em que cada vez mais cedo as crianças ganham, no grupo familiar, um lugar diferente daquele que elas, às vezes, estão preparadas para assumir. Têm sido trazidas à clínica questões que ultrapassam as possibilidades do diagnóstico infantil, precisando então ter um olhar para a família como um todo, antes mesmo de olhar para o que aquele membro quer mostrar com suas ações. “A partir da terceira década do século passado, a família começou a ser mais incisivamente definida como incapaz de proteger a vida de crianças e adultos”. (COSTA 2004, p. 12)

Como vimos neste capítulo, os novos modos de ser família fazem com que o profissional precise se reinventar, levando em consideração o que é trazido, transformando-o em demanda psicológica, trabalhando com o que é emergente. Dessa forma passamos a tecer considerações sobre os modos de ser família.

### III

## Modos de cuidar do modo de “ser família”

Cada terapeuta, afinal, constrói seu próprio modelo em função de sua formação, das condições de trabalho e da população que atende (Piszezman, p. 23, 1999)

Falar de modos de cuidado remete a uma infinidade de possibilidades. Qualquer ação que focalize o outro, com a intenção de procurar uma maneira de, junto com este, encontrar um caminho que traga menos sofrimento e amplie a maneira de compreender a experiência na tentativa de solucionar um problema, pode ser concebida como cuidado. Este deve acompanhar as mudanças de contexto, aproximando-se das demandas e problemas que se apresentam. “Quanto mais estudamos os principais problemas de nossa época, mais somos levados a perceber que eles não podem ser entendidos isoladamente. São problemas sistêmicos, o que significa que estão interligados e são interdependentes”. (Capra, 1996, p. 23)

Neste sentido, destaco a seguir duas possíveis modalidades de cuidado: a psicoterapia a partir da Teoria Sistêmica e o Plantão Psicológico numa perspectiva fenomenológica-existencial. Estas duas modalidades trazem um olhar outro, principalmente quando, ao trabalhar em instituição, o cuidado tradicional da psicologia deixa a desejar. A visão da Teoria Sistêmica e a postura proposta pelo Plantão convergem na medida em que olham para a co-existência. As duas não

estabelecem regras rígidas de trabalho e têm uma plasticidade que lhes permite se adequar às necessidades do “sofrente<sup>15</sup>”, seja indivíduo, seja grupo.

Ambos os cuidados levam em consideração o contexto e incluem o terapeuta na relação, partindo do paradigma científico compreendido como sendo da Pós-modernidade.

A seguir apresentarei, resumidamente, alguns aspectos da Teoria Sistêmica e do Plantão Psicológico na perspectiva fenomenológica-existencial, que me pareceram relevantes para este trabalho.

### 3.1 Teoria Sistêmica

O desenvolvimento do aporte teórico da terapia sistêmica se dá a partir de outros campos da ciência, dentre eles a cibernética, a biologia, a física, a teoria dos grupos, a teoria dos jogos, a teoria dos sistemas e a teoria da comunicação, disciplinas que não serviriam tradicionalmente de referência para a psicologia e psicoterapia, porém dão ênfase “à relação, ao contexto, ao global e, ao mesmo tempo, ao singular e único da experiência humana”. (Rapizo, 2002, p. 21)

O trabalho do psicólogo desenvolve-se como uma ação terapêutica junto a casais e famílias que vêm em busca de ajuda quando estão em crise. No que diz

---

<sup>15</sup> Originalmente *sofrer* vêm do grego *pathos*, significando *sentir, experienciar, tolerar sem oferecer resistência, ser afetado*, dizendo da condição provocativa dos sentimentos, que coloca os homens diante de um questionamento constante a respeito de sua existência. No latim, o significado de sofrer origina-se de *subferre*, suportar por debaixo; refere-se a sustentar ou tolerar um peso. O sentido do verbo sofrer, no grego ou em latim, diz da dor do existir, ou seja, o desamparo humano diante de sua tarefa existencial, em seu constante tecer de sentido frente aos acontecimentos que presencia (ANDRADE; MORATO, 2004, p. 350)

respeito à ação clínica, Macedo (1984) afirma que se refere ao restabelecimento do “bem-estar das pessoas em sua singularidade e complexidade” (p. 10)

Para “manter uma mente sistêmica” Vasconcellos (2002) coloca que o terapeuta precisa ampliar o foco de observação de tal maneira a perceber a complexidade do sistema, deve assumir “a *instabilidade*, a imprevisibilidade e a incontrollabilidade do sistema [...] o observador (terapeuta) se inclui verdadeiramente no sistema que distinguiu, com o qual passa a se perceber em acoplamento estrutural, e estará atuando nesse espaço de *intersubjetividade* que constitui com o sistema com que trabalha.” (p. 151)

Whitaker e Bumberry (1990), colocam que, para sermos capazes de cuidar, precisamos desenvolver e ampliar a capacidade de confrontar, no sentido de desafiar as pessoas a enfrentarem os assuntos que eles têm dificuldade para lidar. No entanto, “*o verdadeiro cuidar requer uma mistura de sustento com confrontação*” (p. 122). Ter a capacidade de nutrir e ser incisivo é igualmente importante, não bastando ser bom em apenas um destes aspectos. Segundo esses autores,

A nutrição excessiva, tipicamente, cai na armadilha do “ajudar”, enquanto que uma dureza exagerada é freqüentemente sádica. Ambos os componentes da dualidade nutriz-dureza devem existir em um certo equilíbrio. Na verdade, você só pode confrontar, na medida em que puder oferecer apoio (p. 32).

### 3.2 Plantão Psicológico

O Plantão Psicológico, oferecido no SAP – Serviço de Aconselhamento Psicológico da USP, e no Centro de Psicologia Aplicada da UNIP, está aberto à população que procura espontaneamente por atenção psicológica. É um serviço geralmente oferecido a adultos em situações de crise, visando a um esclarecimento da demanda psicológica e uma possível re-significação da situação vivida pelo cliente, expressa em sua narrativa. Este atendimento é individual e pode ser realizado em apenas um ou em mais encontros.

A ação em Plantão Psicológico “*é essencialmente clínico-investigativa, pois busca esclarecer junto àquele que sofre uma demanda a partir dele mesmo, na tentativa de abrir possibilidades para que ele se responsabilize pelo seu próprio cuidado.*” (MORATO, 2006, p. 38). É nessa direção que se encaminha a proposta de Plantão do LEFE (Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia). Assim, esse serviço, diferentemente do atendimento em triagem, visa a compreender a demanda psicológica daqueles que o procuram, podendo ou não resultar em encaminhamento para atendimento psicológico específico, quando apropriado. Nesse contexto, entende-se por *demanda* o que

é latente, situando-se no âmbito do velado, urgindo desvelamento por uma compreensão testemunhada[...] o Plantão Psicológico apresenta-se como o espaço de acolhimento para o sujeito que se abre a seu destinar-se; é o acolhimento de uma demanda não clara que indica um caminho a ser seguido (ALMEIDA, 2009, p.30).

Aguiar (2010), ao falar da ação clínica do Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica-existencial afirma que ela “rompe com o modo de

contato construído numa concepção técnico-explicativa, constituindo-se numa disponibilidade para acompanhar o outro (cliente) em seu cuidar das suas possibilidades mais próprias, dispondo delas livremente e com responsabilidade.”, ou seja, tira o psicólogo do papel de detentor de um saber que está acima do outro, que poderia dizer/explicar-lhe algo que ele não saiba.

O Plantão Psicológico, como prática psicológica em clínicas-escola, se apresenta como uma maneira de integração de duas instâncias principais: a formação do profissional de psicologia e o atendimento à população. Mahfoud, nos primeiros artigos a respeito dessa modalidade de prática psicológica, define Plantão como *"certo tipo de serviço, exercido por profissionais que se mantêm à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos"* (MAHFOUD, 1987, p.75). Segundo o autor, há características próprias à prática e intervenção psicológica em "plantão" para cada um dos envolvidos, sendo, por isso, vista como "a vivência de um desafio", dada a sua complexidade.

Morato (2009), falando de Plantão como modalidade de prática de Aconselhamento Psicológico, afirma que:

o modo de agir constitui-se do fenômeno, partindo de mudança na clínica tradicional, direcionando-se para a coletividade, para o ser entre homens: ser em situação, contextualizado em uma cultura, num certo espaço, num determinado tempo. (p. 32)

De maneira resumida, o atendimento em Plantão Psicológico se caracteriza por três pontos de vista: o da *instituição*, que ordena a sistematização do serviço, com a organização e o planejamento do espaço físico, os recursos disponíveis (humanos ou materiais, rede de apoio externo e outros); o do *profissional*, cuja

exigência se refere à "disponibilidade" ao novo, ao não planejado, ao inusitado, à possibilidade de acolher a demanda daquele que o procura, e o do *cliente*, para quem pode se constituir como uma referência, um porto seguro para a sua necessidade (MAHFOUD, 1987).

Morato (2009), ressalta que para o Plantão acontecer não seria necessário um pedido explícito, uma "queixa", ou uma "demanda"; "era preciso apenas procurar uma escuta. Desta maneira, torna-se muito mais adequado usar a expressão *atitude clínica* para referir-se ao fazer do plantonista" (p.5)

Como podemos ver, há intersecções claras no que diz respeito à atitude do terapeuta sistêmico e do plantonista que trabalha a partir de uma perspectiva fenomenológica-existencial, sendo que ambos trabalham a partir dos mesmos pressupostos paradigmáticos. De tal modo podemos, sem problema, propor um atendimento a famílias no âmbito do Serviço de Plantão Psicológico.

### 3.2.1 Plantão Psicológico no LEFE, como se dá.

Antes de descrever o funcionamento do Plantão oferecido pelo LEFE propriamente dito, recorro a uma metáfora para facilitar a compreensão do Plantão como ajuda psicológica. Plantão lido literalmente seria uma "planta grande", ou uma árvore, que fornece àqueles que estão percorrendo sua jornada, uma sombra. Sombra esta que, além de proteger aquele que caminha no sol forte, oferece um momento para que ele possa pensar sobre seu caminhar e recuperar forças para

prosseguir em sua jornada. A partir dessa metáfora fica mais claro compreender a ideia de um atendimento único, pois uma vez que eu compreendi meu caminho e retomei meu passo, posso não voltar a passar pela mesma árvore, mas poderei recorrer a outras sombras em minha rota para, quando necessário, parar e pensar.

O serviço de Plantão Psicológico oferecido pelo LEFE tem características próprias que o diferenciam de outros serviços oferecidos, tais como o plantão do SAP – USP e os plantões oferecidos em outros centros de psicologia.

Ele é oferecido um dia por semana, e fica aberto para receber clientes entre as 17 e 19:30 horas de tal maneira que possa atender pessoas que têm ocupações durante o dia. Procura manter-se como referência para todos que dele necessitam e, sendo assim, não é regionalizado, atendendo a todos que o procuram. Não é interrompido nos períodos das férias letivas, oferecendo sombra o ano todo.

Todos que chegam ao Plantão são atendidos, bastando fornecer na recepção da clínica alguns dados: nome, idade, responsável (em casos de menores) e se já foi atendido nesse serviço. Esta ficha é recebida pelo recepcionista que a entrega para os supervisores de campo presentes no dia, que se encarregam organizar e autorizar os plantonistas a chamarem os clientes.

Nesse momento, caso seja detectada a presença de mais de um membro da mesma família, é sugerido que o plantonista ofereça a possibilidade de entrarem todos juntos.

Os atendimentos realizados não têm um tempo determinado para acontecer. Este se dará de acordo com a relação que se estabeleceu entre plantonista e cliente, podendo durar o tempo necessário para clarear a questão posta pelo

sofrente. O plantonista é respaldado pelos supervisores de campo que estão de prontidão caso um auxílio seja necessário no decorrer do atendimento. Neste caso o plantonista interrompe a sessão, conversa com o supervisor de campo para poder esclarecer alguma dúvida e volta ao atendimento, podendo recorrer ao supervisor quantas vezes julgar necessário.

Após a saída do cliente, o plantonista escolhe um dos supervisores presentes e relata o acontecido. É neste momento que o plantonista, colegas e supervisor(es) (às vezes tem mais de um supervisor presente), procuram compreender, a partir do relato do plantonista, o que aconteceu na sessão, como o plantonista foi afetado pelo cliente, qual foi a mensagem do cliente, quais os prosseguimentos possíveis: retorno ao plantão, ao plantonista ou encaminhamento para outros tipos de atendimento.

O plantonista confecciona um relatório descrevendo o que foi narrado na sessão. Caso o cliente retorne, e seja do interesse do plantonista disponível naquele momento, este tem acesso ao que já foi compartilhado. Esse relatório deve ter o cuidado de ser composto apenas pelo que foi descrito pelo cliente, deixando para outro local aquilo que foi sentido<sup>16</sup> ou compreendido pelo plantonista e supervisor.

Que fique claro que esse relatório não tem como finalidade solucionar as questões que trazem dor e sofrimento como, às vezes, é esperado pelo senso comum dos clientes.

---

<sup>16</sup> Diário de bordo segundo AUN (2005) “é feito por um protagonista, a próprio punho, disposto a compartilhar uma experiência. Comunicando algo vivido e sentido” (p. 29)

### 3.3 Da emergência à urgência via pro-cura

Vivemos na atualidade um período de imediatismo em que é cobrado do profissional rapidez, eficiência e quantidade de atendimentos. As dores, quaisquer que sejam, precisam ser exorcizadas do ser humano o mais brevemente possível. É esse o pedido que chega aos serviços de saúde, porém, muitas vezes, embora questionado e criticado, esse pedido é atendido por suscitar no profissional uma sensação de ter seu mérito reconhecido ao fazer o bem. O sofrente, por sua vez, coloca o psicólogo no papel de conhecedor de uma solução, às vezes mágica, que irá permitir que ele saia desse sofrimento, prescindindo de um olhar mais cuidadoso e implicado naquilo que está ocorrendo.

Essa dinâmica deve ser compreendida para que as duas faces desse cuidado não fiquem engessadas em papéis sociais que não lhe cabem nessa perspectiva. Em tempos em que urgência ainda é considerada uma questão de tempo e não daquilo que urge por atenção e cuidado, pode se cair numa relação equivocada de cuidado em que o cliente pede para que o psicólogo o tire do lugar de sofrimento, sem considerar a complexidade e profundidade da questão posta: seria como um analgésico que eliminaria a dor sem significá-la.

### 3.3.1 O papel ou lugar do psicólogo/plantonista

Estamos em um momento de grande questionamento sobre a própria definição de “terapia” e “terapeuta”, ou seja, em um momento em que a reflexão ética se faz fundamental (RAPIZO, 2002, p. 22)

Tenho observado que a experiência do plantonista e o domínio que ele tem da sua prática interferem substancialmente em seu fazer. Um fator que se mostra determinante no “sucesso” de um atendimento é a segurança que o psicólogo tem ao intervir, assim como a confiança depositada em seu próprio trabalho. O psicólogo ao se ver capaz de interagir com os consultantes, promovendo um diálogo com o sistema em que está atuando, possibilita que este (sistema) seja capaz de construir maneiras alternativas de funcionar que não a atual, a partir da ampliação de pontos de vista que diferentes olhares permitem.

Em contrapartida, quando o psicólogo apresenta excesso de confiança em sua atuação, isto pode influir negativamente na relação terapêutica, uma vez que não dará àquele que o procura alternativa para promover seu próprio crescimento. O cliente atribui ao psicólogo a função e o papel de “salvador”, dá ao profissional o poder de promover mudanças e de controlar sua vida. Assim sendo, cabe ao profissional consciente do seu lugar frente ao desafio do atendimento ficar atento a esse pedido e devolver ao cliente o poder de arbitrar sobre sua vida.

Uma postura desejável é aquela que permita ao cliente tomar suas próprias decisões, fazendo com que se aproprie daquilo que escolhe, atribuindo a si, e não ao psicólogo ou ao processo terapêutico, sua mudança.

Vale neste momento fazer uma distinção entre Processo terapêutico e Encontro terapêutico. Um processo supõe etapas. Um encontro é único, mesmo que haja vários com o mesmo cliente. Neste caso o Plantão Psicológico é entendido como um, ou vários encontros.

Segundo Figueiredo (2003), psicólogo é um profissional do encontro. É nesse espaço criado entre psicólogo e cliente, que não é determinado pelo tempo, que o profissional da saúde pode cuidar daquilo que o cliente demanda. O mesmo autor ressalta que “atividades de cuidar fazem parte das obrigações e tarefas específicas de todos os profissionais das áreas da saúde e da educação, bem como, em geral, do que nos cabe a todos na condição de seres humanos vivendo em sociedade” (p. 131). Porém, o cuidado que cabe ao psicólogo se diferencia dos demais profissionais da saúde.

Nesse cuidado estão envolvidos diversos fatores que vão além do simples conhecimento e uso da teoria e da técnica. Temos então uma equação que envolve múltiplos fatores, em que um não pode se sobrepor aos outros. Na relação psicólogo/cliente é necessário que ambos acreditem na possibilidade de mudanças e, mais do que isso, se vejam capazes de promovê-las.

O encontro promovido entre o psicólogo e o cliente, antes de mais nada, trata de uma maneira de estar em relação de forma autêntica, natural e espontânea, sendo, portanto, única para cada cliente e cada discurso. O profissional se dispõe a acompanhar o cliente em sua narrativa, construindo um caminho que permitirá a construção de uma nova possibilidade de compreender o vivido na qual são co-autores.

Quando pensamos na prática do Plantão Psicológico acrescentamos a esta equação mais um fator que potencializa o fazer do plantonista: o tempo. A pressão exercida por este mostra-se presente, principalmente quando trabalhamos com plantonistas com pouca experiência e prática. É comum encontrar no discurso dos alunos que iniciam a prática em Plantão que a maior dificuldade encontrada é a de “curar aqueles que nos procuram em um único encontro”. Mesmo não sendo esta a proposta do Plantão, durante muito tempo é ela que persiste no imaginário do plantonista principiante.

Quando, então, propomos que o atendimento em plantão seja realizado com um grupo familiar, essa pressão toma proporções gigantescas, fazendo com que os plantonistas, mesmo com alguma experiência/prática, não saibam o que fazer, pois têm a impressão de que a necessidade trazida para que o problema seja resolvido é proporcional à quantidade de pessoas frente a eles.

Conhecer o sistema com o qual se está trabalhando pode facilitar essa dinâmica, pois permite ao psicólogo saber um pouco mais sobre a limitação do seu trabalho e da ação do grupo com o qual está trabalhando; faz com que ele pense em intervenções apropriadas ao grupo, podendo inserir-se neste para entendê-lo e, assim, atuar nele como agente facilitador e promotor de mudanças.

A postura de não intervenção muitas vezes é considerada e confundida com distância, “neutralidade”, mas uma postura construtivista não significa mais envolvimento? O psicólogo não constrói também a realidade terapêutica? (Rapizo, 2002, p. 26)

O psicólogo só pode exercer o seu ofício diante do cliente. Sem este ele não pode se apropriar de sua função, pois é o outro que a valida. Conhecer sua função exige permitir que o outro se mostre como ele é e possa se manifestar, dando ao psicólogo um *feedback* que poderá nortear seu trabalho. Entendo o trabalho do

psicólogo como o de um profissional que, a partir da linguagem, constrói, com o cliente, novo sentido para sua história, fazendo com que se abram novas possibilidades.

Nesse sentido, não atentamos apenas para a concretude da história narrada pelo cliente. Esta deve ser contextualizada de acordo com a realidade do mesmo e do plantonista para então poder ser compreendida na relação que se estabelece no espaço criado. É a partir da comunicação que essa relação se estabelece. Sobre este narrador Benjamin (1994) afirma:

Há uma rivalidade histórica entre as diversas formas de comunicação. Na substituição da antiga forma narrativa pela informação, e da informação pela sensação, reflete-se a crescente atrofia da experiência. Todas essas formas, por sua vez, se distinguem da narração, que é uma das mais antigas formas de comunicação. Esta não tem a pretensão de transmitir um acontecimento, pura e simplesmente (como a informação o faz); integra-o à vida do narrador, para passá-lo aos ouvintes como experiência. Nela ficam impressas as marcas do narrador como os vestígios nas mãos do oleiro no vaso de argila. (p. 107)

Dessa maneira ressalto o lugar do plantonista como ouvinte de uma narrativa que se torna pública na medida em que está sendo expressa frente a um outro, sugerindo a possibilidade de continuação da história narrada, resgatando o sentido de co-existência e abrindo um questionamento para o plantonista do sentido do privado ou público.

### 3.3.2 Entre o Público e o Privado

O código de Ética Profissional do Psicólogo, ao tratar das responsabilidades, diz no Art. 9º que: “É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de **proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações**<sup>17</sup>, a que tenha acesso no exercício profissional.”

O que diz o código de ética, muitas vezes, é entendido de maneira errônea ou equivocada. Lê-se e compreende-se que tudo aquilo que o cliente diz deve ser guardado longe de tudo e de todos para, assim, protegê-lo. Entendo que proteger o cliente está muito além do sigilo; está na postura frente ao outro, na maneira de receber o que ele narra e do que faço com aquilo que me foi delegado. É também respeitar o cliente, caso ele se sinta à vontade para contar sua história junto a outras pessoas, desde que seja consensual.

O trabalho do psicólogo em consultório, via de regra, diz que a informação trazida na sessão é de saber exclusivo do psicólogo e do cliente ali presente. Em poucas exceções essa informação é compartilhada com outras pessoas e, nesses casos, sempre preservando a identidade do cliente e trazendo partes de uma sessão previamente escolhida pelo psicólogo.

Revendo minha prática, percebo que a maior parte do meu trabalho é assistida por alguém na íntegra. Na graduação, ao realizar grupos de pais no psicodiagnóstico, todo o meu trabalho clínico é assistido pelos estagiários e pelos

---

<sup>17</sup> Grifo do autor

pais que compõem o grupo; no trabalho com famílias o uso da equipe reflexiva<sup>18</sup> traz outros olhares para o fazer desenvolvido com os clientes. Mesmo o trabalho em co-terapia faz com que a questão dual do atendimento individual ocupe pouco espaço no meu clinicar.

Sempre que é oferecido aos alunos de graduação ou pós-graduação a possibilidade de o atendimento ser acompanhado diretamente por outra, ou outras pessoas, gera desconforto e mal estar. Essas reações sempre me foram estranhas e me chamavam a atenção, pois, desde minha formação com atendimentos em sala com espelho unidirecional, o fato de ter alguém acompanhando meu trabalho foi colocado como possibilidade. Ao dizer para os alunos de quarto ano do curso de Psicologia que o atendimento aos pais é realizado em grupo a pergunta que segue é sempre a mesma: “mas os pais não irão se incomodar de contar seus problemas para um estranho?”. Geralmente essa pergunta, de início, se refere aos outros pais. Porém, acoberta uma outra angústia: a de ter suas falas e intervenções sendo ouvidas por todos.

Ao perceberem que as pessoas que procuram atendimento contam suas histórias para aqueles que as desejam ouvir, que se colocam dispostos a compreender e ajudar de alguma forma, se dão conta, de que o incômodo vem da inexperiência e da falta de habilidade para lidar com o que exige o lugar do psicólogo e com o que é esperado desse profissional. Nesse caso, ainda pode ser trabalhada com eles a explicitação do papel de psicólogo na tradição do atendimento

---

<sup>18</sup> Segundo Andersen equipe reflexiva tem a possibilidade de que algo ouvido seja “internalizado e pensado antes de uma resposta ser dada. A reversão da luz e do som também proporcionou mais liberdade para pensar, e começamos a questionar como os diversos conceitos e regras que seguíamos nos afetavam”. (Andersen, 1991/2002, p. 35)

individual, com enfoque no intrapsíquico, como definido em princípio pela psicanálise.

Quando o atendimento é visto por outra pessoa, a impressão que fica, pelas falas dos profissionais que estão atendendo, é de exposição, de invasão do cliente, além de si mesmo. O psicólogo se sente mais vulnerável, como se o segredo e o sigilo o protegessem. A possibilidade de poder fazer aquilo que se acha correto sem ter que justificar sua postura ou suas falas para mais de uma pessoa faz com que a sensação de segurança se torne maior, pois não é necessária qualquer reflexão sobre as razões das intervenções feitas.

Esses tempos em que a privacidade é cada vez mais escassa, tempos em que “Reality Shows” que mostram a intimidade do dia-dia são cada vez mais frequentes e mais assistidos, época em que somos vigiados a cada passo por câmeras de segurança, olhares dos quais nem sempre temos a consciência, exacerba a preocupação com o julgamento e a opinião do outro.

Quando penso na proposta do trabalho do Plantão Psicológico e de como ele é desenvolvido nas instituições, fica mais próximo ao que acredito ser o trabalho com famílias nessa mesma prática. Ao acompanhar plantonistas no HU - Hospital Universitário - e realizar atendimentos nessa instituição, pude ter contato com outra maneira de clinicar.

Ao me debruçar sobre o leito de UTI para conversar com o cliente, sem me preocupar com o fato de que a equipe de enfermagem, o médico ou os acompanhantes pudessem atrapalhar meu atendimento, (pelo contrário, eles até poderiam contribuir); ao atender os clientes sentados na recepção ou na sala de espera, nos corredores ou em qualquer lugar onde houvesse a necessidade de uma

escuta atenta e acolhedora, em lugares onde o encontro era possível, pude compreender e sentir que os efeitos de um atendimento psicológico nessa proposta são válidos na medida em que cumprem a finalidade básica do atendimento: prover uma escuta respeitosa e atenta ao diálogo.

Abandonar a ideia que o atendimento psicológico precisa de um *setting* pré-determinado que proteja e mantenha todas as variáveis sob o controle do profissional já era algo que fazia parte do meu repertório na fala e nos atendimentos em psicoterapia. Porém, na prática do Plantão, ela só ficou clara ao entrar no HU e me deparar com uma realidade que exige outra postura.

Bleger (1984), ao falar do psicólogo na comunidade diz que é necessário superar uma assistência individual e privada “dedicada fundamentalmente à cura” (p. 71) de tal maneira que a atividade profissional recaia sobre a população e não sobre os indivíduos.

Devemos atender mais a administração e a planificação dos conhecimentos e técnicas para atender a relação interpessoal, que é um fator patógeno básico de nossa civilização, controlando e ajudando o desenvolvimento da personalidade através das pautas de interação e através da ajuda técnica a pessoas chaves ou organismos importantes da comunidade. (p. 72)

Essa mudança de atitude tem sido discutida com frequência. É notória a diferença na ação dos plantonistas que iniciaram sua prática nas instituições, sem antes terem adquirido o “vício” do atendimento em consultório fechado e daqueles que iniciam seu fazer na clínica e depois partem para a experiência em instituição.

A segurança ao atender é composta por muitas variáveis – tempo de experiência, clareza de um referencial teórico, autoconfiança, apoio dado pela instituição e colegas da equipe – porém, nesse sentido, a sequência em que se dá a experiência tem mostrado diferentes resultados. Aqueles que se apropriam

primeiramente do lugar físico como condição para um bom atendimento e, depois, tentam ou experimentam uma prática diferente mostram mais dificuldade.

A formação ainda prioriza alguns fatores teóricos/técnicos em detrimento da formação pessoal que, nesse caso, auxilia e dá maturidade para compreender que o encontro se dá primeiramente entre pessoas. A formação de novos psicólogos ainda segue o que disse Benjamin (1978/2008), que insiste sobre as condições externas para um bom atendimento e fala sobre a sala de atendimento, que, segundo ele, “[...] não deve parecer ameaçadora, ser barulhenta ou provocar distrações” (p. 21). Acredito que é fundamental conhecer as próprias limitações e saber oferecer-se como agente de mudanças. O mesmo autor ainda reconhece que “ninguém pode adivinhar ou satisfazer as expectativas de todos os entrevistados, restando, portanto ao entrevistador assumir sua própria personalidade e padrões profissionais mínimos” (p. 21). Ainda há uma priorização da formação técnica em detrimento do desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para lidar com as demandas sociais.

Trilhando esse caminho, o atendimento clínico, independente do local em que se dê e da quantidade de pessoas que nele se fazem presentes, deve ser compreendido na co-existência daqueles que o compõem, atentando-se ao que emerge na relação e urge por atenção. Nesta direção, sugerir a separação do grupo familiar, quando ele assim se traz, leva à fragmentação de uma narrativa co-construída.

## V

## MÉTODOS

Método, palavra de origem grega importantíssima na etimologia matemática: *metá* (reflexão, raciocínio, verdade) + *hódos* (caminho, direção). *Méthodes* refere-se a um certo caminho que permite chegar a um fim<sup>19</sup>.

Na metafísica as pesquisas eram organizadas de tal maneira que se pudesse chegar a uma lei geral. Com o advento das ciências humanas percebeu-se que chegar a uma lei geral, como se buscava nas ciências naturais, não era possível quando se tratava de fenômenos humanos.

A fenomenologia aborda a problemática do conhecimento da “verdade” ou essência. Critelli (1996) sugere que o questionamento sobre a essência surge de um ponto de tensão para o discurso tradicional metafísico relativo ao conhecimento: o problema da *perspectiva*.

Ponto de tensão, porque a questão da perspectiva no conhecimento invoca, necessariamente, o caráter de provisoriedade, mutabilidade e relatividade da verdade, e o eixo do pensamento metafísico pressupõe que a verdade seja una, estável e absoluta, bem como a via de acesso a ela. (p.11)

A perspectiva não é considerada *mera opinião*, passando a assumir o caráter de experiência de vida fática, quando não há uma separação entre experienciante e experienciado, partindo do pressuposto de que o conhecer e a verdade que esse alcança são sempre relativas.

Partindo dessas premissas será realizada uma investigação qualitativa de pesquisa. Ou seja,

Trata-se de modalidade usada quando o desenho da pesquisa está direcionado para a pergunta “qual?”, feita pelo pesquisador por meios descritivos oriundos de observações, entrevistas, coleta de dados, entre outros que explicitam o pensamento do sujeito ou o fenômeno, enquanto objeto da pesquisa. (CANZONIERI, 2010, p. 38)

---

<sup>19</sup> Dicionário Etimológico on line (<http://www.dicionarioetimologico.com.br>)

A autora acrescenta, ainda, que essa metodologia pretende compreender, em níveis aprofundados, tudo que se refere ao homem, enquanto indivíduo ou membro de um grupo ou sociedade.

Vale ressaltar que na pesquisa qualitativa o participante e o pesquisador fazem parte do processo de pesquisa, ou seja, suas observações, manifestações, percepções são fundamentais para a construção do conhecimento sobre o tema pesquisado e são de extrema importância e relevância para a realização do estudo. A partir das entrevistas são construídas narrativas que visam a facilitar a compreensão da proposta da pesquisa, ou seja, conhecer como se deu o olhar outro sobre um mesmo serviço de psicologia.

A entrevista aberta com psicólogo que já tenha experiência na atuação no serviço de Plantão Psicológico procura deixar o participante livre para expor sua maneira de pensar e de falar, sem ser avaliado ou criticado pelo pesquisador. Este se coloca como co-construtor de sua narrativa, buscando auxiliar na condução de uma conversa que trará significados para a experiência vivida pelo plantonista quando em contato com uma maneira outra de atuar num serviço que já era familiar.

As entrevistas são gravadas a fim de ter um registro na íntegra do que foi dito, facilitando assim a compreensão do que foi construído durante as entrevistas. A gravação, segundo Benjamim (2008) é o melhor sistema para mostrar, objetivamente, ao entrevistado o que e de que modo ele está fazendo. Neste caso, quando reporto a transcrição ao entrevistado e é dada a ele a possibilidade de rever sua fala, ele também pode entrar em contato com o que foi construído e dimensionar sua fala.

Por sua vez, Cervený (2001) lembra que, ao trabalhar com o estudo de restrito número de entrevistados, há a convicção de que não haverá a abrangência universal em termos de objetivo; assim, neste caso, não se aplica a possibilidade de generalização dos resultados, mas de transferibilidade para situações semelhantes. A questão aqui posta não busca encontrar uma verdade única e absoluta que esgote o tema pesquisado, mas abrir a possibilidade de um diálogo e um olhar sobre a prática que está sendo realizada.

Retomando a questão desta pesquisa (Como introduzir o atendimento às famílias no serviço de Plantão Psicológico, considerando que possivelmente os psicólogos plantonistas não tiveram uma aproximação prévia com a terapia familiar sistêmica) exploro agora como foi possível abordá-la neste trabalho.

## **5.1 Participantes**

O pesquisador observou e acompanhou diversos atendimentos e supervisões que versavam sobre o tema desta pesquisa. Pode também experimentar e atuar dentro da proposta Plantão Psicológico. Após reflexão delimitou-se a participação, nessa pesquisa, de psicólogos que já tinham conhecimento e prática com os atendimentos na área.

Uma vez que o LEFE (Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia) recebe uma grande diversidade de plantonistas, sendo formado por alunos de graduação de diferentes estágios do curso, psicólogos que

trabalham voluntariamente como colaboradores, alunos do curso de especialização e alunos de pós-graduação estrito senso (mestrado e doutorado), procurou-se então delimitar a participação nesta pesquisa apenas para psicólogos que atuam como colaboradores do LEFE no Projeto Plantão Psicológico.

Esta escolha se deu pensando no conhecimento já adquirido e consolidado pelo plantonista em relação à área de atuação do ponto de vista da experiência em atendimentos individuais e da possibilidade de atendimentos ao grupo familiar, possibilidade essa que de início só era oferecida para os plantonistas com experiência nos atendimentos.

Para estabelecer o número de participantes foi utilizado o critério de saturação, ou seja, à medida que os dados obtidos nas entrevistas se tornem repetidos, essa será a medida para cessar a realização de entrevistas. Embora a experiência seja única para cada indivíduo, é possível elencar aspectos que se repetem e contemplam o mesmo tema, sendo assim é possível utilizar esse referencial como critério para estabelecer o número de participantes.

## **5.2 Instrumentos**

Como modo de ouvir os participantes, optei por entrevistas abertas com os psicólogos/plantonistas partindo da seguinte pergunta provocadora: *Como foi sua experiência ao atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar no Plantão Psicológico.*

Dessa forma, considerando a experiência narrada, esperava-se percorrer as seguintes temáticas:

- A compreensão de família do plantonista;
- O objetivo do plantonista ao atender um grupo familiar;
- Como o plantonista compreendia a diferença entre um atendimento individual e um atendimento a um grupo familiar;
- Como se deu a relação com o cliente e qual foi sua repercussão sobre o plantonista.

### **5.3 Procedimentos**

A escolha dos participantes respeitou os critérios estabelecidos para essa pesquisa. Foi feito um convite aos psicólogos plantonistas para, voluntariamente, cederem uma entrevista.

As entrevistas foram gravadas em áudio digital, transcritas e enviadas ao entrevistado, para que ele validasse o que havia sido dito na entrevista, acrescentando e/ou alterando algum dado. Foram realizadas cinco entrevistas com duração aproximada de 60 minutos, em local determinado conforme a conveniência do entrevistado.

## **5.4 Análise e discussão dos resultados**

A análise dos dados das entrevistas procurou modos de compreensão acerca da questão colocada para esta pesquisa. Foram realizadas sucessivas leituras, apresentando os temas abordados pelos participantes. A interpretação do que se revelou foi organizada em categorias temáticas para provocar a possibilidade de uma discussão, respeitando as diversidades das experiências dos participantes sem, contudo, prejudicar o encaminhamento da questão da pesquisa.

## **5.5 Implicações Éticas**

Esta pesquisa foi aprovada no comitê de Ética da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP, sob o número de Protocolo de Pesquisa 043/2011 (anexo)

## VI

### Análise das entrevistas ou possibilidades de compreensão do Plantão Psicológico com famílias

As sucessivas leituras das cinco entrevistas realizadas foram delineando algumas possibilidades de compreensão sobre o sentido da experiência de psicólogos plantonistas no Plantão Psicológico com famílias.

[...] foi novo pra mim e imagino que era bem novo para quem estava ali naquela experiência também, [...] rompeu tanto com o que eu pensava de Plantão quanto o que eu pensava de atendimento de família.

Acho, porém, importante destacar uma das entrevistas realizada com o plantonista que, a meu ver, teve a disponibilidade e coragem de romper com o modo conhecido de fazer Plantão, ou seja, colocar cada membro de uma família presente com um plantonista e reconheceu a necessidade dos clientes que lá estavam recebendo-os **juntos**. Esta atitude revelou por um lado uma necessidade que não estava sendo percebida pelo serviço e por outro uma demanda que também estava sendo ignorada.

Penso que embora a experiência desse plantonista tenha gerado insegurança e incertezas, houve naquele momento uma abertura para inovar. Vejo nessa situação particular a conjunção de vários fatores: a disponibilidade do plantonista, a presença de um supervisor que tem um olhar para as questões familiares e um grupo familiar que se apresentou como tal.

A experiência vivida por este plantonista abriu a possibilidade de atendimento a famílias no plantão psicológico, sendo que, havendo plantonistas disponíveis para isso, foi possível inaugurar uma modalidade que antes não era considerada.

Na direção de lançar uma interpretação possível para a questão da pesquisa: como seria possível introduzir o atendimento a famílias no Plantão Psicológico do LEFE, sem prévio conhecimento de terapia familiar sistêmica pelos plantonistas, alguns elementos apresentados em cada narrativa, expressando uma compreensão aproximada de outros elementos nas outras narrativas, foram reunidos sob uma nomeação significativa na direção da experiência vivida pelos plantonistas.

Desta feita, cito agora o que se revelou, sobre a experiência com a nova prática; sobre o atendimento individual e familiar no Plantão; sobre a compreensão de família; sobre a prática no Plantão Psicológico e sobre a experiência com a nova possibilidade de atendimento: grupo familiar. Passo agora a dialogar com essas compreensões a fim de tecer observações que poderão encaminhar minha compreensão. As narrativas dos entrevistados serão apresentadas cada uma com um tipo de letra diferente, para que se possa distingui-las.

### *SOBRE A EXPERIÊNCIA COM A NOVA PRÁTICA*

[...] o primeiro encontro foi muito difícil

[...] nossa senhora, o que eu vou fazer com essas quatro numa sala só fazendo plantão? Foi difícil.

[...] acho que fiquei muito confusa com isso no começo, saiu um pouco do meu modelo de plantão

*[...] antes de entrar eu falei: “ai meu Deus, será que eu consigo?”. Eu lembro como atende família, mas será que eu consigo atender uma família no Plantão? Que é diferente. Mas eu entrei com um pouco de medo, com um pouco de receio assim*

*[...] nitidamente confusa*

*[...] primeira vez foi meio difícil*

*[...] a primeira experiência foi bem diferente, bem estranho pra mim*

Dado que os profissionais entrevistados não tinham experiência anterior com a prática do atendimento familiar, apenas em algumas poucas ocasiões, porém sem se aprofundarem na compreensão da dinâmica familiar como possibilidade de área de atuação, vejo respostas que apontam para muita insegurança decorrente de mudança de contexto e falta de referenciais para lidar com a situação, uma vez que o referencial posto é de atendimento individual.

*[...] mesmo pensando que tem uma questão da dinâmica familiar acho que ainda com aquele modelo clássico de Plantão de cada um... ainda pensei mil vezes “acho que vou separar e ouvir a queixa de cada um”*

*[...] minha tendência é de separar os membros da família*

A falta de experiência e confiança em si diante do desafio imposto pela prática do psicólogo, faz com que, a princípio, a tendência seja de separar as pessoas presentes transformando um atendimento que poderia ser conjunto em atendimentos individuais, buscando, assim, um lugar conhecido do qual o profissional reconhece-se capaz de dar conta.

*Eu fiquei um pouco insegura de “será que eu vou dar conta de todo mundo na sala, ao mesmo tempo?”*

*[...] ter uma insegurança maior quando você está atendendo uma família, porque são mais pessoas, são mais interações, mais coisas para você observar*

*[...] quando estou fazendo o atendimento individual é mais... Me sinto mais segura. Quando estou fazendo atendimento de família eu me sinto menos segura*

O sentimento de insegurança e incerteza permeia algumas narrativas, reforçando a ideia de que, diante do desconhecido, o primeiro recurso é a busca pelo lugar de conforto, de segurança, já conhecido e explorado.

*[...] porque eu tenho pouca experiência com atendimento, mas acho que a supervisão nesse caso foi essencial”*

*A mim me ajuda bastante*

*[...] acho que independente do supervisor dá esse... alívio.*

*[...] tem espaço de supervisão, tem espaço de leitura, tem grupo de estudos, tem curso, tem aula, tem... Então isso faz com que as coisas se oxigenem*

*Eu acho que supervisão contribui. Você saber que você tem com quem contar para te orientar, isso contribui, [...] acho que isso contribui para a gente se sentir mais a vontade para arriscar*

*Então os supervisores estando seguros de que isso é possível, os alunos ficam mais seguros de saber que eles tem com quem contar, e se sentem mais seguros de saber que é possível arriscar.*

Teve atendimentos que eu fiz que eu tava nitidamente confusa saí para receber supervisão e voltei para o atendimento e isso foi uma coisa bem... mudou muito o atendimento nesse intervalo

É unânime nos relatos a função do supervisor como porto seguro para arriscar-se em uma área desconhecida. A possibilidade que é dada pelo LEFE de

deixar à disposição do plantonista mais de um supervisor, sendo que cada supervisor tem seu modo de atuar e compreender o fenômeno, permite que o plantonista arrisque novas possibilidades de atendimento, podendo experimentar-se em um novo lugar.

E eu lembro que tive uma experiência de fazer uma supervisão com a H., com você e com a Y. e foram muito diferentes [...]. Eu lembro que tiveram posições diferentes, separa e atende, encaminha; ou, não, a questão é familiar, fica junto.

*Então isso faz com que as coisas se oxigenem*

A supervisão também abre possibilidades de reflexão e de troca que servem tanto para os plantonistas como para a equipe.

E foi muito interessante esse atendimento por isso, apesar das queixas separadas, era uma coisa muito da dinâmica daquela família, como cada uma das meninas estava reagindo ao que estava acontecendo

*Você vê a coisa acontecendo ali, todo mundo junto*

*[...] fica mais claro com todo mundo junto que o problema está na relação entre eles, e aí sim caracterizaria uma demanda de atendimento familiar*

*[...] é um monte de coisa que vem ao seu encontro. É um olhar as vezes que é trocado ali no meio, um gesto, uma palavra, um modo que um fala como o outro, se se olham, se não se olham, um monte de coisa que acaba vindo.*

*Essa dinâmica aí você não tem no atendimento individual*

Quando são ressaltados aspectos positivos do atendimento com o grupo familiar, percebe-se que o plantonista se surpreende com a possibilidade de acompanhar o fenômeno acontecendo, sem que este seja descrito por um terceiro.

Tal possibilidade coloca o plantonista em presença da relação enquanto ela está se dando.

## SOBRE O ATENDIMENTO INDIVIDUAL E FAMILIAR NO PLANTÃO

*[...] atendimento clínico nas disciplinas da graduação normalmente era separado*

*[...] porque se você fizer a grade normal, a grade quadradinha, se você não sair procurando, você não vai estar tão pronto para enfrentar as coisas que você vai ver lá fora*

*Naquela época (referindo-se ao estágio em Plantão Psicológico na graduação) a gente não atendia família mesmo, era estranho, por que a gente não atendia? Só atendia adulto em geral. Era uma coisa que a gente foi se questionando mesmo, por que só adulto individual?*

A formação tradicional oferecida pelos cursos de psicologia dá preferência aos atendimentos individuais. Para aqueles que se questionam e refletem sobre o que o curso oferece, dispendo-se a conhecer outras possibilidades, o caminho que leva a outras modalidades de atendimento mostra-se possível e é mais acessível.

*Facilita, eu acho que facilita muito mais para o psicólogo [...] É mais seguro, porque lidar com uma pessoa você já aprendeu – referindo-se aos atendimentos individuais realizados na graduação.*

**Não é uma coisa rápida, não é uma coisa simples de fazer**

Então acho que a minha concepção é porque cada um tinha o seu espaço e cada um ia ter um encontro e cada um ia conseguir falar das suas questões naquele espaço, acho que é uma coisa de preservar o espaço da criança, uma coisa de preservar o espaço dos pais, enfim, eu nunca tinha pensado em não fazer isso e juntar.

A tendência a permanecer no atendimento individual aparece como porto seguro. O psicólogo não precisa se lançar a um lugar do qual sente ainda não ter domínio. Lugar esse que, por não conhecer, é visto como algo que exige um conhecimento específico que não foi adquirido na graduação.

*É um pouco mais complexo o que você observa em uma família, porque você observa as relações para além do que as pessoas individualmente, [...]. Eu não sei se eu diferenciaria assim tipo: um é mais fácil outro é mais difícil.*

*Acho que o foco quando você atende uma pessoa só é aquela pessoa e só, e o que ela traz de si mesmo. Quando você está atendendo uma família no Plantão, seu foco não é só esse, é para além disso, é também para as pessoas individualmente, mas muito também a relação entre elas, então, sei lá, isso pra mim diferencia uma coisa da outra.*

*Você está vendo a interação acontecendo na sua frente, e você de alguma maneira pode intervir diretamente sobre isso, que é diferente de estar com uma pessoa só, eu acho que essa diferença para mim é muito marcante.*

*Existe uma comunicação entre os dois e que a gente no plantão individual a gente não saca muito isso, não precisa ter esse olhar de como está a comunicação entre os dois, como é que as coisas estão, o que um está fazendo, o que o outro está fazendo, como é que... Essa dinâmica aí você não tem no atendimento individual.*

O atendimento com a família, de início, parece trazer uma maior complexidade, ao mesmo tempo em que traz para os plantonistas elementos que não poderiam ser vistos em atendimentos individuais. Ao mesmo tempo, o fato de estar em presença de várias pessoas e de relações acontecendo naquele momento traz uma sensação de riqueza.

*Porque o que acontece ali me afeta de tal forma que faz com que eu me comporte do jeito que eu me comporto, talvez um pouco mais observadora, talvez um pouco mais reservada na minha e apontando as coisas, diferente da minha postura quando eu atendo uma pessoa só.*

[...] como eu estava confusa, elas também estavam confusas e a gente estava naquela confusão

*[...] quando eu estou com uma família que está com uma criança no meio eu me emociono mais*

Acho que é esse senso de exposição mesmo de... você começa a medir mais as consequências pra você.

O plantonista, ao se inserir no atendimento com o grupo familiar, nota que é afetado de maneira diferente de quando está na presença de apenas uma pessoa. Dar-se conta dessas ressonâncias pode ajudá-lo a sentir-se parte daquele sistema ou ameaçado por ele. Nesse caso, procura manter-se no lugar de especialista, retraindo-se. Ao sentir-se parte do sistema, o plantonista entrega-se à situação podendo atuar de dentro para fora e percebendo quanto sua emoção e a do cliente estão relacionadas, ajudando-o a lidar com a situação.

É uma pessoa que vai sozinha, acho que tá procurando alívio antes de qualquer outra coisa, dificilmente alguém vai procurando iluminação, vai procurando alívio para o sofrimento. Se vem pais com filhos, o que eles estão procurando é que você resolva o problema da criança, como famílias geralmente chegam, não é diferente, né? Muito, muito raro chegar uma família que diz: existe um problema entre nós e a gente está querendo olhar para isso, meu filho está sofrendo porque a situação lá em casa está complicada.

*[...] quando a agente percebe que a criança está ali como uma mera desculpa para uma questão dos cuidadores, que aquela criança não tem nada, por assim dizer, ela está só repetindo alguma coisa, mostrando alguma coisa que é dos pais aí a gente separa*

[...] acho que é uma coisa de preservar o espaço da criança, uma coisa de preservar o espaço dos pais

[...] a mãe tinha queixa de chamar uma de gorda, de chamar uma de irresponsável, de ser super agressiva com as meninas, com elas no mesmo espaço, de comparar uma filha com a outra, enfim, eu estava super incomodada com isso

[...] era sempre um pai que trazia um filho com alguma questão, normalmente acabava encaminhando a criança para ficar com alguém e os pais para ficar com alguém

[...] a mãe tinha uma questão clara, e foi bem difícil, [...] a filha dela ia fazer terapia por uma coisa, a outra ia fazer por outra e ela não precisava e a outra filha que tinha filho se tivesse tempo ia fazer, porque ela ia cuidar da filha, então ela tinha uma questão meio de separar assim.

[...] a mãe tomou um pouco de conta da situação e ficou reforçando o que ela queria, que era apontar as questões de cada uma e encaminhar cada uma para uma terapia e eu não consegui muito lidar com isso

*Porque enquanto está você e mais uma pessoa, você pode dizer coisas que seriam potencialmente danosas... [...] que a pessoa pode se sentir humilhada, que ela pode se sentir desmoralizada [...]. Quando você tem duas pessoas, você desautorizar uma mãe na frente do filho e depois eles vão pra casa nesse estado... pode ser que não haja diferença nenhuma nisso, mas é muito mais intimidade fazer isso, [...] toda dinâmica é diferente*

[...] e as meninas ouvindo a mãe falar delas, mas sem falar nada, sem conseguir se colocar, acho que foi muito difícil para mim, muito muito difícil

As falas destacadas acima mostram quanto o espaço fornecido pelo psicólogo não é coletivo, prendendo o imaginário popular à imagem do psicólogo clínico tradicional, ou seja, aquele profissional que atende individualmente as pessoas que o procuram. Imagem essa que também mostra um atendimento no qual cada um deve ter seu próprio espaço, mantendo uma situação recoberta de segredos que devem ser escondidos daqueles que estão sendo dispensados do atendimento, sejam eles sociedade ou a própria família.

Permanecer com os membros da família juntos, falando uns dos outros, é algo que também incomoda o plantonista, na medida em que parte do pressuposto de que cada um deveria ter seu próprio espaço para expor livremente o que está acontecendo, sem que o outro saiba ou, sabendo, se sinta invadido pela exposição frente a terceiros.

*Aí o quê que você tem para se segurar? Sei lá, sua formação e o que você sabe - um manual - um manualzinho que você tem lá. Você se segura no manual, agarra e não solta.*

Esta maneira de conceber o psicólogo e o atendimento psicológico também persiste no fazer de alguns profissionais, mesmo quando se lançam a uma prática que pretende sair deste modelo.

## SOBRE A COMPREENSÃO DE FAMÍLIA

*Já conheci tanta família diferente que...*

*Mais do que laço de sangue, mais do que as pessoas que moram juntos, talvez.*

*[...] não precisa morar junto*

*Pessoas que tenham um determinado laço entre elas (sem definir qual)*

*[...] que se importem umas com as outras a ponto de estarem juntas num Plantão Psicológico*

Eu nunca pensei nisso exatamente. Grupo familiar... acho que é um grupo que se elege como tendo um vínculo permanente que excede o vínculo de companheirismo ou de amizade.

*[...] eles (grupo familiar) tem um terreno em comum que eles enxergam como permanente*

Para mim qualquer laço, enfim, que eles tem de conviver, enfim, pai-mãe, pai-irmão ou pessoas que convivam nesse sentido, para mim é a ideia de família

*[...] o grupo de pessoas que moram juntas que estão juntas e que tem algum tipo de relação [...] é quem está convivendo, é quem está junto, é quem está criando, é quem está participando ali, então não necessariamente toda família tem uma criança, nem toda criança também tem uma família, nem toda criança tem um pai e uma mãe*

*[...] quem está olhando, quem está cuidando*

*Maís que um, que mora junto: família. Sendo bem tosco... Mas é meio isso assim, maís que um que mora junto, tem uma relação ali, de morar junto, de conviver, de cuidado né... Para mim já é família. Pode ser primo, cachorro, enteado, periquito...*

*Tem vínculo, uma espécie de vínculo. É um vínculo, não é uma espécie, é um vínculo que está muito além dos sujeitos simplesmente, que coloca eles num local de existência, num local de existir, de ser. Que é um... Que faz dele um familiar sabe? É tipo sobrenome*

Do mesmo modo que vimos na revisão bibliográfica a respeito de família os entrevistados mostram dificuldade em definir de forma unívoca o que entendem por esse grupo. Essa compreensão vem carregada de dúvidas e sempre que é expressa vem acompanhada de justificativas ou de reformulações. Algumas falas mostram a busca de uma definição pela negativa, ou seja, tentam definir aquilo que não é família, para assim poder saber o que seria uma.

Aparece também a diferenciação de casal e família como entidades diferentes, sendo que, em geral, para ser família é necessária a existência de filhos.

A busca por uma definição do que é família não aparece como um tema problematizado pelos psicólogos entrevistados. Apesar de percebermos que para dizer o que é família os plantonistas partem de pressupostos tais como o cuidado de uns com os outros e a existência de vínculos que unem o grupo.

[...] tem que haver nesse grupo a compreensão mútua de que eles são um grupo familiar

*Acho que é mais por aí, acho que eles me dizem mais do que eu olho.*

Por outro lado, aparentemente cabe à família definir-se como tal e apresentar-se dessa forma, para que então o grupo seja reconhecido como um grupo familiar, ou seja, o profissional irá receber a família como ela se mostra, sem uma definição pré-concebida.

*Amigos não são família. Namorados não são família. Pra mim, pessoas que moram na mesma casa não necessariamente são uma família. Sei lá. Tem várias coisas que não são família.*

*Não são só pessoas que moram na mesma casa. Eu to indo por exclusão, porque eu não sei se eu tenho uma definição assim de "família para mim é só isso", e se não for isso não é uma família.*

Porém, pensando no que não poderia ser considerado como família, vemos também uma indefinição, o que está de acordo com a falta de clareza para estabelecer um critério sobre essa instituição atualmente.

*[...] eu posso não considerar uma família, mas eles podem se considerar família, então, sei lá. Eu lido com a outra realidade que não é a que eu penso, não é a minha realidade, mas se eles se consideram uma família, vou atender a família*

É possível, porém, ver o respeito dos entrevistados ao aceitar o outro da forma como ele se apresenta e, junto com os presentes, compreender as relações como elas se mostram, buscando não julgar ou pré-determinar como deveria ser a relação ou o modelo de relação entre os presentes.

Parece-me importante destacar algumas características do grupo quando considerado família: a convivência, o vínculo, o cuidado e a permanência. Dessa forma, mesmo havendo dificuldade em conceituar, o que implicaria algo permanente e universal, percebo que há uma abertura para várias interpretações possíveis do que seja o grupo familiar. Essas interpretações variam de acordo com os pressupostos de cada um. Penso que quanto mais o plantonista está aberto para receber e reconhecer o que se mostra, da maneira como se mostra, mais próximo ele estará da realidade criada por aqueles que o procuram, respeitando-os em sua singularidade.

## *SOBRE A PRÁTICA NO PLANTÃO PSICOLÓGICO*

*[...] o plantão tem uma cara de universidade, nesse sentido. É interessante, não pensei nisso, mas tem essa cara de lugar para ser, para se pensar nas coisas...*

*Plantão Psicológico é para você atender a demanda que urge, o que é urgente*

*Essa flexibilidade maluca de você poder fazer várias coisas, de ter essa possibilidade de não trabalhar dentro de um enquadre fechado*

*[...] porque a partir do momento que você tem à mão essa gama de possibilidades você acaba tendo a oportunidade de arriscar mais*

*[...] é um serviço que tá acessível, acho que a primeira marca é a acessibilidade [...] tem uma garantia do atendimento, que você não vai sair de mãos abanando [...] uma terceira marca é a continência [...] as marcas centrais são essas*

*É abrir um espaço de escuta e reflexão do quê que está acontecendo com você mesmo, com o sujeito que está... Com sujeito ou sujeitos, com quem vem...*

*[...] estar aberto ao que vier e aí organizar um pouco... [...] organizar um pouco do que está acontecendo ali, do que pode ser feito, o que as pessoas estão pensando, qual a demanda, qual é a queixa*

*No Plantão, muitas vezes, você tem um atendimento só, a pessoa vai voltar se ela quiser ou não, mas você está ali para pontuar algumas coisas para ela, aquilo que você vê mais diretamente*

Acho que o particular do Plantão pra mim é isso, é essa possibilidade do encontro que eu não tinha na terapia.

O atendimento no Plantão é visto como uma prática flexível, que abre possibilidades para muitas maneiras de atender e compreender o fazer do psicólogo. De maneira geral é visto a partir da disponibilidade para o encontro, e é nele que é possível que algo aconteça. O psicólogo está focado naquilo que se mostra no momento do encontro, trabalhando com a relação que se estabelece entre aquele que procura por ajuda e aquele que a oferece.

Entendo que esta flexibilidade e abertura se dão a partir da comparação entre o Plantão oferecido pelo LEFE e outros plantões oferecidos em outros laboratórios ou instituições. Esta flexibilidade do plantão do LEFE é vista, às vezes, como uma qualidade que abre muitas possibilidades de atuação, às vezes como limitação na medida em que não tendo referenciais claros sobre os quais se apoiar, o plantonista acaba recorrendo àquilo que ele já sabe.

*[...] no Plantão a gente não tem um jeito muito certo que você tem que fazer e atender. Você vai e vê o que acontece*

Tem que ter conhecimento técnico, tem que ler, tem que se apropriar um pouco do que é a ideia do Plantão

Essa coisa da gente não recorrer a técnicas [...] acho que é uma coisa um pouco condenada na maneira de trabalhar lá, do laboratório que é específica

Se você tem por princípio que lidar com o que aparece, se é esse o fundamento que está o trabalho, no momento em que você aplica uma técnica você já está colocando uma distorção de alguma forma, você está criando um ambiente artificial pra esperar que alguma coisa apareça

Os plantonistas entrevistados percebem que há uma diretriz clara na orientação que recebem ao atenderem nessa modalidade, a de abrir mão das teorias e técnicas, abrindo-se ao que emerge durante o encontro.

*Quando a gente vai a campo, eu fiz Plantão na PM durante dois anos por exemplo e lá você enfrenta outras situações, coisas que não são comuns num enquadre de setting de consultório, de atender na salinha... [...] então você volta um pouco mais aberto, imaginando e percebendo que um atendimento psicológico, um Plantão Psicológico vai para além do que você aprendeu a fazer na salinha.*

*Eu acho que no HU você tem que trabalhar... a mesma coisa... só que a diferença é que no HU o paciente não vai até você, você vai até o paciente e aí você pode... aí você se depara com a questão dele estar disponível pra ser atendido ou não.*

*Algumas coisas mudam, principalmente porque no HU você tem várias interferências, você está ali com o paciente, de repente chega a janta dele, ou então chega a enfermeira para trocar uma medicação, ou chega a enfermeira para conversar junto também, então além de ter todas essas outras variáveis, todas essas interferências mesmo, que você tem que ser mais, muitas vezes muito mais criativo para lidar com isso, é tem a própria questão do quanto o paciente naquele momento está muito mais fragilizado. E às vezes dá um certo medo... a gente meio que se protege disso, dá um medo de cutucar alguma coisa, de pegar alguma coisa mais forte, mas é com o tempo...*

A possibilidade de oferecer Plantão em instituição, aparentemente rompendo com o *setting* clínico tradicional, permite que o plantonista se sinta mais livre para experimentar e ser mais criativo. Embora a proposta do Plantão seja a mesma nos dois contextos, o plantonista quando na instituição, é lançado a uma situação que por si só rompe com o modelo tradicional de atendimento sendo, portanto, desalojadora, levando o plantonista a uma abertura maior de possibilidades ou a um fechamento sobre si mesmo. Portanto a experiência do trabalho em instituição depende muito da pessoa do plantonista.

*[...] é que eu sempre me interessei, eu sempre fui buscar outras coisas e tal, mas eu acho que faz falta, porque se você fizer a grade normal, a grade quadradinha, se você não sair procurando, você não vai estar tão pronto para enfrentar as coisas que você vai ver lá fora, do mesmo jeito que... [...] a gente sai (da graduação) entendendo pouquíssimas coisas de saúde pública, de sistema público de saúde, a gente sai muito despreparado mesmo pro tipo de coisa que a gente vai encontrar e eu acho que participar desse Plantão ajuda muito nesse sentido, na formação dos alunos. De entrar em contato com mais coisas, de enfrentar outras situações, de poder se experimentar de outros jeitos também, eu acho que isso contribui muito.*

*[...] eu imagino que as pessoas que foram para o mercado de trabalho há mais tempo que eu, ou o mesmo tempo que eu, mas enfim... Não tem certas oportunidades que eu tive, inclusive de ficar no LEFE e trocar idéia, fazer outras coisas por aí... Eles acabam se enrijecendo, não tem jeito.*

No LEFE o atendimento é visto como uma experiência, não como um procedimento específico, ou seja, o Plantão tenta, na medida do possível, não se engessar ou formatar uma maneira de trabalhar a relação entre plantonista e cliente. Esta deve se constituir de maneira autêntica a fim de possibilitar que a demanda se revele. O uso de técnicas levaria o plantonista a uma forma de trabalhar distanciada do cliente.

É proposto pelo Plantão um atendimento único, mesmo que haja retornos, esses não serão vistos como a continuidade de um processo, porque parte-se do

princípio que, mesmo que o cliente volte, ele já não é o mesmo daquele que procurou atendimento anteriormente, assim como o plantonista também não será o mesmo. Esta possibilidade, ao mesmo tempo em que exige do plantonista a atenção necessária para fazer um encontro significativo com começo, meio e fim, também possibilita o descompromisso ao não ter de acompanhar o cliente em suas tomadas de decisão e promoção de mudança.

### *SOBRE A EXPERIÊNCIA COM A NOVA POSSIBILIDADE DE ATENDIMENTO: GRUPO FAMILIAR*

*Porque é assim, o plantão que a gente faz lá é uma abertura, assim, estamos abertos... E eu acho que é escutar e vamos lá, vamos saber, pensar mais ou menos o que está acontecendo, né... Para se localizar e as pessoas continuarem andando, né... Aquela história da grande árvore, que está no caminho e tal... E eu acho que é isso. Acho que o plantão não muda, sendo um grupo de pessoas ou sendo individual.*

*[...] tudo depende do que a pessoa traz e de como aquilo que ela traz te afeta*

*[...] disponível para escutar e de ser afetado com o que aparecer, pelo que se mostrar ali*

No relato dos entrevistados o lugar do plantonista diante do atendimento não deveria mudar, independentemente de quem está sendo atendido. Este deve estar aberto e se deixar afetar pelo que está diante de si e trabalhar com a relação que se constituiu naquele espaço.

*[...] com uma pessoa você pode estar tentando entrar direto nas questões, mas com duas você fica numa situação de: "você tá vendo o que ele fez comigo, você tá vendo como ela fala..." esse tipo de coisa que é uma posição bem desconfortável de ficar. Eu acho que você tem que ter*

um foco muito mais múltiplo também, pra conseguir estar com várias coisas ao mesmo tempo, você ouvir o que uma pessoa está falando e olhar como a outra está se sentando e prestar atenção em que a outra pessoa está fazendo enquanto essa aqui está falando, tem que ser muito flexível assim. Esse hábito da gente estar sentado um a um e tá olhando, você observa uma pessoa, no seu campo de visão você tem um limite. Quando você está com muitas pessoas, você tem que estar muito ligado no entorno, senão você vai de uma para a outra, e isso não é grupo também.

[...] eu acho que você fica mais desorientado onde que você coloca seu foco

Quando na presença de um grupo familiar, o plantonista ainda precisa recorrer a outros recursos para manter o foco no atendimento e assim poder dar conta da complexidade do fenômeno que se apresenta. Faz-se necessária uma atenção redobrada em relação a si para não perder o foco no atendimento mantendo-o em apenas um dos membros do grupo.

*É mais seguro, porque lidar com uma pessoa, você já aprendeu você já fez isso quinhentas vezes, e lidar com mais pessoas ao mesmo tempo, a gente pensa antes que vai ser muito difícil*

[...] para mim o Plantão não era nada clássico quando eu atendia, já não era nada clássico, mas dentro do “não é clássico” tinha uma formação estruturada do que eu imaginava ser, apesar de não... De para mim ser diferente do que é terapia, de ser uma experiência diferente, ele já tinha uma estrutura na minha cabeça de como deveria ser, e acho que juntar quatro pessoas numa sala rompeu um pouco com isso sim, acho que me deixou absolutamente confusa no começo.

[...] acho que você tem que lidar com a sua angústia de não resolver as coisas e de sair um pouco do que você aprendeu do clássico, acho que, isso a experiência vai te dar, isso também, acho que muitas vezes a gente tem uma angústia de resolver e de fazer tudo mais certo possível para resolver a questão que vem, que a gente não escuta a questão

Nestas falas vemos que, apesar da disponibilidade para receber aquilo que se apresenta, os entrevistados partem de uma concepção do que seja o Plantão, na

qual se estabelece uma relação entre duas pessoas, relação que solicita um conhecimento que parece natural, já que foi apreendido e acessado muitas vezes. Entretanto, a possibilidade de atender mais de uma pessoa nesse espaço faz com que o plantonista precise abrir mão do modelo aprendido, lançando-se a um campo ainda desconhecido, no qual não se sabe a quem, ou o que escutar.

[...] se perguntar o quê que os trouxe lá, como estão sendo as coisas, aí mãe e pai fala, fala, fala, fala, fala... E aí depois que acaba esse discurso inicial minha tentativa sempre é de virar isso, de passar um pouco a bola pra ver o que a criança, ou o adolescente acha, como é que tá vendo essa situação, se concorda com o que a mãe falou, ou se não concorda. [...] Alguma coisa que coloque essa... A parte reclamada de volta para o que está acontecendo ali. Eu sempre procuro fazer isso, mas é... Aí eu acho que um pouco... Como você estar lutando pra fazer uma coisa contra a corrente, porque não é para isso que aquela pessoa foi ali, e não é isso que ela está esperando.

[...] foi muito interessante esse atendimento por isso, apesar das queixas separadas, era uma coisa muito da dinâmica daquela família, como cada uma das meninas estava reagindo ao que estava acontecendo [...] acho que o objetivo dos atendimentos foi fazer a mãe perceber que a questão ali era dela com as meninas e não queixas separadas e resolver problemas separados.

Vemos ainda que, apesar de se proporem a receber e aceitar o outro como diferente, em busca de algo próprio, o discurso, às vezes, mostra-se contraditório. A sensação que prevalece, apesar de não ser o desejado, é a de que está se forçando algo artificial, a de que se deseja mostrar algo para o outro que ele, por algum motivo, não quer ver, também rompendo com a expectativa do próprio cliente. Lembramos aqui o lugar do psicólogo especialista que era detentor de um saber sobre o outro ao qual este não tinha acesso.

[...] foi o mais interessante, porque o Plantão para mim era bem sair do meu limite e estar presente, enfim, estar diferente e sair do clássico. E mesmo assim essa experiência me mostrou o quando a gente ainda traz limites

nossos nos atendimentos, o quanto a gente tem... A gente vai criando conforto e regras dentro de uma coisa que propõe sair disso, a gente cria as nossas regras, então... Esse atendimento foi uma surpresa de como eu também, apesar de estar aqui acreditando no Plantão, eu também estava cheia de regras para o Plantão, de como deveria ser um Plantão, eu não estava de fato aberta para o que vinha, eu estava aberta desde que estivesse dentro do enquadre que eu estava acostumada, então acho que é bacana a gente pensar nisso, do quanto a gente vai se fechando nas nossas... nos nossos limites e criando regras. Bacana pensar nisso mesmo.

[...] elas vieram como uma família, elas não vieram como uma pessoa procurando Plantão. Elas vieram como uma família unida, tanto que entraram em massa na sala, acho que foi isso assim.

*O cliente é todo mundo. Não vem só a criança, vem uma mãe trazendo uma criança. E aí vamos ver o quê que aparece. Acho que o cliente se torna todo mundo ali.*

Ao mesmo tempo o plantonista é capaz de perceber uma não diferenciação entre os dois tipos de atendimento (individual e familiar) quando seu olhar se volta para sua postura frente à sua prática. Neste sentido, a atitude no Plantão mostra-se a mesma, independentemente de quantas pessoas sejam atendidas.

## VII

### Considerações Finais

Tecer considerações finais de um trabalho é buscar resumir um trajeto sem, entretanto, esgotar ou concluir a discussão sobre o tema escolhido, mas deixá-lo em aberto para outros debates em outras direções. Assim sendo, tentarei apenas destacar os pontos essenciais à compreensão dessa experiência.

Ao iniciar este percurso, tinha como possível lugar de chegada a necessidade de introduzir algum módulo no qual os plantonistas pudessem ter algumas noções a respeito de atendimento familiar, já que sabia de antemão que esse conhecimento não fazia parte do seu repertório.

Ao longo desse caminho percebi o quanto essa ideia era simplista e reducionista, pois ela não levava em consideração outras nuances da relação cliente/plantonista, que o simples saber não resolve. De fato, dei-me conta de que mais do que o conhecimento o que está em jogo em uma situação de atendimento é a abertura e a disponibilidade para “lançar-se” e lidar com a angústia vivida.

Esta ideia sofria o domínio da necessidade moderna de sínteses e respostas definitivas diante da fragmentação dos saberes psicológicos e apontava para “a necessidade de revisitar as grandes contribuições das escolas e sistemas psicológicos, sem os vieses de uma compreensão já comprometida com as definições teórico-sistemáticas desenvolvidas a partir delas” (Barreto e Morato, 2009, p. 41).

Considerando o existir humano como “abertura iluminada”, em livre relação com o que se oferece na “abertura iluminadora do mundo”, este se apresenta como ser em relação, situando-se ao que aparece. Assim sendo, “os fenômenos humanos mais significativos no processo terapêutico são a angústia e a culpa” (Barreto e Morato, 2009, p. 48).

De acordo com Barreto e Morato (2009)

a ação clínica pode ser repensada como um espaço aberto, condição de possibilidade para a emergência de uma transformação não produzida, mas emergente em forma de reflexão, aqui compreendida como quebra do estabelecido e condição necessária para novo olhar poder emergir (p. 50)

Como vimos no decorrer deste trabalho, o Plantão Psicológico se oferece como lugar em que o plantonista, orientado por um saber adquirido ao longo de sua experiência como vivente, estudante, estagiário e psicólogo, e o cliente, sabedor de sua vida e de seus problemas, se encontram para, juntos, procurarem chegar a uma compreensão daquilo que se constitui na questão.

A postura tradicional do psicólogo estabelecia lugares definidos para esse encontro: o detentor do saber X aquele que não sabe e vem em busca de uma resposta. Tanto a Teoria Sistêmica como a Fenomenologia horizontalizaram essa relação, mostrando que o cliente tem um saber equivalente ao do psicólogo e que deve ser acessado para que seja devolvida a responsabilidade àquele que dela abdicou.

Quando na situação de atendimento a angústia cresce, penso que em vez de se abrir, o plantonista se fecha e se perde. A fim de não perder o prumo, ele recorre à teoria e a técnica, tentando manter a ilusão de ter controle.

Do ponto de vista do fazer psicológico, nessas duas perspectivas o terapeuta só poderá intervir de modo que faça sentido para aqueles que o procuram quando sua fala ressoe de dentro do sistema, ou seja, quando terapeuta e cliente construam uma linguagem própria que ganhe um sentido compartilhado.

Estando ali, disponível para esse contato, o profissional cria a possibilidade de ser incluído naquele grupo. O sentimento de **pertencimento** vem a partir da legitimidade que o outro vai lhe conferir. Uma vez conquistado isso, o próprio trabalho pode se desenrolar de uma maneira mais tranquila. O profissional poderá, inclusive, dar sugestões mais pertinentes, que possam fazer sentido para os usuários na condução de suas histórias. (Cabral, B.E.B e Morato, H. T. P. 2009 p. 194)

Concomitantemente, na contemporaneidade vemos a família, que tinha seus papéis bem definidos e estabelecidos por uma sociedade normatizadora, passar a se constituir em um sistema orientado pelas funções exercidas por seus membros para a manutenção de sua estabilidade. Com essa mudança é aberta uma grande quantidade de possibilidades de modos de ser família.

Outro aspecto que merece ser destacado é a compreensão que o plantonista traz de família, a partir de sua própria experiência de vida. Nessa medida não se trata de ensinar as teorias e técnicas da terapia familiar, mas de trabalhar essa experiência com aquele que se propõe a atender um grupo familiar, o que pode ser oferecido no espaço de supervisão. Como sabemos, na medida em que se trabalha, na supervisão, a partir de ressonâncias, a maneira como o profissional é afetado também está em questão.

Por outro lado, o trabalho com famílias mostra ao psicólogo a necessidade de utilizar algumas técnicas que possibilitem o desenvolvimento da sessão, de modo a que todos os presentes possam participar e ter uma experiência significativa, possibilitando a assimilação de alguns temas trabalhados e o contato dos membros

da família com a fala dos outros. Desta forma, a sessão é oferecida ao **grupo familiar** e não a vários indivíduos ao mesmo tempo.

Entendo aqui que a sensação de cobrança maior relatada pelos plantonistas ao atender o grupo familiar é, também, fruto da falta de contato com questões relacionadas à dinâmica familiar, uma vez que encontramos a sensação de estar perdido em relatos de experiência com atendimento individual. Dessa forma penso que não se trata da quantidade de pessoas presentes na sessão, mas da experiência e da disponibilidade do plantonista para debruçar-se sobre a situação de atendimento, difícil em si mesma.

A angústia trabalhada no Plantão Psicológico pode ser compreendida da mesma maneira como se entende o momento de crise na família, ao ser tirada do seu estado homeostático. A perda de um referencial claro e conhecido promove a busca por um outro modelo de funcionamento. Enquanto este não se apresenta de forma clara, a tendência é voltar ao estado anterior.

Quando a crise traz um desalojamento que impede a volta ao estado anterior, no caso de famílias: morte, rompimento forçado, desastres naturais, etc. apresentam-se duas alternativas: mudar ou cindir com a realidade posta. Já quando pensamos no plantonista que se dispôs a sair do quadro convencional, atendendo em instituições externas ao serviço de atendimento psicológico, ou populações diferentes daquelas às quais está acostumado, ao ver-se desalojado, pode buscar recursos próprios ou afastar-se do que está ocorrendo, abandonando a proposta inicial.

Na relação que se estabelece entre plantonista e cliente, esse, ao compartilhar sua vida com outra pessoa, torna pública sua experiência e busca, com

o auxílio daquele, uma nova possibilidade de significar seu sofrimento. Assim sendo, a preocupação dos plantonistas ao atender o grupo familiar, de ver exposta a queixa diante dos filhos/pais provêm do medo de **se ver exposto** a partir das intervenções feitas, revelando sua fragilidade.

Novamente vemos aqui a vulnerabilidade do plantonista inseguro que usa a quantidade de pessoas com as quais está trabalhando para justificar a dificuldade da tarefa. Quando estamos diante de muitas pessoas, temos a possibilidade de compreender o que se mostra de diferentes ângulos, narrados por diferentes pessoas que dão distintos significados ao que foi vivido. O plantonista que esteja mais à vontade em tal atendimento, receberá as falas como provenientes de um mesmo lugar, a dinâmica familiar, e sua intervenção poderá ser mais integrada ao sistema, fazendo com que ela tenha sentido para o grupo e não apenas para um dos membros. Caso contrário, a tendência é individualizar as participações e, conseqüentemente, a intervenção em relação às mesmas.

Pensando na dinâmica do oferecimento do Plantão Psicológico do LEFE e nas supervisões que são oferecidas, bastaria abrir qualquer possibilidade de atendimento para que ela pudesse existir, contanto que houvesse abertura para levar-se em consideração a partir do atendimento realizado e da necessidade de quem está solicitando o atendimento.

A formação do psicólogo aparece como questão a ser pensada já que, apesar de muitas publicações (Ancona-Lopez, Bleger, Macedo, Morato, Yehia e outros), ainda não se nota nos alunos recém-formados aquilo que, nas diretrizes dos cursos de Psicologia, está colocado como desenvolvimento de habilidades e competências. Eles vêm para a prática com um conhecimento fragmentado e a expectativa de uma

clínica tradicional, dualista e privada, muito afastada das necessidades atuais da comunidade.

O serviço público de saúde, regimentado pela LOAS, solicita um profissional aberto às novas demandas sociais, voltado para uma clínica expandida, multiprofissional e aberta para um indivíduo inserido em muitos sistemas. Neste sentido, o psicólogo com formação tradicional, focada na clínica individualizada, não teria espaço para agir, a menos que reveja sua prática e sua posição diante do fazer psicológico, passando a desenvolver um olhar mais amplo, que compreenda o quanto os aspectos sociais, econômicos, entre outros, e sobretudo a falta de acesso aos recursos básicos a que todo cidadão tem direito, também podem ser motivos de sofrimento e, portanto, de problemas psicológicos, principalmente pela sensação de desamparo que aprendem diante das sucessivas dificuldades enfrentadas no cotidiano.

Seria interessante que o psicólogo, ao debruçar-se sobre o pedido de ajuda, tenha claro que no espaço de acolhimento ele pode receber quantas pessoas se apresentarem, desde que se disponha a acolher aquilo que se mostra, sem fornecer respostas, sem tomar partido, sem privilegiar esta ou aquela participação, permitindo que se revele a demanda, fruto de pedidos e queixas diversas, com diferentes significados para um momento de crise, buscando um sentido, compartilhado entre todos os presentes, para o que está ocorrendo.

É preciso, entretanto, tomar cuidado em não estabelecer procedimentos padrão, pois estes, uma vez institucionalizados, voltam a enrijecer e dificultar mais a flexibilidade e a criatividade do profissional para atender cada problema específico conforme as circunstâncias e os recursos pessoais do plantonista. Este movimento

pode ser percebido quando o plantonista, mesmo buscando uma prática mais aberta, vê-se atendendo na clínica utilizando um modelo clássico, ficando aberto para o que se mostra, desde que se enquadre naquilo que está acostumado a ver.

Entrar em contato com a experiência de psicólogos que experimentam uma nova possibilidade de atendimento em Plantão Psicológico - o atendimento ao grupo familiar - permitiu resgatar um tema - o fazer psicológico - que sempre permeou as discussões sobre a prática, na medida em que o lugar do psicólogo, criado com base no modelo médico, tem sido sempre motivo de discussões e disputas entre as duas áreas aqui apontadas; porém, ainda hoje, tal prática não goza de definições claras quanto a todas as suas possibilidades, principalmente se consideradas as novas demandas propostas pelas LOAS e pelo SUS.

A escritura deste trabalho abriu uma série de questões que ainda estão longe de chegar a um consenso, requerendo mais pesquisas.

Para o autor, permitiu debruçar-se sobre uma prática exercida cotidianamente, apropriando-se da mesma e abrindo perspectivas mais claras a serem trabalhadas nas supervisões.

## Bibliografia

- AGUIAR, E. N.. **Vida como drama: repensando o papel do cliente em psicoterapia.** Disponível em <http://www.revispsi.uerj.br/v11n2/artigos/html/v11n2a18.html>
- ALMEIDA, F. M. de. Plantão Psicológico: de um resgate histórico a uma abordagem biográfica. In: BRESCHIGLIARI, J. O. e ROCHA, M. C. (orgs.) **Serviço de Aconselhamento Psicológico: 40 anos de história.** São Paulo: SAP/IPUSP. 2009 pp. 29-37
- ANCONA LOPEZ, M.. Atendimento Psicológico em Clínicas-Escola. In: Macedo, R. S. (org.) **Psicologia e instituição: novas formas de atendimento.** São Paulo: Cortez, 1984 pp. 47-62
- ANDERSEN, T.. **Processos Reflexivos.** Rio de Janeiro: Instituto NOOS: ITF 2002. 2<sup>o</sup> edição
- ANDRADE, A. N. e MORATO, H. T. P.. **A dimensão ética (e moral) das práticas institucionais.** *Estudos de Psicologia.* Natal: UFRN, v. 09, n. 02, 2004 pp. 345-353.
- AUN, H. A.. Atenção psicológica em instituição: Plantão Psicológico como cartografia clínica. In: MORATO, H.T.P, BARRETO, C.L.B.T e NUNES, A.P. **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica existencial.** Guanabara Koogan: Rio de Janeiro, 2009
- \_\_\_\_\_. **Trágico avesso do mundo: narrativas de uma prática psicológica numa instituição para adolescentes infratores.** Dissertação (Mestrado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano) - Universidade de São Paulo, 2005.
- BARRETO, C. L. B. T. e MORATO, H. T. P.. A ação clínica e a perspectiva fenomenológica existencial. In: MORATO, H.T.P, BARRETO, C.L.B.T e NUNES, A.P. **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica existencial.** Guanabara Koogan: Rio de Janeiro, 2009
- BENJAMIN, A.. **A entrevista de ajuda.** São Paulo: Martins Fontes. 12<sup>o</sup> edição 2008
- BENJAMIN, W.. **Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura.** São Paulo: Brasiliense, 1994

- BLEGER, J.. **Psico-higiene e psicologia institucional**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1984
- BRUNER, J.. **Atos de significação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997
- CABRAL, B.E.B.. e MORATO, H. P. T. Tecendo Sentidos para uma Ação Territorial em Saúde a Partir do Programa Saúde da Família. In: MORATO, H.T.P, BARRETO, C.L.B.T e NUNES, A.P. **Aconselhamento Psicológico numa perspectiva fenomenológica existencial**. Guanabara Koogan: Rio de Janeiro, 2009
- CANZONIERI, A. M.. **Metodologia de pesquisa qualitativa na saúde**. Petrópolis, RJ: vozes, 2010.
- CAPRA, J.. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo: Cultrix, 1996
- CERVENY, C. M. de O.. **A família como modelo: desconstruindo a patologia**. Campinas: Editora Livro Pleno, 2001
- Código de Ética Profissional do Psicólogo  
[http://www.crpssp.org.br/portal/orientacao/codigo/fr\\_codigo\\_etica\\_new.aspx#2](http://www.crpssp.org.br/portal/orientacao/codigo/fr_codigo_etica_new.aspx#2)
- COSTA, J. F.. **Ordem Médica e Norma Familiar**. Rio de Janeiro: Edição Graal, 2004
- CRITELLI, D. M.. **Analítica do Sentido: uma aproximação e interpretação do real de orientação fenomenológica**. São Paulo: EDUC: Brasiliense, 1996.
- ELKAÏM, M.. **Se você me ama, não me ame: abordagem sistêmica em psicoterapia familiar e conjugal**. Campinas: Editora Papirus, 1990
- GRANDESSO, M.. **Sobre a reconstrução do significado: uma análise epistemológica e hermenêutica da prática clínica**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- JABLONSKI, B.. **Até que a vida nos separe**. A crise do casamento contemporâneo. Rio de Janeiro: Agir, 1991.
- KASLOW, F. W.. **Families and Family Psychology at the Millenium**. American Psychologist, v.56, n. 1, pp. 37-46, 2001.

MACEDO, R. M. S.. Psicologia, instituição e comunidade: Problemas de atuação do Psicólogo Clínico. In: Macedo, R. S. (org.) **Psicologia e instituição: novas formas de atendimento**. São Paulo: Cortez, pp. 9-23, 1984

---

\_\_\_\_\_. **A família do ponto de vista psicológico: lugar seguro para crescer?** Caderno de pesquisas. São Paulo, n. 91, p. 62-68, nov. 1994.

MAHFOUD, M.. A Vivência de um Desafio: Plantão Psicológico. In: Rosemberg, R. (org). **Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa**. São Paulo: EPU, 1987.

MENEZES, J. B. **A família na constituição federal de 1988 – uma instituição plural e atenta aos direitos de personalidade** NEJ - Vol. 13 - n. 1 - p. 119-130 / jan-jun 2008

MENEZES, J. E. X. e CASTRO, M. G. (orgs.). **Família, população, sexo e poder**. São Paulo: Paulinas, 2009

MINUCHIN, S.. **Técnicas de terapia familiar** / Salvador Minuchin, S. Charles Fisnman, trad. Claudine Kinsh, Maria Efigênia F. R. Maia. Porto Alegre, Artes Médicas, 1990

MINUCHIN, P., COLAPINTO, J. e MINUCHIN, S.. **Trabalhando com famílias pobres**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

Moraes, T. F. de. **A mobilidade da família: pesquisa em uma abordagem psicossociológico-clínica**. Università degli Studi di Firenze. Tesi di Laurea 2005

MORATO, H.T.P.. Pedido, queixa e demanda no Plantão Psicológico: querer, poder ou precisar. In: **VI Simpósio Nacional de Práticas Psicológicas em Instituição – Psicologia e Políticas Públicas**, 2006, Vitória – Espírito Santo. *ANAIS VI Simpósio Nacional de Práticas Psicológicas em Instituição – Psicologia e Políticas Públicas*. Vitória – ES : UFES, 2006. v. 1. p. 38-43.

---

\_\_\_\_\_. Prática Psicológica em Instituições: ação política. In: **VIII Simpósio Nacional Prática Psicológica em Instituição - Atenção Psicológica: experiência, intervenção e pesquisa**, 2008, São Paulo. *Anais do VIII Simpósio Nacional Prática Psicológica em Instituição - Atenção Psicológica: experiência, intervenção e pesquisa*, 2008. v. 1. p. 1-19.

- \_\_\_\_\_. Prática de plantão psicológico em instituições: questionamentos e reflexões. In: BRESCHIGLIARI, J. O. e ROCHA, M. C. (orgs.) **Serviço de Aconselhamento Psicológico: 40 anos de história**. São Paulo: SAP/IPUSP. 2009 p.87-102
- \_\_\_\_\_. Plantão Psicológico: inventividade e plasticidade. In: **IX SIMPÓSIO DE PRÁTICAS PSICOLÓGICAS EM INSTITUIÇÕES - Atenção psicológica: fundamentos, pesquisa e prática**, 2009, Recife - Pernambuco. Anais do IX SIMPÓSIO DE PRÁTICAS PSICOLÓGICAS EM INSTITUIÇÕES - Atenção psicológica: fundamentos, pesquisa e prática. Recife: UNICAP, 2009. v. 1. p. 1-15.
- MORICI, A. C.. Pós-modernidade: Novos conflitos e Novos Arranjos Familiares. In: MACEDO, R. M. S. **Terapia Familiar no Brasil na Última Década**. São Paulo: Roca, 2008 pp. 64-71
- OCAMPO, M.L.S., ARZENO, M.E.G. & PICCOLO, E.N.G.. **O processo psicodiagnóstico e as técnicas projetivas**. São Paulo: Martins Fontes, 1981.
- PISZEZMAN, M. L. R. M.. **Terapia Familiar Breve: uma nova abordagem terapêutica em instituições**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.
- RAPIZO, R.. **Terapia Sistêmica de Família: da instrução à construção**. Rio de Janeiro: Instituto NOOS, 2002. 2ª edição.
- SEVERINO, A. J.. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2002
- SOUZA, R. M. de e RAMIRES, V. R. R.. **Amor, casamento, família, divórcio... e depois, segundo as crianças**. São Paulo: Summus, 2006
- SZYMANSKI, H.. Teoria e “teorias” de família. In: CARVALHO, M. C. B. (org) **A família contemporânea em debate**. São Paulo: EDUC/Cortez, 2002
- VASCONCELLOS, M. J. E. de. **Pensamento sistêmico: O novo paradigma da ciência**. Campinas, SP: Papyrus, 2002
- WATZLAWICK, P., BAVELAS, J. B., JACKSON, D. D.. **Pragmatics of Human Communication: a study of international patterns, pathologies, and paradoxes**. trad. Bras, Pragmática da comunicação humana: um estudo dos

padrões, patologias e paradoxos de interação. São Paulo: Editora Cultrix, 1981

WATZLAWICK, P.; WEAKLAND, J. H.; FISCH, R.. **Mudança: princípios de formação e resolução de problemas**. SP, Editora Cultrix, 1977.

WHITAKER, C. A.; WILLIAM, M. B.. **Dançando com a família**. Trad. Rose Eliane Starosta. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.

*Webster's Third New International Dictionary, Unabridged*. Merriam-Webster, 2002. <http://unabridged.merriam-webster.com> (16 Apr. 2011).

YEHIA, G.Y.. Reformulando o papel do psicólogo no psicodiagnóstico fenomenológico-existencial e sua repercussão sobre os pais. In: Ancona-Lopez, M. **Psicodiagnóstico: Processo de intervenção**. São Paulo: Cortez, 1995. pp. 115-134

<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/>

<http://www.dicionarioetimologico.com.br>

## **Anexos**



## Termo de Consentimento para Participação em Pesquisa Científica

Eu, \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_ estou ciente de participar do presente trabalho “Experiência de psicólogos em Plantão Psicológico: introduzindo o atendimento a famílias”, com o objetivo de compreender quais os desafios implicados em atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar na prática do Plantão Psicológico, de autoria do psicólogo Tiago Yehia de la Barra que está sendo realizado como parte da dissertação de Mestrado do Programa de Psicologia Clínica da Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC SP), no Núcleo de Família e Comunidade, sob orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosa Maria Stefanini de Macedo, como exigência parcial para obtenção do título de mestre e, de acordo com as diretrizes e normas regulamentadas PE pesquisa envolvendo seres humanos atendendo à Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde – Brasília DF.

Compreendo que minha participação é voluntária e que posso sair a qualquer momento do estudo, sem prejuízo algum. Estou ciente que irei apenas ceder uma entrevista, que será gravada em áudio digital e transcrita. Autorizo a execução deste trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo no meio científico, sabendo que meu nome ou identificação não serão revelados, mantendo a confidencialidade de meus registros. Não há qualquer risco ou dano à minha saúde física e/ou mental que possa ser decorrente da entrevista concedida. Fui informado que não serei remunerado pela minha participação. Qualquer dúvida em relação à pesquisa ou à minha participação, antes, durante e depois de meu consentimento, serão respondidos pelo pesquisador responsável, cujos dados de contato já foram fornecidos e estão presentes no rodapé deste documento. Declaro que li todas as informações e confirmo que recebi cópia deste termo de consentimento.

\_\_\_\_\_  
 Nome do Participante  
 \_\_\_\_\_  
 CPF: \_\_\_\_\_  
 Tel.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Tiago Yehia de la Barra  
 CPF: 276.713.048-24  
 Pesquisador  
 e-mail: tiago.yehia@gmail.com

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosa Maria Stefanini de Macedo  
 RG: 1.946.266-9  
 Orientador

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

Partecipante 1

*Como foi sua experiência ao atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar no Plantão Psicológico?*

Teve atendimentos que eu fiz que eu estava nitidamente confusa, sai para receber supervisão e voltei para o atendimento e isso foi uma coisa bem... Mudou muito o atendimento nesse intervalo. Teve famílias que eu atendi que eu não sai para procurar supervisão no meio do caminho, e todas as vezes que isso aconteceu eu me arrependi depois e ainda me pergunto porque que eu não sai em tempo de esclarecer o que estava acontecendo, o que é que fosse, e eu acho que nessas situações invariavelmente a minha tendência é de separar os membros da família.

*Quando você diz família, você está considerando pai e filho, casal...*

Não, casal não, eu não sei se eu atendi casal, nunca atendi casal.

*Sempre crianças e pais?*

Sempre crianças e pais, ou criança e mãe, adolescente e mãe. Não me lembro de ter atendido casal.

*E quando você diz que saia para procurar supervisão o que mexia com você?*

É uma sensação da coisa estar travada, de você chegar a um ponto que você não consegue mais avançar com o atendimento, ou de você chegar a um ponto que só uma pessoa está falando e você não consegue, dentro do que a gente faz no plantão distribuir um pouco a atenção entre as duas pessoas.

*Explica um pouco esse: "Dentro do que a gente faz no plantão".*

Essa coisa da gente não recorrer a técnicas, meu treinamento em família é mínimo, só o estágio que foi lá da Unip, e a gente usa de estratégias vamos dizer, para você colocar todo mundo na roda, então você pode fazer um desenho junto, pode fazer uma atividade junto, você para o que uma pessoa está falando e pergunta o que a outra acha e você vai procurando maneiras de incluir todo mundo e isso é uma coisa que, se abertamente a gente vai fazer no plantão, ela parece que não cabe no atendimento, porque é uma coisa do uso de uma técnica, que eu não sei, acho que é uma coisa um pouco condenada na maneira de trabalhar lá, do laboratório que é específica. Mas, às vezes, o que acontece é que só uma pessoa vai falando, falando, falando e eu me sinto sufocada por aquilo, não consigo mexer.

*E daí como é que sai dessa situação?*

**Procurando supervisão**

*E a supervisão te orienta em que sentido para você voltar para o atendimento e dar conta do que está acontecendo?*

Eu acho que sempre abre uma perspectiva que a gente não está vendo ou que eu não to vendo da própria dinâmica do atendimento, ou aí pode ser sugerido perguntar uma coisa, perguntar outra coisa, esclarecer uma coisa, informar uma coisa. Mas é muito nítido que conforme a formação do supervisor, a orientação do supervisor, o que vai ser sugerido é muito diferente também. Então nesse sentido não é muito diferente de você sair e procurar uma supervisão e voltar com qualquer supervisor que seja, mas quando você mexe com mais de uma pessoa acho que faz muita diferença, você fazer isso e voltar, parece que favorece você continuar com esse grupo inteiro junto caso contrario, na hora em que a gente começa a perder a beirada a gente tende, eu tendo a querer separar as pessoas. Então ficar só com uma, pedir para uma ir para a sala esperar enquanto eu atendo uma e volta depois ou é... Volta e se você quiser volta você, sei lá, fazer qualquer coisa que não segue no trabalho com a família, também porque geralmente é alguém que vem fazer a queixa de um outro alguém, então o alguém que vem fazer a queixa está muito preparado para se ver envolvido no atendimento com cliente, é uma

coisa que é bem comum também; muita mãe e criança, a mãe vem se queixar da criança. Inclusive teve um atendimento lá recentemente que deu num erro aqui, que veio a mãe e a criança, reclamando da criança, o que apareceu mais ou menos aqui no atendimento é que quem tinha dificuldade era a mãe muito mais do que a criança e foi recomendado que fosse feito Psicodiagnóstico para poder trabalhar isso com a mãe, e isso é uma coisa que totalmente contradiz os princípios do Plantão. Eu participei dessa situação, então não vou me isentar disso, eu vi o que estava acontecendo, escutei e aceitei o encaminhamento. Então eu, como as outras pessoas que estavam ali, não teria o fígado de olhar para essa mãe e dizer: "Minha senhora, o problema aqui é seu, nós não vamos trabalhar com o seu filho até entender de quem é o problema aqui".

*Você se deu conta disso em que momento?*

No momento em que essa mãe veio para atendimento de psicodiagnóstico, para o primeiro e sumiu e não quis mais voltar. Tentei ligar para ela e fingiu que não me conhecia, não estava interessada, realmente não estava. E aí, quer dizer, se naquele momento a gente não consegue falar claramente com ela não vai ser depois que isso vai ser feito também. Uma pessoa que quer escutar, que está preparada para escutar, vai fazer isso em qualquer lugar. Então foi um erro cometido por vários de nós, claro.

*O erro foi encaminhar a criança e não encaminhar...*

Não abrir esse assunto lá com a mãe e a criança. Porque teria acontecido alguma outra coisa. Não sei, talvez até acontecesse o encaminhamento, mas numa outra forma, com um outro terreno.

*É que da maneira como você está falando agora dá a sensação de que é ou um ou outro. E na relação entre os dois, o que estava acontecendo?*

Aqui, ou lá?

*No Plantão.*

É que não fui eu que fiz o atendimento inicial, eu só assisti a supervisão desse atendimento. Mas o que eu me lembro de ter sido o tema trazido, e que também apareceu bastante aqui, é que o menino fica muito tempo preso em casa e aí para ele poder brincar na rua ele foge escondido da mãe, senão a mãe não deixa ele sair, e ela fica horrorizada com isso, acha que ele é muito agressivo. E ele de fato tem questões agressivas que ele não é capaz de admitir que tem. Tem aí uma coisa forte de família, eu acho, acontecendo. Que aparece como se fosse o menino que é o problema, como geralmente acontece, né? Mas aí, o que é um atendimento do grupo familiar lá, né? Como que você faz isso em um atendimento?

*O que você considera como um grupo familiar?*

Uma pessoa que é... Bom... É uma boa pergunta... Se você pensa... Geralmente o que a gente recebe lá é mãe e filho, né? Ou pais e filhos, uma pessoa que tem a guarda, que convive com essa pessoa menor, e que leva ela lá.

*Mas sempre pensando num menor e um responsável?*

É o que eu tenho encontrado lá, mas se não fosse assim...

*Na sua concepção...*

Eu nunca pensei nisso exatamente. Grupo familiar... Acho que é um grupo que se elege cõo tendo um vínculo permanente que excede o vínculo de companheirismo ou de amizade. As pessoas vivem juntas ou têm um laço sanguíneo que não vai se desfazer, mas acho que tem que haver nesse grupo a compreensão mútua de que eles são um grupo familiar. O filho tem que

entender que ele faz parte dessa família para ele ser parte dessa família, mãe e assim por diante. Ou o marido e a esposa.

*Eles têm um objetivo em comum?*

Não, não é isso. Acho que eles têm um terreno em comum que eles enxergam como permanente.

*Todos?*

Vamos dizer que esse terreno em comum pode ser a consanguinidade, esse terreno em comum pode ser a guarda, ou pode ser, no caso de um casal, pode ser a situação de convívio. Permanente no sentido de que hoje é uma coisa que se pretende continuar, que não é uma coisa que vai ser desfeita amanhã.

*E você acredita que no Plantão é trabalhado esse terreno? É trabalhado esse setor dessas pessoas?*

Então, não. Eu acho que não se encontrou a maneira de se trabalhar com isso ainda. Acho que a gente procura sim, se eu vou fazer um atendimento lá, então o que eu estou chamando de grupo familiar é mãe e filho que geralmente é o que aparece, ou pais e filho. Sempre você procura entender o que está acontecendo entre aquelas pessoas de uma forma ou de outra, sempre você procura deixar uma falar e depois pergunta para a outra se ela concorda, se é isso mesmo, com é que ela está vendo isso. Você tenta ir ver como é o dia a dia, ver o que está acontecendo fora dessa situação também como você faria com uma pessoa só, né? Você vai tentando entender ela de uma maneira mais abrangente do que a queixa, do que o problema que ela traz, tudo. Mas eu acho muito difícil entrar na situação, do quê que é o significado que liga eles ali como família, tudo tem que ser um atendimento de três horas. Não é uma coisa rápida, não é uma coisa simples de fazer, porque também não é expectativa da pessoa que está indo lá.

*Qual é a expectativa de uma pessoa que procura um Plantão Psicológico?*

É uma pessoa que vai sozinha, acho que está procurando alívio antes de qualquer outra coisa, dificilmente alguém vai procurando iluminação, vai procurando alívio para o sofrimento. Se vem pais com filhos, o que eles estão procurando é que você resolva o problema da criança, como famílias geralmente chegam, não é diferente, né? Muito, muito raro chegar uma família que diz: "Existe um problema entre nós e a gente está querendo olhar para isso, meu filho está sofrendo porque a situação lá em casa está complicada". Eu nunca vi.

*E o que caracterizaria o Plantão Psicológico?*

*Nessa família que chega?*

*Ou nessa família ou nesse indivíduo, mas o que seria a marca do Plantão?*

Em primeiro é um serviço que está acessível, acho que a primeira marca é a acessibilidade. Que teve até uma pesquisa que a C. fez que mostra claramente que tem uma grande demanda por assistência psicológica que o serviço público não cobre. Que é da pessoa que não tem uma psicopatologia grave, está só com o sofrimento comum e precisa de ajuda, essa acaba lá né? Então acho que tem acessibilidade, tem uma garantia do atendimento, que você não vai sair de mãos abanando, qualquer que seja a qualidade do atendimento que você vai receber, algum você vai receber, algum tipo de atenção. Eu acho que uma terceira marca é a continência que você chegando lá você só sai de mãos totalmente abanando se você estiver muito indisposto a encontrar alguma coisa, porque você vai ter um atendimento e vai ter um encaminhamento se ele for necessário e pertinente. Sempre é cuidado disso, e fica como uma referência para o futuro também, se a pessoa encontra uma necessidade futura, pode voltar. Acho que as marcas centrais são essas, e aí um atendimento que pretende ser único. Se pretende, fazer dar conta do que está ali aparecendo naquele momento nesse um atendimento. Não se

procura... Eu tento ser muito fiel a isso, não esperar que você vai ter um próximo, você termina ali mesmo. É difícil se acostumar a isso, mas depois a gente vicia um pouco também, hoje eu acho ótimo isso, ótimo, ninguém fica devendo nada para ninguém, ninguém tem que voltar para ser bonzinho, acho isso uma maravilha.

*Voltar para ser bonzinho, é...*

Às vezes, a pessoa diz: a se você tem uma pessoa, um paciente aí nesse sentido que está iniciando um processo mais longo, você tem todo um jogo de relação que tem uma previsão de um prazo mais longo, como você vai discutir isso, se você fica chateado com seu terapeuta como você vai falar, se vai falar, se não vai falar, se você não aparecer, que efeito isso vai ter. É toda uma complicação a mais, ali você não vai ver necessariamente a pessoa de novo, se quiser voltar na semana que vem vai ter vinte e cinco outros que vão te atender também.

*Isso torna mais fácil ou mais difícil o trabalho?*

Para o trabalho que é feito, acho que torna muito mais fácil. O que eu sinto assim, é que me dá uma coragem de enfrentar as coisas de frente, que dificilmente eu teria numa circunstância diferente. Porque numa terapia de longo prazo você fica pensando até onde vão as defesas da pessoa, o que elas estão preparadas para ouvir, se ela vai ficar muito indisposta. A gente fica preso a uma necessidade que é muito da gente, eu acho. De manter um processo acontecendo, e ali não, nessa situação eu acho que não. Acho que é muito claro qual é a tua função ali, qual é o teu dever ali, o que você enxerga; e a pessoa vai por na lata do lixo, ou vai levar, vai engolir e vai pensar. Aí é muito dela essa responsabilidade. Então acho que essa situação de dever, de responsabilidade, de culpa é muito mais facilmente resolvida, para mim.

*Você fala da pessoa, e quando tem mais de uma pessoa como isso fica?*

**Mais de uma pessoa sendo atendida?**

*Mais de um membro do mesmo grupo familiar.*

Então... Não é tão fácil, não é tão simples. Porque enquanto está você e mais uma pessoa, você pode dizer coisas que seriam potencialmente danosas... Danosas não né, mas que a pessoa pode se sentir humilhada, que ela pode se sentir desmoralizada, tudo, você tem a liberdade de falar e ver o que acontece e trabalhar com isso. Quando você tem duas pessoas, você desautorizar uma mãe na frente do filho e depois eles vão para casa nesse estado... Pode ser que não haja diferença nenhuma nisso, mas é muito mais intimidade fazer isso, porque acho que as portas para o trabalho podem se fechar, não pelo contato teu com a pessoa, mas pela situação de grupo que está formada, toda dinâmica é diferente, a exposição, eu acho bem diferente. Como também você atender em dois uma pessoa, você estar com uma pessoa do seu lado atendendo também muda bastante.

*Muda como?*

Acho que é esse senso de exposição mesmo de... Você começa a medir mais as consequências para você. Enquanto são duas pessoas, você e uma pessoa que você está atendendo, você... É a gente que está com as consequências muito na mão, e você lida com elas ali com essa pessoa e vê o que é pertinente, o que é possível, e se a pessoa não gostou ela vai embora e não volta mais. Se você está em dois, assim, atendendo em dois, na semana que vem aquela pessoa vai estar lá de novo com as opiniões dela a teu respeito, com a visão dela sobre o que foi que você fez. Não é tão fácil.

*É o receio que você tem do que as pessoas vão levar para casa do Plantão? Porque no dia seguinte a mãe também vai estar com o filho, o pai também vai estar com a filha, e vão ter que se haver com isso que aconteceu...*

Com o que aconteceu ali, e que efeito isso tem nas relações a gente não vai ver, que efeito tem numa pessoa que vai e não volta a gente também não vai ver, de que forma a gente interfere na relação de duas outras pessoas, você não tem como acompanhar. Se você está em terapia, mesmo que seja breve, você vai acompanhando. Provavelmente todo atendimento deveria ser assim, a gente deveria não precisar que uma pessoa volte. Idealmente a gente deveria não precisar porque não paga a gente, porque daí você tem toda a liberdade de fazer o que você acha que deve, mas...

*O que atrapalha, às vezes, então é o processo, com tudo que ele envolve: o retorno, a oneração...*

A dependência.

*O compromisso...*

Acho que a dependência que tem dentro do processo. Dependência nossa. Acho que é muito mais fácil lidar com a dependência que vem do outro que a gente sabe até que ponto pode se responsabilizar por ela e lidar com ela e trabalhar com ela, mas a dependência que a gente tem do atendido, que ele retorne é venenosa, essa eu acho mal... Mas é um fato da profissão, quer dizer, imagino.

*Até porque a gente precisa do outro para poder ser Psicólogo, sem o outro...*

Quando a gente tem uma multidão de outros esperando toda semana é fácil.

*Você falou no início, da questão da técnica, e do quanto no Plantão não cabe o uso de algumas técnicas, fale sobre isso...*

Esse Plantão... Como é que eu entendo isso... A gente passou um ano e meio, dois anos estudando a técnica como era para os gregos, e a *tecne* e o aparecer e as coisas que aparecem, e o contato com o mundo como é diferente de você tentar por lentes para ver o mundo, que são lentes da compreensão contemporânea de técnica. Se você tem por princípio que lidar com o que aparece, se é esse o fundamento que está o trabalho, no momento em que você aplica uma técnica você já está colocando uma distorção de alguma forma, você está criando um ambiente artificial para esperar que alguma coisa apareça. Então é que nem você pegar um líquido, botar num copo e misturar outro para ver se sai fumaça. Isso eu acho que é uma coisa que contradiz sim esse princípio tão estritamente puro Heidegueriano que se procura desenvolver lá. De fato, eu acho que muda mesmo. Agora, se a gente tem capacidade sendo um, de manter um processo com duas, três pessoas sendo só nessa aparição, do fenômeno como ele está, é aí que eu acho que o trio no meio se perde. Se você tem uma pessoa que está dominando toda a situação e que está repetindo a dinâmica que acontece em casa... Você pode até apontar isso, mas muitas vezes, isso não tem potência o suficiente para...

*O simples fato de apontar não vai causar a intervenção que você gostaria?*

Muitas vezes, eu percebo que não. Que não é suficiente para uma pessoa refletir e olhar. Eu não sei bem dizer por que com uma pessoa sozinha isso é diferente. Talvez seja a própria disponibilidade do tempo, a quantia de atenção que você tem para distribuir num espaço de tempo determinado, ou a pessoa que está ali sozinha está com ela mesma, não tem o que fazer, ela não está tentando olhar para o outro que está do lado. Talvez se fosse o caso de você dizer: "Essa família está vindo para um atendimento familiar", aí a pessoa já vem na disposição para pessoa dizer que esse é o terreno que vai ser trabalhado e talvez isso fosse diferente, mas não é assim que a gente recebe as pessoas. Acho que talvez, muito da dificuldade, na verdade esteja no... Na forma como a gente recebe a pessoa e o que é feito a partir daí. Se a gente vê que é uma situação familiar e dissesse: "Eu acho que aqui essa questão envolve muito do que é o funcionamento da família e a gente teria que mudar esse foco agora, ou a gente

pensa sobre a família, ou a gente não tem como continuar". Talvez fosse uma maneira, aí a pessoa escolhe se ela quer ou se ela não quer, mas a gente tentar fazer um atendimento de família quando uma pessoa trouxe uma criança para ser atendida, é raro você conseguir um eco nisso, não adianta, você está olhando para o que a pessoa não quer olhar.

*Quando na recepção vocês convidam mais de uma pessoa para entrar com o mesmo plantonista, como isso é recebido?*

Geralmente se é mãe e criança isso é recebido com muita familiaridade, né? Com naturalidade. Mas é recebido assim, como se o pai, a mãe fosse entrar sendo informante do que está acontecendo com a criança, acho que eles se vêem nesse papel, não de pensador, mas de informante.

*Eles se vêem neste papel, mas eles são colocados neste papel, eles são tratados neste lugar?*

Por mim? Não. No começo né. Na chegada sim, você pergunta o quê que os trouxe lá, como estão sendo as coisas, aí mãe e pai falam, falam, falam, falam, falam... E aí depois que acaba esse discurso inicial minha tentativa sempre é de virar isso, de passar um pouco a bola para ver o que a criança, ou o adolescente acha, como é que está vendo essa situação, se concorda com o que a mãe falou, ou se não concorda. Aí dependendo da maneira como o trabalho vai acontecendo ali, sempre eu procuro fazer uma observação do tipo: "Ah, parece que tua mãe representa muito você", "que ela fala por você bastante", "parece que quando você quer falar fica difícil, porque ela fala ao mesmo tempo" ou "parece que você prefere ficar quieto, mas na verdade é como se você estivesse quase dormindo, tivesse muito longe daqui". Alguma coisa que coloque essa... A parte reclamada de volta para o que está acontecendo ali. Eu sempre procuro fazer isso, mas é... Aí eu acho que um pouco... Como você estar lutando para fazer uma coisa contra a corrente, porque não é para isso que aquela pessoa foi ali, e não é isso que ela está esperando. Aí vai da flexibilidade de quem está lá, né... Acho que, às vezes, de fato a coisa evolui um tanto, mas, às vezes, que voltaram na semana seguinte, veio uma família, você faz no primeiro atendimento, você tenta fazer isso, aí na semana seguinte: "Ah, que bom, vai lá e volta..." Difícilmente isso volta transformado, é muito comum. Volta com o mesmo discurso, com a mesma reclamação: "Ah, melhorou um pouco essa semana". Nunca ouvi alguém dizer: "Melhoramos um pouco essa semana", muito difícil.

*E quando você atende uma única pessoa, você percebe essa mudança essa reflexão?*

Às vezes sim. Geralmente quando a gente é mais dura eu percebo, quando eu sou ruim, quando pego mais na pessoa e ela volta, ela volta diferente, mesmo os mais difíceis assim.

*Você já tentou ser mais "dura" ou "ruim" com a família, para saber o que acontece, o que promoveria disso?*

Então, é isso que não... Eu acho mais difícil, eu acho mais difícil pela própria situação de exposição que a pessoa fica diante de outra. Que coisas que desafiam muito a gente, assim, que fazem a gente brigar com a gente mesmo, é difícil você fazer isso na presença de outra pessoa. Quer dizer, eu já fiz terapia sozinha um monte de tempo, já fiz terapia em grupo, nossa! É muito diferente, e ainda que seja no grupo familiar isso deve ser elevado a décima potência, pessoa que você vai estar lá vivendo do lado dela todo dia, que você vai estar almoçando junto, que você vai estar... E você ter uma grande indisposição inesperada, e depois voltar para casa, é um pouco complicado isso aí. E a gente esperar fazer isso aí num plantão, ah, não sei, acho que é esperar bastante, né?

*Atender um grupo familiar desconfigura o Plantão?*

Acho que não, eu só acho que sem a gente achar um caminho, é... Que coloque um foco diferente, que transfira o foco do indivíduo para o grupo, é inefetivo. Eu acho que precisa,

talvez, ter um momento do atendimento em que tem que ficar claro, expresso e dito com todas as palavras: "Daqui a gente tem que mudar esse foco porque não vai dar para continuar assim", e aí a gente tem que ter essa clareza também, se é esse mesmo o caso. Das vezes que eu me lembro de ter separado, vamos dizer, mãe e filho, é por sentir que não tem como trabalhar com esse filho com essa mãe presente, então se eu acho que essa pessoa está precisando de fato de uma atenção, quer dizer, o que eu estou fazendo, estou protegendo ele da mãe, é uma coisa um tanto quanto confusa.

*Então vai da crença do psicólogo no trabalho com mais de uma pessoa, no trabalho com o grupo familiar...*

Sem dúvida, sem dúvida... O que os pais trazem eu sinto que pesa de mais também. Teve dois casos que eu atendi de famílias que foram, fizeram o primeiro atendimento no Plantão que foram considerados casos de *bullying*, de judiaria da criança que está passando por uma situação na escola... Foram pessoas talvez menos experientes que atenderam, mas quando eu fui atender, eu pensei que não fazia sentido para mim ver dessa forma. Se a pessoa está claramente participando, ou porque de fato tem um problema sério, ou porque está inserido numa dinâmica, num ambiente em que isso aí está muito realimentado, né? Então um caso foi para Psicodiagnóstico, o outro eu fiz o atendimento e não voltaram ainda, já faz umas quatro semanas.

*Não votaram no Plantão, ou não voltaram...*

No Plantão. E aí, quer dizer, é muito do olho da gente mesmo, é muito do olho do psicólogo, então se você tem já uma inclinação a querer ver grupo, trabalhar com grupos, trabalhar com famílias, você tem implicitamente uma idéia de que as coisas estão num jogo de equilíbrio dentro dessa família; e a pessoa que não tem esse olhar específico ela vai olhando o indivíduo mesmo, e aí ela escuta a queixa do pai, da mãe e acredita nisso.

*E esse olhar também se aplica quando vem só um membro do grupo familiar?*

Como assim?

*Você fala que está no equilíbrio deste grupo, e quando vem um só?*

Você diz um indivíduo vindo para o atendimento, ou uma pessoa em nome de uma família, como assim?

*Um indivíduo vindo sozinho, vindo só ele.*

Se a pessoa enxerga o contexto como participante? Então, acho que nem sempre, da mesma forma. Da mesma forma, acho que isso aí está implícito no olhar de quem está atendendo.

*Mas o que leva a pessoa a trabalhar com o grupo ou com o indivíduo é a quantidade de pessoas que está na frente dele na sala?*

Lá no Plantão? É, porque é uma coisa de girar e especialmente os estudantes querem ter uma experiência um pouco em tudo. Nem sempre quem vai atender grupo, atender família, é uma pessoa que tem interesse específico nisso, pode ser que tenha, não sei... Tive uma época, agora não faço tanta questão de dirigir para um lado ou para o outro, tanto faz. É difícil em Plantão, porque a gente vê, às vezes, as pessoas ficam satisfeitas em ouvir alguma coisa, como a pessoa vai procurando alívio também, ela ter um conselho, ela escutar uma explicação, as pessoas gostam disso, elas voltam depois, mas não é para isso né, o princípio que orienta o trabalho não é esse. E dentro da família isso se transfere para você... Vem aí o adulto, traz a criança como o problema, você entende que a criança tem um problema e vai dar umas recomendações, dizer o quê que eles devem fazer com isso, tal, e fica bom para todo mundo; ou concorda de alguma forma, tenta trabalhar em torno concordando com a versão que o adulto está trazendo - "Ah,

é, coitado do seu filho, ele é mesmo inteligente de mais para essa escola, para essas crianças horríveis". Pronto, fica todo mundo feliz.

*E cumpre a função, a proposta do Plantão Psicológico?*

Fazer isso, não né. Absolutamente não. Mas o quê que cumpriria para você atender uma família né? Se fosse ver como uma família. Esse caso dessa mãe que acabou vindo aqui para Psicodiagnóstico, a criança - pobre da criança, talvez não era tão pobre assim, mas... O quê que poderia ser feito? Se você está vendo ali a situação, eu acho que teria que fazer uma mudança de foco mesmo, meio que condicionar a continuidade do trabalho a essa mudança de foco, se a gente acha que é isso, se existe aí uma opinião de que é... Que tem um problema familiar, ou a pessoa está disposta a olhar para ele... Porque ninguém vai olhar para o que não quer olhar; e foi isso que acabou acontecendo, não vai voltar... É uma "perca de tempo", e do meu bom humor. Fiquei tão puta...

*O que você colocaria como grande diferencial entre um Plantão Psicológico com um indivíduo e com mais de um indivíduo? Fora a quantidade de gente dentro da sala.*

Um diferencial? Deixa eu pensar...

*Do ponto de vista do plantonista, da atuação do plantonista.*

Eu acho que você fica mais desorientado, onde que você coloca seu foco. Eu acho que a gente, com alguma frequência, vira mediador de campo de batalha. Então com uma pessoa você pode estar tentando entrar direto nas questões, mas com duas, você fica numa situação de: "Você está vendo o que ele fez comigo, você tá vendo como ela fala...". Esse tipo de coisa que é uma posição bem desconfortável de ficar. Eu acho que você tem que ter um foco muito mais múltiplo também, para conseguir estar com várias coisas ao mesmo tempo, você ouvir o que uma pessoa está falando e olhar como a outra está se sentando e prestar atenção em que a outra pessoa está fazendo enquanto essa aqui está falando, tem que ser muito flexível assim. Esse hábito da gente estar sentado um a um e estar olhando, você observa uma pessoa, no seu campo de visão você tem um limite. Quando você está com muitas pessoas, você tem que estar muito ligado no entorno, senão você vai de uma para a outra, e isso não é grupo também.

*E isso é o quê? Treino, percepção, postura...*

Não sei... Um pouco acho que é treino sim. Acho que tem o treino e tem uma inclinação pessoal para querer fazer isso. Deve ter uma habilidade específica, acho que isso vem do treino. Estava pensando como que era, teve uma época que eu estava fazendo o curso na Inglaterra, teve uma época que eu trabalhei numa clínica médica como balconista e aí no começo eu lembro assim: o telefone tocava, tinha gente no balcão pedindo coisa, tinha que arquivar coisas, tinha que falar com o médico, tinha que fazer cinco coisas ao mesmo tempo. Lembro que eu ficava completamente desorientada, porque o hábito de prestar atenção num ponto só, quer dizer, você não consegue absorver aquele monte de informação ao mesmo tempo, as pessoas começam a ficar irritadas, a insistir, a pedir mais, é um caos aquilo, nossa... É bem sofrido, mas aí você vai desenvolvendo essa habilidade mesmo, se ela não é natural. Então acho que se ela não é da pessoa, é possível desenvolver também.

*De dar conta de cinco coisas ao mesmo tempo?*

É, eu acho que dá, você aprende a não colocar, você tem como um contingente de atenção, se você não coloca tudo num ponto, tem como aprender a distribuir ele um pouco, mas aí tem que ser claro que o objetivo do trabalho é esse, de que forma você vai coletar essa informação e trabalhar com ela depois, o que é essencial você estar guardando aquilo, escutando e

guardando enquanto você está observando as outras coisas, porque muito vai escapar de qualquer jeito. Maior complicação esse teme hein... Bem complicado.

*Tem mais alguma coisa que você acha relevante sobre o trabalho em Plantão Psicológico com o grupo familiar?*

A gente já pensou no passado em tentar entender antes do atendimento começar se as pessoas estão vindo para serem atendidas como família, ou não como família e eu já tenho a impressão que isso não ia dar certo, fazer isso assim. Acho que as pessoas, às vezes, nem sabem o que vai acontecer lá dentro, como que vai pensar nisso... Mas acho que deve ser uma... Eu imagino aqui comigo, que um caminho seria você durante o atendimento, em um ponto, há uns minutos, depois que o atendimento está ocorrendo, se parece ser uma questão a ser trabalhado em família, se explicitar isso, dar para as pessoas a opção, explicar para as pessoas de maneira muito simples e muito clara o que você quer dizer com isso, e deixar a opção para a pessoa continuar fazendo assim, ou não. Acho que, às vezes, a gente fica tentando mesmo tirar leite de pedra, trabalhar em coisas que estão em outro terreno. A pessoa que está ali está querendo pisar em um terreno e a gente querendo pisar em outro, tentando puxar ela junto, fica meio que uma guerra de gênios.

*Mas isso também não diz do atendimento individual?*

Pode ser. Quando você está numa supervisão individual, acho que tem uma transparência maior para isso. Acho que nunca tinha me ocorrido isso, agora falando com você que estava colocando isso em perspectiva, nunca tinha pensado nesses termos, que a gente fica tentando fazer intervenção familiar quando a mãe está reclamando do filho, sei lá, estou tentando ser mais esclarecida do que a mãe sobre o que está acontecendo, eu acho bem possível, terrível, mal, muito mal.

Partecipante 2

*Como foi sua experiência ao atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar no Plantão Psicológico?*

*Como foi a minha experiência? Bom, eu tive algumas experiências, na verdade, atendendo mais de uma pessoa da mesma família no mesmo Plantão. Ao mesmo tempo, não sei, acho que a primeira vez foi meio difícil, assim... Eu não tinha atendido mais de uma pessoa junto, porque quando eu fiz atendimento clínico nas disciplinas da graduação normalmente era separado, então você conversava com a mãe tal dia, com a mãe e o pai, aliás, não, porque a menina que eu atendi tinha os pais separados, e eles não se falavam. Então eu conversava com a mãe um dia, com o pai o outro, com a filhinha outro dia, então foi um pouco diferente por conta da ausência do enquadre que eu estava acostumada, de ser tudo "sepadaquinho". Foram poucas as ocasiões no atendimento na graduação que eu atendi mãe e filho junto, mas era uma sessão a cada mês, no máximo. Então a primeira experiência foi bem diferente, bem estranho para mim. Eu fiquei um pouco insegura de "será que eu vou dar conta de todo mundo na sala, ao mesmo tempo", mas foi bem interessante.*

*Mas o que foi difícil?*

*Não sei exatamente, na verdade acho que foi mais difícil eu me imaginar na situação de atender mais de uma pessoa ao mesmo tempo, de achar que eu não iria dar conta de prestar atenção em tudo e, sei lá, que eu iria me perder, prestar atenção ou no filho ou na mãe, sei lá. Acho que a minha dificuldade foi antes de entrar no atendimento. Ai no atendimento em si... Sei lá, rolou um pouco melhor do que eu imaginava que fosse.*

*Mas isso no Plantão ou em outra área de estágio?*

*No Plantão. Porque no Plantão a gente não tem um jeito muito certo que você tem que fazer e atender. Você vai e vê o que acontece, então eu fui tentar ver o que acontece com todo mundo junto na sala. E foi interessante, foi mais rico. Determinadas coisas que, às vezes, o cliente só conta ou que a criança só conta para você, você vê acontecendo, então dá para apontar. Eu achei mais rico. Embora eu seja fã da coisinha com pessoas separadas, você vem me convencendo um pouco do contrário nesses últimos tempos.*

*E ser fã das coisinhas separadas facilita em quê?*

*Facilita, eu acho que facilita muito mais para o psicólogo, certo. É mais seguro, porque lidar com uma pessoa você já aprendeu, você já fez isso quinhentas vezes, e lidar com mais pessoas ao mesmo tempo, a gente pensa antes que vai ser muito difícil. Então eu acho que facilita muito mais para o psicólogo ficar dentro do quadradinho que ele está acostumado. É um desafio, eu acho, atender mais de uma pessoa ao mesmo tempo. A primeira vez para mim foi um desafio.*

*E além do desafio você acha que facilitou sua vida, dificultou sua vida...*

*Atender a família inteira ao mesmo tempo? Eu acho que fez as coisas andarem um pouco mais rápido, porque se o problema é algo na relação da família, se a família está toda junta você vê. Você vê a coisa acontecendo, é diferente de a criança te contar, depois você conversar com o pai, depois você junta todo mundo, depois isso, depois aquilo... Passa a ser um trabalho que você divide com as pessoas, diferente de quando é "quadradinho" que você faz o trabalho de ligar tudo, de pensar tudo. Você vê a coisa acontecendo ali, todo mundo junto.*

*Você falou que atendeu mais vezes famílias no Plantão, você vê diferença entre o primeiro atendimento e os seguintes?*

*Vejo, eu fiquei um pouco mais a vontade de estar numa sala com uma família inteira. O último atendimento de família que eu fiz era a mãe, o pai e os dois filhos e todo mundo junto e tudo bem. Às vezes, é difícil prestar atenção em tudo, mas... Note diferença sim. Quando você vai percebendo o quão rico é todo mundo junto e conforme você vai se percebendo mais seguro e vendo que não é um bicho de sete cabeças e continua sendo um Plantão do mesmo jeito vai fluindo melhor. Eu tenho achado mais rico todo mundo junto hoje em dia do que as pessoas separadas, do que a família separada.*

*Quando você diz "todo mundo junto" quem é que pode fazer parte desse atendimento?*

*Não sei se tem alguma definição para isso assim: tem que ser a mãe, o pai e o filho. Ou só a mãe e o pai, não sei. Acho que quem quiser entrar, quem quiser entrar e se fizer sentido que entre todo mundo junto.*

*Como isso é oferecido?*

*Como assim?*

*Você chega na recepção e tem mais de uma pessoa, como isso é proposto para elas?*

*Não sei. Eu costumo perguntar para elas. Primeiro você olha a lista de presença, quem foi que anotou o nome, vê fulano, tal e "Só você vai entrar?"; "Só você quer falar?"; "Tem mais gente que quer vir com você?"... Enfim, vejo como é que eles decidem o que eles querem fazer. Eu a priori não chego com nenhuma definição. "E aí gente, quem vem?" – Ah, vou só eu. Então está bom, vem só você. – Ah não, também quero entrar. Tudo bem? Tudo bem. Pronto. Eu chego lá e vejo como eles querem fazer, não chego definindo nada. "Ah não, acho que tem que entrar você, depois a gente chama, não". Eu vejo como eles preferem se organizar.*

*E aí permanece todo mundo dentro da sala até o fim do Plantão?*

*Talvez sim, talvez não, depende.*

*Depende do quê?*

*Depende do quê... Depende de como as coisas acontecerem durante o atendimento. Às vezes, vai se caracterizando que não é uma demanda de família e que, sei lá, a mãe que precisa conversar. Está bom. "Posso conversar..."; "Acho que..."; "Está ficando claro que... Que talvez fosse interessante para a mãe, para você...". Enfim, "O que você acha de conversar só eu e você agora?", etc. E aí se todo mundo concordar tudo bem.*

*O que caracteriza uma demanda de família e uma demanda que não é de família?*

*Não sei. Eu permaneceria com todo mundo na sala se fosse alguma coisa... Não sei, por exemplo, na relação entre as pessoas que compõe a tal da família e para mim caracterizaria uma demanda individual quando são questões da pessoa mesmo. Que não necessariamente tem interface com os outros membros da família. Eu já vi isso acontecer, de chegar uma família para dizer que quem precisava conversar é a mãe porque a mãe não está legal, e precisa ir a família inteira para que... Sei lá, porque a mãe não consegue sozinha, "x"; não faço ideia.*

*Neste caso a demanda seria da mãe, só?*

*Sim.*

*E se fosse da família, como chegaria isso?*

*Como chegaria? Bom, dando um exemplo, por exemplo, esse último que eu atendi ele tinha problemas na relação, ele tinha problemas na escola, ele tinha dificuldades, isso e aquilo, mas ficava muito claro com a família inteira junta que ele não conseguia conversar direito com o pai, que ele não conseguia conversar com a mãe, que a mãe e o pai ficavam contra ele, que o irmãozinho ficava enchendo o saco para lá e para cá, então aí para mim parece, fica mais claro com todo mundo junto que o problema está na relação entre eles, e aí sim caracterizaria uma demanda de atendimento familiar, de fazer sentido para mim manter todo mundo dentro da sala e não separar ou conversar com um só.*

*Atender família descaracteriza o Plantão?*

*Não acho, não, não acho. O Plantão, pelo que eu entendo de Plantão Psicológico é para você atender a demanda que urge, o que é urgente. O que é urgente pode ser de uma pessoa, de um casal, pode ser... Não sei. Pode ser de uma família também. Não acho que descaracterize o Plantão.*

*E aí como faz para manter o Plantão com mais pessoas na sua frente?*

*Manter em que sentido?*

*Não descaracterizar o Plantão, aquilo que urge, mas de uma pessoa, da relação...*

*Da relação, não sei, do que aparecer da família, "x"; não sei como é descaracterizar porque para mim não faz nem sentido pensar que descaracterizaria para mim eu estou lá disposta, disponível, para conversar com aqueles que querem conversar, que precisam, que sentem que precisam conversar de alguma coisa para ajudar a tentar esclarecer a tal da demanda o que é que está acontecendo para daí poder pensar para onde caminhar dali, e isso para mim tanto faz hoje em dia se é uma pessoa, se são duas, se são três, são cinco.*

*Você diz "Hoje em dia". O que mudou?*

*Acho que a minha segurança mudou, na verdade. Acho que é isso que mudou. Basicamente isso, é mais comigo do que com as pessoas em si, em me sinto mais segura hoje em dia até para ficar com cinco pessoas numa sala e não achar que eu vou morrer com isso, que eu vou arrancar meus cabelos, que não vai dar certo, que eu não vou dar conta, enfim, acho que isso é um pouco de maturidade mesmo, de, sei lá, prática. Mas aí tem a ver comigo enquanto Psicóloga.*

*Além da maturidade e da prática, o que mais você poderia dizer que contribuiu para atender mais pessoas numa área que era vista como individual?*

*O que eu acho que contribuiu? Eu acho que supervisão contribui... Você saber que você tem com quem contar para te orientar, isso contribui, dentro lá do Plantão da USP em específico, a gente tem abertura para fazer muita coisa, acho que isso contribui para a gente se sentir mais a vontade para arriscar e falar: "Vamos lá, entra cinco, e tudo bem". Então acho que a instituição da qual você faz parte dependendo de como ela for, talvez te deixe um pouco mais à vontade para arriscar nesse sentido, para além da segurança pessoal.*

*E a segurança pessoal te traz quais garantias?*

*Nenhuma, não me traz garantia nenhuma, só me faz sentir um pouco mais à vontade para trabalhar, quer seja com uma pessoa, ou com cinco.*

*Essa maturidade contribuiu, não só para atender mais gente, mas para atender uma só também?*

*Sem dúvida, sem dúvida. Porque nem sempre, porque são mais pessoas, é mais difícil do que atender uma pessoa só, tudo depende do que a pessoa traz e de como aquilo que ela traz te afeta.*

*Mas você percebe a diferença entre atender uma pessoa e atender várias pessoas?*

*Diferença... Sei lá. É um pouco mais complexo o que você observa em uma família, porque você observa as relações para além do que as pessoas individualmente, eu acho um pouco... É mais rico, tem mais coisa para você ver... É... Quer dizer, nem sempre. Eu não sei se eu diferenciaria assim tipo: um é mais fácil outro é mais difícil.*

*Além da quantidade de pessoas dentro da sala, o que mais diferenciaria o Plantão individual e o Plantão com grupo?*

*Não sei. Acho que o foco quando você atende uma pessoa só é aquela pessoa e só, e o que ela traz de si mesmo. Quando você está atendendo uma família no Plantão, seu foco não é só esse, é para além disso, é também para as pessoas individualmente, mas muito também a relação entre elas, então, sei lá, isso para mim diferencia uma coisa da outra.*

*Quer dizer, quando você tem uma pessoa só, você trabalha menos as relações e mais o indivíduo?*

*Sim.*

*E quando você tem o grupo, você pode trabalhar as relações?*

*É mais do que quando você está com uma pessoa individualmente conversando com uma pessoa só, porque ela traz, enfim, ela faz referências às relações que ela estabelece no mundo, etc, etc. Mas ali você só tem de exemplo mesmo para você ver, a tua relação com a pessoa, diferente de num Plantão com a família que você tem a sua relação com todas as pessoas e a relação das pessoas entre si.*

*E dá para intervir nessas relações?*

*Dá, acho que sim, às vezes, você vê alguma coisa acontecendo, sei lá, esse último caso que atendi o menino reclamava que o pai não escutava ele, e isso, e aquilo, e aquilo outro. A mãe falava que ele também não escutava o pai e teve um determinado momento em que o pai começou a falar com ele e ele começou a falar em cima e eu falei: "Oi, oi, vocês estão vendo o que está acontecendo aqui?" Então enfim, dá para intervir, eu acho que sim.*

*Sem descaracterizar o Plantão Psicológico?*

*Sem descaracterizar um Plantão Psicológico.*

*E aí como fica a relação estabelecida entre o plantonista e a família?*

*Como assim?*

*Como fica o Plantonista no meio daquelas pessoas todas?*

*Não sei, acho que fica do mesmo jeito que sempre, disponível para escutar e de ser afetado com o que aparecer, pelo que se mostrar ali, tanto na relação dele com cada um, como dele com relação à família.*

*É que você colocou assim: "Quando tenho eu e um indivíduo a única relação que eu vou trabalhar é a minha relação com ele, quando eu tenho toda a família eu posso trabalhar as relações que se estabelecem entre eles". E a tua relação com a família?*

*Não sei te explicar com é que fica, não sei. Existe uma relação da mesma forma que existe uma relação quando é uma pessoa só. Como fica? Eu não sei, é uma relação que pode ser trabalhada também.*

*Até então você não tinha parado para pensar...*

*Nunca pensei nisso.*

*E na tua relação, quando é um indivíduo só, como isso é trabalhado?*

*Gente, como é que eu vou te explicar... Não sei. Não sei te traduzir isso. Como é que isso é trabalhado. Que é trabalhado, é trabalhado, mas...*

*Quando você tem uma pessoa só a gente até prega em supervisão que a relação que se estabeleceu entre você e esta pessoa é tudo com o que você pode... É o que você pode usar naquele momento para... Ok. Quando você tem uma família toda, você está lá dando atenção para as relações entre eles, mas eu senti falta de saber como fica a tua relação com eles. Parece que quando você tem as relações ali acontecendo, a tua relação com eles fica em segundo plano.*

*Será?*

*É a sensação que você me dá com a sua fala. Não sei, estou pensando...*

*Eu também, agora estou pensando também, porque nunca tinha parado para pensar, mas talvez fique. Talvez eu fique um pouco mais observadora do que acontece e apontando, do que de fato pensando na minha relação com eles. Talvez seja por aí.*

*Pensando nisso agora, isso muda a postura no Plantão com uma pessoa ou com várias pessoas?*

*Eu ainda acho que não. Porque... Eu continuo achando que não. Porque o que acontece ali me afeta de tal forma que faz com que eu me comporte do jeito que eu me comporto, talvez um pouco mais observadora, talvez um pouco mais reservada na minha e apontando as coisas, diferente da minha postura quando eu atendo uma pessoa só. Do mesmo jeito que pode acontecer de quando eu atender uma pessoa só eu também ficar um pouco mais reservada, um pouco mais observadora e a pessoa só ela falando, falando, falando, ao invés do comportamento ativo que eu costumo ter, enfim, de intervir bastante e tal. Mas eu continuo achando que não, que não descaracteriza em nada, porque tudo depende de como o que a pessoa traz me afeta, e isso faz com que eu me comporte de determinada forma, então não, isso pode acontecer tanto eu atendendo uma pessoa só quanto atendendo uma família.*

*E pensando nas famílias que você atendeu, você se sentiu afetada em algum ponto específico, promove algo diferente em você, em relação ao atendimento individual?*

*Se me promove algo diferente? Deixa eu pensar. Diferente em específico, característico de família, você quer dizer? Não sei, eu acho que não. Algo específico, não. Dependendo do conteúdo sim, mas aí por questões pessoais, enfim, por afinidade com determinadas coisas ou não, de história de vida mesmo. Mas isso pode acontecer tanto no Plantão com uma pessoa quanto com uma família, então acho que não.*

*O que você entende por família?*

*Por família? Mais do que laço de sangue, mais do que as pessoas que moram juntos, talvez. Não sei... Não precisa morar junto também. Pessoas que tenham um determinado laço entre elas e que, enfim, que se importem umas com as outras a ponto de estarem juntas num Plantão Psicológico.*

*E isso já bastaria para configurar uma família?*

*Sim, para mim sim.*

*Mas o que caracterizaria uma família neste momento? Porque não é laço de sangue, não é morar junto, é se importar umas com as outras? Se importar em que sentido?*

*O que é uma família? Sei lá. Pessoas que tenham um determinado laço entre elas, não sei. Normalmente são pessoas que têm um laço sanguíneo, que têm o mesmo sangue, mas não necessariamente. Eu atendo uma menina de treze anos que a família dela é: ela, a mãe, o padrasto e o irmão. O padrasto não tem consanguinidade com ela, mas faz parte da família dela. Então acho que mais do que isso, mais do que sangue. Não são só pessoas que moram na mesma casa. Eu estou indo por exclusão, porque eu não sei se eu tenho uma definição assim de "família para mim é só isso, e se não for isso não é uma família". Já conheci tanta família diferente que...*

*Então vamos pelo outro lado. O que não é uma família?*

*O que não é uma família? Não sei. Amigos não são família. Namorados não são família. Para mim, pessoas que moram na mesma casa não necessariamente são uma família. Sei lá. Tem várias coisas que não são família.*

*E aí no atendimento de Plantão como resolve esse impasse? Se a menina leva o namorado dela...*

*Não sei, temos um impasse mesmo. Não sei, eu acho que chegaria do mesmo jeito de sempre na sala de espera: "E aí? Como fazemos?" Porque eu posso não considerar uma família, mas eles podem se considerar família, então, sei lá. Eu lido com a outra realidade que não é a que eu penso, não é a minha realidade, mas se eles se consideram uma família, vou atender a família. Então eu continuo do mesmo jeito de sempre, chegando do mesmo jeito de sempre na sala de espera para chamar: "E aí? Fazemos como?"*

*O que você diria que é característica única do Plantão?*

*Essa flexibilidade maluca de você poder fazer várias coisas, de ter essa possibilidade de não trabalhar dentro de um enquadre fechado, por exemplo, aquele laboratório que eu te falei uma vez, é um laboratório que só atende família que é mãe, pai e filho. No Plantão a gente pode atender mãe, pai e filho; mãe, padrasto e filho; mãe e filho; filho e namorada, sei lá.*

*Mas esse outro laboratório não trabalha com Plantão?*

*Não, esse outro laboratório não trabalha com Plantão.*

*Então... Mas o que é característica do Plantão, independente da área de atendimento? Bom, é uma área de atendimento, mas você está comparando com outro laboratório que tem outra prática. Da prática do Plantão Psicológico, o que é característica?*

*Do Plantão Psicológico você diz do Plantão Psicológico ou deste Plantão Psicológico do LEFE?*

*Deste Plantão Psicológico do LEFE.*

*Deste Plantão Psicológico, o que é característico dele é que não tem limitação de idade, você atende, enfim, criança, adulto, e a maior parte dos Plantões Psicológicos que eu conheço se atende a partir dos 15 anos, outros Plantões que eu já trabalhei são diferentes. Esse Plantão não é regionalizado, então não vem um determinado público só, enfim, já veio gente do interior, isso é diferente, porque a maior parte dos Plantões que eu conheço são todos regionalizados. Essa flexibilidade de poder atender assim, não vejo isso por aí em outros Plantões, poder atender duas pessoas, e veio todo mundo, entra todo mundo, não veio todo mundo, entra quem veio. A possibilidade de fazer Plantão em grupo, também é diferente de outros Plantões que eu conheço.*

*Mas na atuação do psicólogo, você vê alguma diferença?*

*Na atuação do psicólogo? Acho que sim, porque a partir do momento que você tem à mão essa gama de possibilidades você acaba tendo a oportunidade de arriscar mais. Eu acho que faz, porque a gente tem mais possibilidade, isso ajuda a ter menos certo e errado, a você se sentir um pouco mais à vontade para trabalhar do jeito que você se sente mais à vontade para trabalhar, e acho que faz diferença também porque boa parte dos supervisores desse serviço são supervisores que vem de outros Plantões, que vem dessa atuação em campo que o LEFE tem. De ir para instituição, isso faz dos supervisores um pouco mais, não sei, mais abertos a outras possibilidades. Quando a gente vai a campo, eu fiz Plantão na PM durante dois anos, por exemplo, e lá você enfrenta outras situações, coisas que não são comuns num enquadre de setting de consultório, de atender na salinha... De repente você está conversando com duas pessoas, de repente com três, de repente você está no meio da preleção dos PM's vendo o cara explicar o que vai acontecer no dia, enfim, então você volta um pouco mais aberto, imaginando e percebendo que um atendimento psicológico, um Plantão Psicológico vai para além do que você aprendeu a fazer na salinha. Então os supervisores estando seguros de que isso é possível, os alunos ficam mais seguros de saber que eles têm com quem contar, e se sentem mais seguros de saber que é possível arriscar. Foi nesse último Plantão que tinha uma menina que era do segundo ano e que... Que era do menino de vinte anos... Na supervisão os dois estavam se batendo porque um que é mais velho achava que era possível entrar com todo mundo junto e a menina que é do segundo ano estava "Ah, mas será? Eu não vou conseguir". E no fim das contas ela acabou topando entrar com a família, voltou chorando, enfim. E foi muito legal, depois ela veio me contar que eu tinha razão mesmo, que podia ter sido e foi mesmo interessante, que era chegar lá e conversar e deixar eles decidirem o que dava para fazer, se entrava todo mundo, se entrava só o menino, enfim, e ela se sentiu amparada nesse sentido, se sentiu acolhida e foi, e experienciou uma coisa que no segundo ano - primeiro que você não atende no segundo ano, você nem entra junto com ninguém para atender - e ela já teve uma experiência de mais de uma pessoa junto, de atender uma família, coisa que se for aprender - isso se ela escolher na grade horária, tirando exceto o estágio no Plantão - ela vai fazer isso no 4º/5º ano. Então eu acho que faz muita diferença na formação do psicólogo.*

*Você acha que faz falta na formação do psicólogo?*

*Com certeza, eu fui ter essas experiências assim... É que eu sempre me interessei, eu sempre fui buscar outras coisas e tal, mas eu acho que faz falta, porque se você fizer a grade normal, a grade quadradinha, se você não sair procurando, você não vai estar tão pronto para enfrentar as coisas que você vai ver lá fora, do mesmo jeito que... A gente sai lá da USP em específico - porque eu posso falar do lugar de onde eu vim - a gente sai entendendo pouquíssimas coisas de saúde pública, de sistema público de saúde, a gente sai muito despreparada mesmo para o tipo de coisa que a gente vai encontrar e eu acho que participar desse Plantão ajuda muito nesse sentido, na formação dos alunos. De entrar em contato com mais coisas, de enfrentar outras situações, de poder se experimentar de outros jeitos também, eu acho que isso contribui muito.*

*Você tem notado mudança na população que procura o Plantão Psicológico?*

*Porque eu não fico muito lá no Plantão Psicológico atualmente.*

*Mas na época em que você estava mais...*

*Se eu noto diferença? Tem vindo cada vez mais aluno. Porque na época em que eu fazia Plantão vinha de um tudo, e de um tudo, de um tudo mesmo, mas era meio sazonais assim, determinados meses do ano vinha bastante aluno, aí em determinados meses vinham pessoas de comunidade com depressão, determinados meses do ano vinham pessoa com outros problemas, outros transtornos psiquiátricos, sei lá. Eu acho que ultimamente tem vindo muito mais aluno do que costumava vir antes, acho que o serviço já ficou bem conhecido dentro da USP.*

*Mas em relação aos grupos familiares essa abertura se deu a partir de quê, ou de quando?*

*Grupos familiares? Tentando lembrar se no começo tinham atendimentos familiares como tem hoje em dia. Eu acho que não, eu acho que isso mudou, isso vem crescendo. Pelo menos circulando lá pelo corredor eu vejo vocês conversando em supervisão mais vezes disso do que eu via no passado. Agora, o que mudou para que isso acontecesse? Eu acho que a informação deve ter circulado por aí de algum jeito tipo: "Opa! Tem um serviço que atende todo mundo" e aí as pessoas se sentem à vontade de aparecer com o que tiver que aparecer, e acho que também... Porque família sempre aparece, pai levando filho sempre tem, eu acho que é muito da postura dos plantonistas e dos supervisores do serviço disso ser uma possibilidade, para além das pessoas*

*que vem procurar o serviço, às vezes, as pessoas nem sabem que isso existe e que pode, porque as pessoas têm muito a fantasia de que o psicólogo é ali, o quadradinho, dentro da sala, cinquenta minutos/uma hora, ou divã, enfim, então acho que são as duas coisas, talvez a informação circulando fora de que existe essa possibilidade no serviço, o segurança da porta que informa isso para todo mundo, e acho que da postura dos participantes do serviço mesmo de entenderem isso como uma possibilidade.*

*No trabalho que você faz com a Rede, você percebe esse olhar mais para a família atualmente?*

*Você diz de terem serviços para isso?*

*Você fala de uma Psicologia quadradinha, se resumindo ao atendimento individual nos seus cinquenta minutos. Nos outros serviços que você tem pesquisado você tem também notado esse outro olhar, ampliando mais, acolhendo mais a família ou trazendo outras pessoas? Ou ainda isso é restrito a alguns?*

*Então, não são todos os serviços que tem abertura para isso, não. Ainda existem bastantes serviços quadradinhos, mas eu diria que a maior parte hoje em dia tem. Especialmente serviços que trabalham com saúde mental, enfim, com deficiência tem bastante abertura, tem os laboratórios com serviços específicos para família, tirando os que, às vezes, mamãe, papai e filhinho, mas são poucos. Eu acho que a maior parte dos serviços sim, existe alguns que são bem quadradinhos mesmo, mas até pelo objeto de pesquisa eles são um pouco mais quadrados mesmo. Mas boa parte deles têm abertura sim.*

*Mais do que antigamente quando você era aluna da graduação?*

*Mais do que antigamente.*

*Quando você pensa nessa mudança, que os serviços estão se abrindo para as famílias, o que você entende?*

*A que isso se deve? O que eu acho? Não sei se algo específico, mas acho que com o passar do tempo... Enfim, a família é boa parte das relações que a pessoa estabelece na vida dela e eu acho que isso tem ficado mais evidente e... No sentido que isso pode ser trabalhado também e que você não precisa trabalhar com a pessoa, com uma pessoa só. Acho que alguém deve ter tido uma brilhante ideia, deve ter experimentado, deve ter dado certo e as outras pessoas devem ter ouvido falar que deu certo e, não sei, acho que as pessoas estão se permitindo arriscar mais, devem ter percebido que isso faz sentido, que isso pode ser útil de alguma forma. Tão útil quanto atender uma pessoa sozinha, que, às vezes, existem outras coisas que você precisa cuidar, que não só da pessoa, ela só. Mas não sei por que isso tem acontecido mais agora do que lá no passado, acho que é meio acúmulo de conhecimento mesmo.*

*Mesmo dos serviços mais tradicionais, mais antigos dentro da Psicologia?*

*Mesmo. Acho que é de divulgação de conhecimento de uma outra possibilidade e de as pessoas se sentirem à vontade para arriscar mesmo e verem que deu certo.*

*Isso por parte dos profissionais, e por parte das pessoas que procuram atendimento você nota também essa mudança de que eu não vou mais sozinho procurar, eu vou levar comigo...*

*É, tem aparecido mais do que no passado, acho que talvez as pessoas estejam se sentindo mais à vontade para expor, que, às vezes, pode envolver uma outra pessoa, não sei, acho que é uma mudança de pensamento mesmo, em geral, de uma maior aceitação disso. Agora, a que isso se deve? Não sei, nunca pensei a respeito.*

*Você tem mais alguma coisa a contribuir com esse tema?*

*Não, acho que é só isso mesmo.*

Partecipante 3

***Como foi a sua experiência ao atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar no Plantão Psicológico?***

Odeio pergunta de psicólogo, uma puta pergunta aberta. Ah, vamos lá, foi legal assim, tipo... Eu nem lembro quando foi a primeira vez que eu fiz isso né... Que eu estou há muito tempo na história, mas é... A gente costuma atender normalmente criança. Quando vem com criança que a gente acaba jogando a família toda dentro. E aí, na verdade, começa a conversar com os pais enquanto a criança está ali brincando, fazendo qualquer coisa e aí a gente vai conversando para saber de onde vem essa história de trazer a criança para o psicólogo... E aí fico pensando... Geralmente vai para o Psicodiagnóstico. Por que Plantão? Está se criando essa nova cultura.

***E sem ser criança, você lembra de alguma experiência de atender família que não tenha vindo por conta da criança?***

Eu lembro de ter atendido um cara... Acho que muita gente já atendeu esse cara. Mas eu lembro... Por que eu estou falando um cara? Porque eu não lembro... A mulher dele estava junto, que um casal. Esse cara era um policial que estava sendo investigado. Todo enrolado. E eu lembro que ele era todo enrolado mesmo, assim... Ele tinha vários rolos. A vida dele era um rolo, então ele se enfiava num rolo ali, num rolo aqui... Isso porque ele era policial! Então... Todo um monte de coisa ilegal, e aí ele foi pego com um carro... Um carro... Sei lá o carro. Que era... Que era tipo um carro pirata. Como é que fala? (Clonado - Entrevistador) Clonado. Ele foi pego com um carro clonado porque ele estava com coisas... Ele tinha uma carteira de polícia, ele apresentava e passava batido. Até que uma hora pegaram ele lá num outro estado, não sei aonde. E aí, causou o afastamento dele, ele estava sem receber, tudo isso que estava gerando um monte de problemas em casa. Eu lembro desse caso assim. Que era um casal na verdade, não tinha filhos e tal.

***Mas a esposa participou também do Plantão?***

A esposa estava... Então, a esposa estava junto. A gente acabou atendendo o casal. Não lembro se a gente... É que faz tempo isso. Não lembro se a gente atendeu o casal. Porque a gente percebeu que tinha alguma coisa mais séria com ele. A gente chamou a mulher. Mas acho que não. A gente atendeu uma demanda dos dois, assim. Acho que os dois chegaram juntos e resolveram fazer a sessão juntos, sabe? Eu lembro dessa experiência assim, de ter atendido os dois ao mesmo tempo. Eu lembro que teve um... Alguns casos, assim... Alguns casos não. Na verdade eu lembro de um. Que veio a mulher e o marido, aí atendeu a mulher e o marido separado. Que é outra história. Mas eu lembro disso.

***E a experiência de atender mais de uma pessoa como é que foi? Entrar no consultório com...***

Olha... Assim né... Eu... Eu estou... Depois que eu me formei, assim... A gente... Eu fui trabalhar com mediação de conflito, fui trabalhar com... No CRAS, fui trabalhar enfim... Já atendi famílias. Em outros lugares e em situações, tipo: Oh, o que eu estou fazendo aqui? Eu não sei. Ah, tudo bem! Vem conversar comigo e vamos lá! E junta todo mundo... Então para mim não foi nada de anormal. Sabe? Para mim foi: Ah, chegou família. E daí? Vamos aí. A gente toca né? Vamos ver o que está acontecendo... Foi tranquilo, assim... Para mim não foi uma coisa super, hiper, mega diferente, assim...

***Por conta da sua experiência já em atender famílias em outros contextos, em outras áreas?***

Já em atender famílias em outras áreas e também um pouco do que... Na graduação, a gente ainda... Eu fiz o SAP. No esquema SAP também, além do Plantão da H.. E aí... Naquela época a gente não atendia família mesmo, era estranho, por que a gente não atendia? Só atendia adulto em geral. Era uma coisa que a gente foi se questionando mesmo, por que só adulto individual? O que aparecer a gente tem que atender eu acho, Plantão é isso sabe? E, vamos atender...

***Você consegue localizar onde é que começou essa história de sair do individual e começar a atender o...***

Não, acho que... Acho que... Eu não consigo. Eu acho que ficou no vácuo, porque assim, eu fiquei até 2004, mais ou menos que é quando eu fui trabalhar em outras coisas, me afastei do LEFE. Aí, quando eu voltei o pessoal já estava atendendo. Mas eu lembro que já tinha algum questionamento ali antes e deve ter... Foi nesse intervalo que a coisa aconteceu, assim... Começou a atender família direto...

***Você saiu em 2004 e voltou em que ano?***

Mais ou menos em 2010? 2009? Acho que é isso né?

***Ou antes...***

Eu sempre dei umas passadas assim, mas nunca... Voltar... Voltar fazendo Plantão de novo...

***Quer dizer, quando você voltou em 2009 já tinha?***

Já tinha, já estava rolando...

***Já era possível atender família?***

Já estava aberto. Já estava aberto.

***E nessa volta você atendeu?***

Atendi. Atendi crianças. Tal história, chega lá uma mãe com criança. Eu lembro de uma mãe, eu acho que o segundo atendimento com família. Tinha uma mãe que tinha saído do interior, aí chegou aqui com o filho, aí o filho não estava se adaptando, ela veio para o Plantão para curar o filho... Ela não estava se adaptando... Ele morar na casa da mãe de novo, casa pequena, trabalha o dia inteiro, ela era afastada do marido, tinha uma história aí de uma separação bem difícil, de um caso de violência intrafamiliar... E eu lembro que foi muito claro, assim... Meu, a demanda não é da criança, sabe? Quando ela chegou e contou, eu falei assim: "Olha... Então para isso foi bom sabe?" Porque acho que as famílias também chegam meio bagunçadas, assim... Aí localiza melhor a demanda das famílias.

***Mas aí o conhecimento que você usa é de Plantão Psicológico ou é de mediação de conflito? O que te dava apoio?***

O que me dava apoio? Boa pergunta! Eu acho que os dois. Acho que tem uma coisa que é do Plantão, que é está aberto ao que vier e aí organizar um pouco... Acho que o que está por trás é o serviço de Plantão, organizar um pouco do que está acontecendo ali, do que pode ser feito, o que as pessoas estão pensando, qual a demanda, qual é a queixa, o que... Isso é muito do Plantão. Mas, eu acho que a mediação ajuda, principalmente quando tem casal. Quando tem casal, pai, mãe, filho, sabe? Que aí dá para fazer a conversa fluir e o casal pensar... O casal, a mãe, a avó... Tem uma vez que teve avó, não sei aonde, mas teve uma vez que teve avó... Aí, isso é mediação, isso vem de histórico não só de mediação, atendimento em casa, atendimento em... Atendimento de várias coisas, assim... De visitas domiciliares, visitas para as famílias, de grupos de famílias... Vem da minha experiência também...

***Mas uma experiência não invalida a outra? Você soma tudo e faz...***

Não é que soma, é que está articulado ali de alguma maneira. Mas é que assim, uma coisa é uma premissa, assim, tem uma premissa que é do Plantão, não é mediação. Não estou ali para fazer mediação, ninguém vai chegar num acordo aqui, não estou ali para fazer... Mas é... Tem umas sacadas que vem da experiência, não vem do... Acho que não vem nem da teoria sabe? Vem da experiência mesmo. Não é nem da... Que é a experiência que eu tive, por exemplo, com a mediação, ou no CRAS, ou no CREAS...

***Mas que favorecem você a atender as famílias...***

Ah, Sim. A sacar algumas coisas, a questionar uma ou outra coisa, a entender mais ou menos o que está... Quais jogos têm rolando... Tem também... Eu tenho uma experiência também em Psicanálise né, não posso falar? Não podia gravar isso... Eu fiz um curso com a B. de atendimento de família, então tenho outras coisas assim, que também estão aí, para dialogar no atendimento, que também estão em jogo no atendimento. Na acontecência ali... Como que é? Está na circunvisão. Vamos concertar né!

***Você falou de avó, você falou de casal, você falou de criança... O que configura um atendimento? O que é uma família?***

Eu não sei. Eu acho que assim... Como sempre falo, atendimento de família para mim... Mais que um, que mora junto: família. Sendo bem tosco... Mas é meio isso assim, mais que um que mora junto, tem uma relação ali, de morar junto, de conviver, de cuidado né... Para mim já é família. Pode ser primo, cachorro, enteado, periquito...

***Mas tem que morar junto? Tem o pré requisito?***

Não sei se é bem morar junto, né... Porque acho que essa avó, por exemplo, não morava junto com os netos. Mas tem uma convivência ali, tem algo que circunda o atendimento de família assim, tem algo que é o...

Que você vê que é uma família. Por que é isso né? Não sei, nunca pensei nisso, na verdade eu acho que tem uma... Tem uma... Tem vínculo, uma espécie de vínculo. É um vínculo, não é uma espécie, é um vínculo que está muito além dos sujeitos simplesmente, que coloca eles num local de existência, num local de existir, de ser. Que é um... Que faz dele um familiar sabe? É tipo sobrenome, é tipo...

**É desse lugar que você olha para ver quem faz parte e quem não faz parte da família?**

Não sei se eu olho ou se eles me dizem. Acho que é mais por aí, acho que eles me dizem mais do que eu olho.

**E aí como é que é oferecido isso? Você citou alguns atendimentos aí em que apareceu um casal, em que apareceu uma avó... Como é que isso é proposto para eles na hora do Plantão, na hora de recebê-los na recepção?**

Geralmente tem uma criança. Exceto essa vez aí, que o... Que veio... Por exemplo, do casal acho que deve ter sido diferente, eu não lembro como foi. Mas eu imaginando...

*(Interrupção)*

Onde é que a gente estava?

**Em como é que as famílias são recepcionadas e o que... Como é que é oferecido o Plantão quando tem...**

Cara, eu não sei direito. É... O pessoal né, chega com aquelas fichinhas, sobe tudo lá para a sala e... Aí a gente olha, quando é criança a gente desce, pergunta se tem algum responsável e entra... E chama todo mundo para entrar. Quando... E aí, quem estiver... Eu não sei. Da última vez que eu chamei foi assim, que tinha mais alguém além da mãe, aí eu falei: E aí, tudo bem? Quem é o responsável, tal? Bom... Quem mais vai entrar? São só vocês? Só vocês dois? Tem mais alguém, tal? Tendo, a gente põe para dentro.

**Já na recepção já é aberto para quem quiser ir junto?**

É... Pode ser... Quando eu chamo, eu faço isso.

**Só para criança ou...**

Geralmente só... Geralmente é para criança. Agora, quando é casal... Acho que foi uma vez... Acho que foi uma vez só que a gente atendeu, não lembro bem como foi... Eu imagino que os dois queiram entrar juntos, sabe? Falam assim: Ah, eu posso entrar junto?

**O pedido veio deles?**

veio deles... Aí gente entrou com eles... Se eu não me engano, foi isso. Teve uma vez que tinha uma adolescente que a mãe até perguntou: Eu entro junto, não entro? Não. Entra na primeira, para a gente conversar, tudo isso... Depois até era uma questão da adolescente, tentei conversar com a adolescente tal, mas... Enfim...

**Muda o objetivo do Plantão quando você está atendendo mais de uma pessoa?**

Não. Acho que não. Na minha cabeça não. Não sei se tem... Porque é assim, o Plantão que a gente faz lá é uma abertura, assim, estamos abertos... E eu acho que é escutar e vamos lá, vamos saber, pensar mais ou menos o que está acontecendo, né... Para se localizar e as pessoas continuarem andando, né... Aquela história da grande árvore, que está no caminho e tal... E eu acho que é isso. Acho que o Plantão não muda, sendo um grupo de pessoas ou sendo individual.

**E qual fica sendo o objetivo do Plantão? Clarear qual é a demanda?**

Acho que não só clarear a demanda. Clarear a demanda também. Mas é pensar um pouco, permitir... É o espaço para se escutar e se pensar no que está acontecendo. E para que essas coisas... Só que não... É um espaço aberto... Não é nada... Não tem uma coisa assim, um tempo que você vai na rotina, não faz parte da rotina. Uma coisa que está aberta e que se encontra...

**Quando você fala escutar, é escutar tanto o que o plantonista tem para intervir, quanto o que a família está colocando entre eles?**

Não, não sei. É que é assim, eu sou o plantonista né, acho que é escutar o que está vindo, e aí a gente faz as intervenções... Então as intervenções que são... Porque não é só sentar e escutar, né... As intervenções

são para que as coisas que estão acontecendo se abram para serem pensadas ali, né... E acho que as intervenções são essas, assim... E... E aí era... E eu perdi o fio da meada... Qual que era o foco da pergunta?

***Estamos tentando entender assim, primeiro por que quê... O que configura... O que é uma família... O que determina um grupo familiar... O que o plantonista faz quando tem neste grupo familiar... Abre...***

Eu acho que é isso, a gente abre certas questões para que essas questões possam ser pensadas, sentidas até e refletidas ali naquele espaço, naquele momento. E que as coisas possam caminhar depois assim né... É só um momento de parada, assim...

***Neste momento de parada você trabalha a relação que está acontecendo ali entre os...***

A gente aponta né, isso com certeza. A gente fala assim, olha: Como que é isso? Estou vendo isso. E aí? Estou vendo que, sei lá, vocês dois não estão falando, não estão se escutando... O que é muito comum, né? Ah, estou vendo que vocês dois não se escutam muito, né? O que vocês acham? Acho que sim, acho que a gente trabalha, para ver se é inclusivo, se é isso...

***Com o objetivo de clarear o que está acontecendo?***

É. Com esse objetivo mesmo.

***O quê que muda entre um atendimento individual e um atendimento com um grupo familiar?***

Ah, que tem mais de uma pessoa. Acho que tem algumas outras coisas que estão em jogo, assim né... Tem mais de uma pessoa. Tem um diálogo entre as pessoas, seja criança, seja adulto, enfim... Seja criança com adulto, seja... Tem a... Existe uma comunicação entre os dois e que a gente no Plantão individual a gente não saca muito isso, não precisa ter esse olhar de como está a comunicação entre os dois, como é que as coisas estão, o que um está fazendo, o que o outro está fazendo, como é que... Essa dinâmica aí você não tem no atendimento individual. Você não tem no Plantão. No Plantão, não, no atendimento de família. Eu acho que isso muda porque é mais, é uma das coisas que você está atendendo aí... O que mais? Eu acho que tem isso... Está me escapando alguma coisa! Tem isso, tem essa dinâmica familiar, tem esses... Tem... Tem coisas que diz... Então tem umas coisas que estão ali em jogo, mas isso ainda não, para mim não, não me é muito claro, assim... Tem umas coisas que estão ali em jogo que está para além do sujeito, está dizendo de uma família, de um... De uma história, de uma herança, de um mito, de alguma coisa que está além dos dois, sabe? Tem coisas para além... Eu não sei se está para além dos dois, mas está ali em jogo, sabe? Não é bem para além, né? Estão ali dos dois em jogo que... Que talvez seja a cultura daquela família, né...

***Você tem alguma coisa que... Tem uma questão que é do indivíduo, que é de cada uma daquelas pessoas e tem algo que se forma da relação...***

Que é dos dois e provavelmente mais alguns porque nem sempre vem a família inteira, normalmente vem uns pedaços só, vem mãe e filho, né... Não vem a família toda.

***Que no discurso do... Daquela pessoa ela carrega uma carga aí, uma herança familiar?***

Eu acho que talvez tenha isso.

***Mas isso aparece mais quando você atende família e não aparece no individual ou sua atenção fica...***

Não sei... Acho que talvez minha atenção fique mais para isso, né... Como eu to atendendo um grupo, eu quero saber o quê que está rolando no grupo, sabe? Acho que tem isso assim... Isso talvez apareça sim nos outros, mas não da mesma forma que aparece... Talvez porque eu esteja com o olhar mais focado para isso... Talvez porque é minha experiência também, né, está interferindo aí sim.

***E no atendimento individual você não percebe esse foco, esse olhar?***

Às vezes, percebe, mas não é algo gritante, assim que você... Mas isso não está muito super, hiper, mega claro, assim... Eu fico com... Com umas suspeitas, assim, sabe? Eu olho... Penso que tem, sabe?

***Penso que tem e você faz o que com esse...***

Pois é, boa pergunta! É uma coisa assim... Eu não sei... Não sei o que eu faço com isso... Eu ainda não fiz, assim... Mas é... Eu acho que eu tenho um olhar um pouco para isso na hora, assim... Opa! Tem um... Às vezes, tem repetição de história, sabe? Alguém repetindo a mesma história. Aí quando tem alguém

repetindo a mesma história é mais fácil, né? Fala assim: "Olha! Espera aí, mas você está me contando a história do seu pai e... O quê que você está fazendo com seu filho?" Né... É mais fácil.

**Mais fácil de pontuar?**

De pontuar, é. Agora, tem coisa que você não tem... Não sei explicar o quê que é, mas... Mas tem... Deve ter alguma coisa aí, que é do avô, do tio, que não estão ali presentes.

**Você percebe que está carregado de uma história familiar, mas que não tem muito como colocar, não tem como pontuar?**

É. Não sei se tem sentido também, colocar ali, porque, às vezes, está falando assim: "Ah! Esse menino parece com o tio". Talvez tenha alguma coisa aí que... E aí eu não sei o que colocar e se dá para colocar ali naquele momento... Aí vem e tal e eu vou explicando...

**Se der para colocar nesse momento, por que é Plantão ou...**

Não, porque é da dinâmica do atendimento e não porque é Plantão. Porque, às vezes, está se falando de outra coisa, se toca nisso e, às vezes, a gente perde, sabe? Aí depois que você, opa! Talvez pudesse mexer nisso, mas como estava mexendo, talvez em outras coisas, estava em outro... Acaba passando, assim...

**Você diria que o objetivo do Plantão é... Qual que é? Independente de quantas pessoas tem na...**

O objetivo do Plantão eu acho que é isso né, o que eu falei um pouco... É abrir um espaço de escuta e reflexão do quê que está acontecendo com você mesmo, com o sujeito que está... Com sujeito ou sujeitos, com quem vem... Para que essas pessoas possam escolher, fazer escolhas, caminhar para as determinadas direções. Porque o que eu sinto no Plantão em geral é que normalmente, as pessoas que procuram estão assim: Aí meu Deus, o quê que eu faço? Vou procurar um psicólogo, sabe? Aí procura... É psicólogo mesmo que você está procurando? É... Porque às vezes está perdido, sabe? É psicólogo mesmo? Não é? É uma Psicoterapia? São só umas conversas? Neurologia, Psiquiatria, "x"... E aí, eu acho que é um pouco esse espaço, esse serviço. Eu acho que o Plantão seria muito proveitoso, por exemplo, se ele acontecesse em postos de saúde, por exemplo, PS, sabe? Acho que atenção primária, atenção básica, sabe? Seria ótimo, assim. Que é uma maneira de atender essas pessoas, de dar conta da demanda, enfim... Nossa! Já estou pensando na política... E que oneraria menos talvez os serviços... E aí tem outro momento de...

**Você diz que o encaminhamento para o atendimento seria mais adequado?**

Mais adequado. Adequado não. Eu não sei se é adequado, mas é não só encaminhamento para atendimento posterior, mas se daria conta de algumas questões da saúde, da vida das famílias e da sociedade que o atendimento individual não dá conta; poderia dar conta ali... Porque tem umas demandas que chegam que não é para Psicoterapia, mas é um sofrimento psíquico, sabe? Que poderia se dar conta de alguma outra maneira.

**Você tem notado não só no Plantão, mas em outros lugares essa mudança do foco do indivíduo para a família? Ou da inclusão da família no sofrimento do indivíduo?**

Isso não só no Plantão, mas no mundo. Sei Lá, na ideia de políticas de saúde, da assistência, do... Tem se mudado muito o foco. Acho que o foco cada vez mais tem sido: Ah! Vamos falar da família. Está até chato, assim... Atendimento familiar, atendimento familiar, porque a família é muito importante, famílias desestruturadas... Odeio essa descrição, famílias desestruturadas ou estruturadas, sabe? Mas enfim... Mas é o que diz.

**O quê que mudou na saúde pública que passou a olhar para a família e não só mais para o indivíduo?**

Putz! Na saúde pública eu acho que tem uma... O programa saúde da família é uma das coisas criadas para isso, mas eu acho que percebeu-se que a saúde não é individual, existe uma coisa que é o cuidado da gente com a gente, da gente com o outro, dentro de cada cultura, cada núcleo familiar, vamos falar assim, que faz diferença na sua saúde em geral, né? Do cuidado, desde o cuidado mais psíquico vai... Stress, conflitos familiares, mas o cuidado mesmo olha, tomar o remédio na hora. Coisas simples, mas tem família que não consegue dar o remédio na hora para a criança e nem para si mesmo, enfim... E aí tudo isso a saúde começou a olhar... Não sei por que, não sei como, não sei quando...

**Mas tem... Você percebe essa...**

Tem uma mudança sim no foco. Mesmo porque eu acho que a... O que eu ouço dizer muito, o que eu vejo muito é que a medicina paliativa, curativa; está doente, vamos curar. Ela é muito onerosa. Isso é dito a todos os... Aos quatro ventos e que tem que se cuidar de uma prevenção de saúde, de uma saúde... Que acho que foi por aí que a saúde tenta mudar o foco do atendimento.

***Quer dizer, cuidar de toda a família é uma prevenção as doenças?***

As doenças. A um agravamento de doenças ou doenças mais graves. É o que eu entendi que é. Que eu tenha entendido assim. Não sou um especialista na área, mas...

***Mas partindo desse olhar, você vê aceitação dessa mudança no atendimento Psicológico que é tradicionalmente concebido como individual?***

Eu acho que tem. Acho que está mudando muito mesmo, assim... Essa política de matriciamento, NASF, nascido na própria assistência social em que o foco é família, né? Eu acho que tem mudado muito, sim.

***E no Plantão, você vê essa mudança?***

No Plantão acho que tem... Não sei... No Plantão LEFE?

***No Plantão LEFE.***

Tem. Há muito tempo, acho que até antes... *Se pá*, até antes do resto. Mas, tem sim. Tem.

***Quando você diz Plantão LEFE é por que o Plantão SAP...***

Eu não conheço. Não sei como é que está. Não tenho tido muitos contatos, assim... Deve ter mudanças também, porque conhecendo as pessoas que estão no SAP, com certeza teve mudança. Mas deve estar tendo certas influências. Não sei em qual sentido, como ou de que jeito, mas que está tendo influência, com certeza está. Eu acho que essas pessoas, a H., a M., são elas que criam essas coisas, sabe? Aí ensinam para a gente, aí a gente vai lá no campo e bate de frente com o que está instituído. E aí as coisas começam a mudar...

***Quer dizer, vai da universidade para o serviço de atendimento?***

Eu acho que tem muita coisa que vai sim. Eu não sei se na pós como é que é, porque eu acho que a pós é outro momento, são profissionais que estão no mundo e que voltam para a universidade trazendo outras coisas. E que é isso que transforma, provavelmente, a universidade. Agora eu não sei como é que é o tramitê, o trânsito... Acho que é assim, acho que provavelmente deve se encontrar o problema lá, aí volta para a universidade, se pensa no problema e volta para... Entendeu? Acho que é um ciclo.

***Mas sendo o Plantão um serviço aberto à população em geral, tem uma mudança também nos pedidos?***

Não sei. Não sei se tem uma mudança nos pedidos ou se a gente passou a escutar os pedidos de uma outra maneira.

***Tem uma abertura na possibilidade de escutar os pedidos?***

Tem uma abertura na possibilidade de escutar os pedidos.

***No HU você percebe essa mudança também? Agora que você...***

No HU... Se eu percebo uma mudança no quê?

***De quem é o doente... Porque está falando de todo um outro jeito de olhar saúde e doença com a inclusão da família e no HU você tem isso lá acontecendo...***

Você diz isso dos médicos ou da gente que vai lá?

***Dos médicos, de vocês, dos pacientes...***

Da gente, acho que a gente observa sim. Dos médicos, alguns eu acho que deve ter essa visão. Alguns... Eu acho que não todos. Mas eu ainda não... Não estou com tanta experiência para te dizer quem é quem, como acontece... Eu acho que isso tem. Isso está na saúde, assim... A saúde está pensando isso. Não só ali no nosso Plantãozinho, mas no geral.

***Mas quando vocês vão para o HU e que vocês oferecem o serviço de Plantão, a demanda vem diferente? O jeito de acolher essas pessoas, o jeito de receber os...***

Diferente do quê? De antes?

**De antes... De quando só o doente era doente.**

Olha, eu não peguei a fase de quando só o doente era doente, tá! Mas é... Na nossa visão, né? Aliás eu não sei quando que foi essa fase. Acho que a gente nunca teve essa fase... Mas, eu acho que tem mudado, inclusive o serviço... Eu não sei como é que está o serviço... Estou falando do serviço dos outros, mas acho que o próprio serviço da Psicologia Hospitalar hoje em dia é diferente do que foi. O Plantão não é Psicologia Hospitalar lá, entre aspas tá, porque talvez até seja. Ou que talvez seja uma Psicologia Hospitalar diferente. Mas eu acho que está se caminhando para uma direção... É mais uma abertura para esse tipo de atendimento, é mais uma abertura para pensar de uma maneira diferente em saúde, em doença... E eu acho que os médicos estão - a maioria - está se abrindo para isso... Não sei como vai ficar... Isso ainda está acontecendo... É interessante porque o HU ele é específico, né? Ele não é qualquer hospital. É ali que as coisas também acontecem, sabe? Então a gente chega... É muito legal, a gente chega na enfermaria ali, na enfermaria não, na maternidade, como é que chama ali a enfermaria? Tem um lugar de convivência, tem um lugar aonde os médicos vão lá e explicam o que está acontecendo com o... Com as coisas... Como é que faz para amamentar, sabe? Tem um outro olhar.

**Tem um acolhimento maior...**

Tem acolhimento completamente diferenciado. Inclusive o pessoal que está indo agora no HU da especialização, diz isso: Pô! Eu trabalhei no hospital, era tão diferente! Sabe? Porque eu acho que o HU é diferente. O HU, eu acho que está bem diferente dos outros. Eu não sei como são os outros também, eu não posso dizer...

**Mas de novo a gente volta para essa questão de que é o problema que vai para a universidade para ser entendido e ser...**

Para ser entendido e eu acho que é isso mesmo. Eu acho que a universidade elabora as coisas, sabe? Pensa no que está acontecendo. Acho que talvez isso seja comum, não só na universidade, mas o Plantão tem uma cara de universidade, nesse sentido. É interessante, não pensei nisso, mas tem essa cara de lugar para ser, para se pensar nas coisas...

**Para se pensar de uma maneira ampla, colocando o Plantão não como um serviço já fechado e já pré-determinado, mas alguma coisa que vai se construindo...**

Que vai se construindo o tempo todo...

**Os plantonistas... O psicólogo tem essa mobilidade?**

Que psicólogo que você está perguntando? Você e eu acho que sim, mas é... De qual Psicólogo?

**Desses que você vê ali que frequentam o LEFE, quem vem fazer especialização, que vem da graduação...**

Para você ainda está se formando, então está topando, sabe? A especialização eu acho que toma um susto, assim... Eu acho o pessoal que está mais vívido, toma um susto. Inclusive, eu acho que os psicólogos, por exemplo, eu trabalho na assistência, né... Assistência é uma coisa que te tira do lugar completamente, de psicólogo. E os psicólogos que chegam lá na assistência ficam completamente perdidos, sabe? Mobilidade para se trabalhar em um e no outro é muito difícil a adaptação, assim, porque estão acostumados com a clínica, estão acostumados com... E aí você pega e vai fazer visita domiciliar, se enfia em favela, se enfiam em... Você atende no meio da rua porque precisa, não tem sala, não tem né... Aquela coisa... Aí acho que o Plantão me deu muita base para fazer esse tipo de coisa...

**Mas, por exemplo, você está falando desse pessoal que já está a mais tempo no mercado, onde que engessa? Por que quem está em formação, está aberto a coisas novas. Aquele que já tem experiência, em que momento que...**

Eu não sei... Eu acho que quando a gente sai da universidade, eu não sei se... Porque a USP é a USP né... Acho que tem algumas universidades privilegiadas que tem espaços mais... Que tem outros espaços vai... vamos falando assim... Mas existem outros lugares que acho que não tem abertura para esse caldeirão de coisas que acontecem, né? E aí você chega... Sai dali da universidade e chega num lugar em que não é inóspito, completamente inóspito. Aí o quê que você tem para se segurar? Sei lá, sua formação e o que você sabe - um manual - um manualzinho que você tem lá. Você se segura no manual, agarra e não solta. E

ai... Porque é assim, chegando na própria assistência social, se você não toma cuidado, você está fazendo trabalho burocrático e não está fazendo mais atendimento. Te tira do lugar mesmo. Então o quê que é a briga; porque o quê que acontece, o pessoal se enrijece para não sair desse lugar, porque sair desse lugar é perigos, de fato, você pode acabar preenchendo cadastro só. Isso acontece, tá? Isso é complicado e aí o que o pessoal faz? Enrijece-se bastante para as defesas ficarem mais duras para tentar se segurar... Não, eu faço isso e ponto. E eu acho que isso acontece em todo serviço público porque eu tenho experiência em serviço público e ONG, ou seja, serviço público, então isso é complicador mesmo porque você é contratado como psicólogo né?

***Um psicólogo dentro deste modelo, dentro desse ideal de psicólogo clínico individual?***

Não. Eles... É assim... Não é bem... Não é tão elaborado assim... Você é contratado como psicólogo por quê? Porque segundo a norma e o SUAS, não sei o que lá... Você precisa ter psicólogo do CRAS. O quê que ele vai fazer? "x"... Então, põe o psicólogo lá, o problema é... Se vira, entendeu?

***Aí vai do psicólogo que entrou... O quê que ele conhece, o quê que ele...***

Não. Então, aí tem um conflito. Aí o psicólogo conhece e tal, não sei o quê... E o pessoal que precisa resolver. Porque assim, eu faço grupo, faço não sei o quê... Isso é coisa que eu, enquanto psicólogo, sei fazer, tenho que fazer, mas aí você precisa preencher o cadastro, você precisa... No banheiro, às vezes, não tem quem limpe, entendeu? Tem umas coisas assim... E aí você... Quem vai fazer isso? Ah, se você dar brecha põe você lá, entendeu? E aí tem um conflito. Você fala assim: Não, não faço. Ah, como não faz, mas a gente está aqui desesperado porque não tem e você não vai fazer? Não, não vou fazer, estou tranquilo hoje, mas isso eu não vou fazer. E aí isso gera um monte de conflitos e se você não está esperto, você vai fazendo mesmo. Isso gera também enrijecimento do que eu faço. E aí eu acho... eu imagino que as pessoas que foram para o mercado de trabalho a mais tempo que eu, ou o mesmo tempo que eu, mas enfim... Não tem certas oportunidades que eu tive, inclusive de ficar no LEFE e trocar idéia, fazer outras coisas por aí... Eles acabam se enrijecendo, não tem jeito. É uma doença institucional. É assim, enfim... Aí o problema é que... Aí o serviço público fica moroso porque não se renova. Mau de serviço público, que é a minha experiência, né?

***Mas, por exemplo, o LEFE é um serviço público, o Plantão é um serviço público...***

Ah, mas espera aí né...

***Num outro modelo, num outro formato, num outro lugar, mas é um serviço público. O quê que muda no serviço público oferecido pelo LEFE? É por que está dentro da universidade?***

Acho que está dentro da universidade é uma das coisas, porque você está pensando, está pensando em teoria, está pensando em profissão, está lendo o tempo todo, está refletindo sobre o que está acontecendo, tem espaço para se refletir porque você não está sobrecarregado de coisa para fazer que você vai fazendo... Tem espaço, tem espaço de supervisão, tem espaço de leitura, tem grupo de estudos, tem curso, tem aula, tem... Então isso faz com que as coisas se oxigenem, não tenha dúvida, assim... Tem discussão...

***Por que se ficar só o atendimento a tendência é enrijecer, é...***

Se a gente não estudar o negócio vira baboseira.

***A intervenção quando é feita com a família é diferente da intervenção quando é feita com o indivíduo?***

Acho que é um pouco do que a gente conversou, assim... A gente tem um olhar a mais na família, a gente está olhando para a relação e tal, e tem coisas que dá para pinçar do que está acontecendo entre os dois ali, da comunicação, da relação dos dois e tal, dos dois estarem, enfim...

***Mas isso não desconfigura o Plantão em si?***

Não. Eu acho que não. Será? Não. Eu acho que não. Acho que não. Acho que é isso mesmo.

***Independentes de quantas pessoas estão lá sendo atendidas, o Plantão continua sendo Plantão? A essência do Plantão continua ali?***

A essência continua ali.

***Você acha que é mais fácil ou mais prático, é mais que... Atender família entrou por que caminho aí? Você acha que facilitou? Dificultou? Acrescentou?***

Para o Plantão? Atender família eu acho que... Bom, é mais uma coisa que a gente está atendendo, né? Mas é... Facilitar? Tem um cuidado que a gente tem que ter com, principalmente quando tem criança, de quem que é a demanda? Pensar com cuidado nisso. Acho que tem algumas coisas que a gente olha de uma maneira... Tem que ter um olhar diferenciado. Acho que a Y. vem para contribuir nisso, sabe? Você, né? E acho que faz uma diferença, causa uma diferença ali...

***Mas, por exemplo, quando vem a criança, o cliente é a criança e a família está lá para ajudar? Ou o cliente se torna todo mundo?***

Não. O cliente é todo mundo. Não vem só a criança, vem uma mãe trazendo uma criança. E aí vamos ver o quê que aparece. Acho que o cliente se torna todo mundo ali.

***Todo mundo sobe junto e independente se eu vim aqui porque o fulaninho está chutando e mordendo, você vai olhar para todo mundo?***

Vou olhar para todo mundo. Olhar para aquilo.

***E quando a mãe se dá conta de que deixou de ser só o filho dela o cliente e passou a ser todo mundo, como é que fica nesse outro lugar?***

Uma vez teve uma mãe que eu falei isso. Eu falei: Eu estou achando isso. O quê que você acha? Aí, eu acho... Então vamos fazer o seguinte, volta no próximo Plantão, retorna você, não retorna seu filho, retorna você. E aí ela retornou tal, passou com outro plantonista...

***Mas aí deixou de ser do menino e passou a ser dela?***

Isso.

***E quando está na relação entre ela e o menino?***

Ah, volta de novo para o Plantão até a gente ver que... Ver mais ou menos o que está acontecendo, se é caso de Psicodiagnóstico, o quê que tem que fazer, que caminho que essa família vai seguir, aí é o caminho que a família tomar, né?

***O Plantão por si só dá conta? Pode dar conta do que está acontecendo e não precisar de retorno, de encaminhamento?***

Depende viu... Acho que algumas coisas dá conta sim. Mas tem coisa que não dá conta não. Às vezes, realmente precisa de encaminhamento, eu acho.

***Mais do que o individual?***

Como assim?

***Quando você pensa numa família é mais provável o encaminhamento do que no atendimento individual ou a questão é a mesma?***

Não sei. Não reparei, mas... Nunca me preocupou isso, assim, acho que para mim não... Ah, mas... Não fiz as contas para ver se é mais ou menos...

***Não é essa a tua preocupação quando você entra para atender?***

Nunca me preocupei com isso.

***Plantão continua sendo Plantão independente de quantas pessoas...***

Independente de quantas pessoas... Se for mais encaminhamento, se não é...

***Você teve todo esse percurso aí, por mediação, por atendimento familiar, não sei o quê... Depois da formação?***

Isso.

***Tua experiência anterior, quando você ainda era da graduação, você lembra de passar por atendimento familiar no Plantão?***

Não, no Plantão não.

**No Plantão não... Só com a...**

Só com... Ah, espera aí, acho que eu... Eu atendi uma vez acho... Mas era um esquema acho que SAP ainda... Eu lembro que tinha um pai que trazia uma criança... Nossa, será que era o esquema SAP ou era LEFE já?

**O LEFE estava junto com o SAP nessa época...**

É. Eu lembro que era uma mistura na época mesmo... E eu lembro que eu atendi um pai e uma criança e o pai meio que achava que estava trazendo para Psicoterapia a criança e era isso, tipo, me obrigaram a vir e eu estou cumprindo uma obrigação. A criança precisava mesmo, mas ele ainda não tinha sacado, então ele faltava bastante, ele... Ainda marcava retorno com outro no mesmo horário, aí ele não vinha... Eu lembro disso, assim... E eu lembro que a criança precisava, e eu lembro que o pai, enfim... Eu me lembro disso no Plantão. No Plantão, e aí a gente marcou retorno, e aí não voltou para o retorno, e aí depois voltou, e depois não voltou mais, sabe? Remarcou várias vezes... Eu lembro disso, mas... Nossa! Coisa de dez anos atrás, né? Vamos combinar... Dez não, oito. Não estou tão velho assim...

**Mas você fez um percurso aí depois da formação com esse olhar mais aberto, com esse olhar mais amplo... O quê que te deu essa abertura de não ir para o atendimento individual, quadradinho, dentro de um processo...**

Ah, sei lá... Eu... Da formação inteira, não só a do LEFE. Eu fui de centro acadêmico, fiz o curso da Belinda, de família optativas, fiz um monte de coisas por aí, enquanto eu estava na graduação já. E eu lembro de ter saído e ido trabalhar pro SEDEC Interlagos para atender adolescentes em medida sócio educativa e a gente já falava de família lá. Acho que a área social sempre teve esse olhar assim, mais voltado para família e comunidade. E aí, eu lembro de ter ficado lá, trabalhei um tempo lá, e a gente atendia as famílias, as mães tal, tinha grupo de mães... E eu topava tudo, né? Porque acho que o LEFE, não só o LEFE, mas acho que talvez seja eu mesmo, topo as coisas. Topo fazer as coisas, ainda mais se for diferente. Ah, é diferente? E aí? Vamos lá! A clínica nunca foi uma coisa que me chamou, sabe? A clínica fechadinha, assim... Eu tenho até mais vontade de fazer AT, acompanhamento terapêutico, do que uma clínica individual...

**Tradicional...**

Mas é... E aí eu acabei caindo em mediação. Sai do SEDEC, fui para mediação, que eu nem sabia o que era na época, mas falaram assim: Ah, você precisa fazer mediação... Gostei do seu currículo, gostei de você... Sabe o que é mediação? Não. Ah, tudo bem, mas você vai trabalhar com a gente fazendo isso, tá? Ah, está bom! Me puseram lá, aí me explicaram mais ou menos o que era e aí toca o barco...

**Você aprendeu fazendo?**

Aprendi fazendo. Aí eu comecei a fazer e falei: Nossa, que coisa difícil, né? Porque eu estava lá - na época - na defensoria pública ainda e a gente tentava fazer uns acordos lá e eu ficava super inseguro. Que acordos são esses que eu estou fazendo? O que está acontecendo? Aí fui lá estudar, enfim... Fiz uns cursinhos aí que ganhei de graça, mas fiz. Fiz os cursos, não foi uns cursinhos, foi um curso da Promulher, um curso até que... O pessoal diz, dizia, na época que era bacana. Eu achei normal. Aí depois até fui dar uns cursos por aí... Aí a gente deu curso pro Rio de Janeiro, preparar para o Panamericano. Foi maior importante, a gente até mediou policial com o pessoal da comunidade, foi bem legal. E a gente fundou o RIMI - Rede Internacional Mediadores Interdisciplinares, começamos a fazer mediação lá no Fórum com caso de violência familiar, que era uma coisa diferente, difícil, que dizia assim: Nossa, é uma coisa muito arriscado, não se deve fazer... Começamos a fazer. Até dava certo... Eu gostava bastante... Mas essas coisas são projetos, né? Aí acaba verba, acaba não sei o quê... Muda político, muda não sei o quê... Muda as coisas...

**Mas tudo isso te deu essa abertura, te deu esse olhar longe do atendimento individual?**

É. Acho que sim. Acho que esse olhar sempre veio, sabe? E aí, na prática, isso foi se abrindo cada vez mais... Longe do atendimento individual, longe do consultório, sempre foi muito além, assim...

**Muito bem! Tem mais alguma coisa deste tema que você acha...**

Famílias, famílias...

***Famílias e Plantão...***

Tem uma coisa que me... Famílias e Plantão eu não sei, mas uma coisa que eu acho que vale a pena fazer... Eu não sei, eu tenho pensado sobre isso... Para atendimento de... Não sei se de família no consultório, tá? Mas de família em instituição, assim... Acho que em UBS é fazer visita domiciliar. Porque ali não estão só as coisas, assim... Você não vai visitar a família só para ver como é que é, você cria vínculos, você participa de uma comunidade, tem outras...

***Mas isso, dentro da proposta do Plantão ou...***

Eu não sei, acho que é fora... Fora. Plantão não dá para fazer isso, Plantão é Plantão. É uma árvore, está ali. Não está itinerante.

***Mas essa integração aí com a família, de ir a casa, de participar um pouco mais...***

Isso é para outros tipos de trabalho, eu acho... Acho que para o trabalho na área social, para o trabalho com adolescentes... Para outros tipos de trabalho eu acho que é fundamental, assim... Para o trabalho em UBS eu acho que é fundamental...

***Facilita o acesso do psicólogo? A intervenção do psicólogo nessa família?***

É. Eu acho que sim. Não só a intervenção do psicólogo, mas, por exemplo, quando você está numa UBS visita, você não abre campo só para o psicólogo, você abre campo para o serviço de saúde, que é maior, sabe? Acho que é importante. Por isso que eu gosto tanto... Eu gosto muito do programa saúde da família... Eu tenho vontade de andar por aí... Acho que é isso...

Partecipante 4

*Como foi sua experiência ao atender mais de uma pessoa do mesmo grupo familiar no Plantão Psicológico?*

*Minha experiência ao atender mais de uma pessoa no Plantão, do mesmo grupo familiar... Olha, é diferente, lógico. É diferente você ouvir de um paciente como é a família para ele e você estar ouvindo ali e vendo a família ao mesmo tempo, como vão se dando essas relações e como está sendo a interação ali. É muito mais rico, eu acho, nesse sentido de poder trabalhar... Fica mais fácil de pegar as situações na hora do que está acontecendo ali, de como estão se dando as relações e as comunicações com a gente também, que está ali entrando de terceiro nessa família. Mas é basicamente isso, eu acho que não tenho como falar. Ao mesmo tempo, falando agora de como eu me sinto é um pouco mais difícil porque você tem que estar muito mais atento ao contexto do que a uma pessoa só; é mais fácil quando o atendimento é com uma pessoa, que você se concentra nela, e ali quando você está com a família você se atém a um monte de coisa ao mesmo tempo, você tem que observar, então isso...*

*O que é esse “um monte de coisa”?*

*Não é o que tem que observar, é um monte de coisa que vem ao seu encontro na verdade... É um monte de coisa que vem ao seu encontro. É um olhar, às vezes, que é trocado ali no meio, um gesto, uma palavra, um modo que um fala como o outro, se se olham, se não se olham, um monte de coisa que acaba vindo. Não é que intencionalmente você presta atenção naquilo, mas que num dado momento do atendimento, na hora que você vê você está nisso, entrou. Ai... Bom... Acho que é isso. Mas eu gosto, eu acho bem dinâmico.*

*Sua primeira experiência com família quando foi?*

*Minha primeira experiência com família foi na UNIP, mas não foi com Plantão, foi nos atendimentos mesmo de Terapia de Família. Agora no Plantão, poxa, foi logo de cara, quando eu comecei o Plantão, em 2010, ano passado, foi meu terceiro atendimento, uma coisa assim, já foi família já. Acho que foi, mas eu não me lembro qual foi, o quê que foi, não lembro, não lembro mesmo.*

*Mas sua sensação na hora qual era?*

*Na hora, antes de entrar eu falei: “Ai meu Deus, será que eu consigo?”. Eu lembro como atender família, mas será que eu consigo atender uma família no Plantão? Que é diferente. Mas eu entrei com um pouco de medo, com um pouco de receio assim, mas na hora foi fluindo, na hora foi acontecendo e aí fui me tranquilizando. À medida que o atendimento foi acontecendo, fui me tranquilizando.*

*Quando você se perguntou “será que eu consigo no Plantão?” qual a diferença, o que marca a diferença entre o atendimento psicológico familiar e o atendimento no Plantão com famílias?*

*Na verdade é assim, é uma cobrança muito minha, na verdade, eu acho. Acho que não há uma diferença assim. Acho que é uma cobrança minha de - bom, não vou ter outra chance, não sei se eu vou ter outra chance, aquela coisa assim: não sei se vou atender de novo essa família, não sei se eu vou atender de novo esse cliente, então eu tenho que de alguma maneira tentar ajudar naquele momento. Ai eu acho que é uma coisa muito mais minha do que do atendimento em si.*

*Mas isso você diz do atendimento com família, ou do atendimento no Plantão?*

*Eu acho que no atendimento no Plantão em geral, não é só com família, mas nunca parei para pensar se com família tem um atendimento diferente nos moldes*

como a gente atendia no estágio, na universidade ou no Plantão, nunca de verdade parei para pensar nisso.

Como você diferenciaria um atendimento individual e um atendimento familiar?

Como eu diferenciaria?

Sim, o quê que tem... O que muda, além da quantidade de gente dentro da sala?

Além da quantidade de gente na sala... Eu acho que muda... Nossa... Muda tudo isso que eu falei no começo. Eu acho que você não está com uma pessoa, com a visão da pessoa do contexto familiar, de como são as interações e tal. Você está vendo a interação acontecendo na sua frente, e você de alguma maneira pode intervir diretamente sobre isso, que é diferente de estar com uma pessoa só, eu acho que essa diferença para mim é muito marcante. E fora que também num atendimento em família eu saio muito mais afetada, parece que os afetos me pegam um pouco mais, apesar de eu gostar bastante. Eu acho mais emocionante principalmente quando é com criança. Eu nunca atendi uma família sem uma criança, então estou falando dessa experiência, também nunca atendi uma criança sem uma família, então não sei como é sem...

Do jeito que você está falando parece que todo o atendimento com criança é um atendimento familiar, é isso?

Não, não necessariamente. O que estou falando é que eu nunca atendi uma criança sem ser com família, então não sei como é essa diferença, entendeu? De estar só com uma criança, mas quando eu estou com uma família que está com uma criança no meio eu me emociono mais, às vezes.

E essa emoção favorece o atendimento?

Muitas das vezes, eu acho que sim, até para eu... Eu acho que compreendo melhor o atendimento, do que acontece.

A partir da emoção?

A partir do que vem em mim. E acho que é isso... Não sei.

O que você considera família? Porque você falou família sempre com criança, e se não tiver criança, como você vai considerar?

Não, é família, mas... É porque eu nunca tive a experiência de atender.

Qual o seu conceito de família?

Ah, eu não tenho... Assim, eu posso falar que família é aquela... É o grupo de pessoas que moram juntas que estão juntas e que têm algum tipo de relação. Eu não tenho aquele conceito de família papai, mamãe e filhinho, até porque eu não venho de uma família assim, então, para mim, família tem toda essa... É quem está convivendo, é quem está junto, é quem está criando, é quem está participando ali, então não necessariamente toda família tem uma criança, nem toda criança também tem uma família, nem toda criança tem um pai e uma mãe que sejam... Tipo: foram pai e a mãe que foram lá e deram a luz a um filho, não necessariamente uma criança tem um pai e uma mãe desse jeito, enfim. Eu acho que meu conceito de família é bastante esse.

E aí no Plantão como você intercala o seu conceito de família com aquele que está sendo apresentado?

Como assim?

*Vêm uma família e se apresenta não exatamente desse jeito que você está pensando, como faz essa interlocução, entre o seu conceito de família e essa que se apresenta, como dá para reconhecer o outro enquanto família?*

*Eu acho que bem por isso... Quem está olhando, quem está cuidando, quais são as convivências ali. Como as pessoas interagem, estão juntos em que momento? Acho que basicamente isso.*

*Você percebe que esse seu jeito de família é usado pelas pessoas que procuram Plantão?*

*Não necessariamente.*

*E as famílias que procuram Plantão...*

*Papai, mamãe e filhinho. Geralmente vem... Geralmente as famílias que procuram Plantão, que estão lá, vêm por causa da criança. Então eu falo da minha experiência de nunca ter atendido uma família que não tenha uma criança, porque quando aparece, aparece por conta da criança que tá dando problema da escola, por que não sei que... Não necessariamente vem o pai ou a mãe, não necessariamente... Às vezes, vem com autorização e tudo mais, mas você vê que não necessariamente é o pai ou a mãe que estão cuidando dessa criança. Acho que é essa...uma coisa assim que aparece muito no Plantão.*

*E se não vem com uma criança vocês não olham como família ou não precisa atender como família?*

*Então... A única vez que eu vi não vindo com uma criança foi quando apareceu um casal que se inscreveu, aí perceberam que era um casal e perguntaram para eles se queriam ser atendidos como um casal ou individualmente. Aí eles escolheram ser atendidos como um casal, mas foi uma única vez que eu presenciei, mas, tirando isso, nunca vi vir ao Plantão dois irmãos, ou um tio e um sobrinho para serem atendidos ali no Plantão, então não sei como funcionaria. Acho que cabe o mesmo preceito de olhar e falar: vocês pertencem à mesma linhagem, a mesma família, vocês querem ser atendidos juntos ou separados?*

*Quem oferece isso é o serviço? O serviço se dispõe a atender família e eles decidem se eles querem ou não.*

*Sim, é complexo isso. Sim, acho que sim.*

*Só para entender de onde vem a demanda, quem é que faz o pedido por atendimento familiar.*

*É, eu acho que sim, que está disponível... É colocado isso... É colocado. Então pelo menos a única vez que eu vi acontecer, quando não veio com criança, que bom... São duas pessoas que são da mesma família, o marido e a mulher, querem ser atendidos juntos ou querem ser atendidos separados? Foi oferecido a eles; e aí eles escolheram ser atendidos juntos. Acho que é isso.*

*O que caracteriza o atendimento de Plantão, você falava da questão de ter um único atendimento para dar conta do que está acontecendo...*

*É... Não necessariamente é um único, mas...*

*Na sua fala aparecia uma pressão em ter que fazer alguma coisa em um único atendimento, além disso...*

*É, mas eu tenho muita certeza que essa pressão é coisa minha. Que não diz respeito ao Plantão, mas têm diferenças de atendimento, eu acho que... Acho que não só no modo do atendimento, mas diferenças institucionais. Você estar no consultório onde semana que vem você vai ver seu paciente de novo, que você vai ter uma continuidade para trabalhar algumas questões que você pode... Com mais tranquilidade, por assim dizer, que estar no Plantão. No Plantão, muitas vezes, você tem um atendimento só, a pessoa vai voltar se ela quiser ou não, mas você*

*está ali para pontuar algumas coisas para ela, aquilo que você vê mais diretamente, enfim a pressão é muito da minha parte mesmo, é mais pessoal.*

*Mas o que você colocaria como característica do Plantão?*

*Como característica do Plantão? Bom, eu acho que o formato de atendimento, acho que é bem diferente. Acho que tem a questão, que é um diferencial muito grande, que é você poder sair no meio do atendimento para fazer uma supervisão na hora. Tem essa questão que o paciente está ali porque de alguma maneira ele quer, ele foi até o Plantão, ele volta se ele quiser, se ele não quiser também não volta, não necessariamente com a mesma pessoa, isso eu acho importante também, acho uma diferença importante, acho bem legal.*

*Tudo isso você está falando do Plantão na clínica?*

*Na clínica, sim.*

*Mas ele se diferencia quando vocês vão para o HU, por exemplo?*

*Para o HU de diferencia, exatamente, eu estava pensando no HU agora. Eu acho que no HU você tem que trabalhar... A mesma coisa... Só que a diferença é que no HU o paciente não vai até você, você vai até o paciente e aí você pode... Aí você se depara com a questão dele estar disponível para ser atendido ou não. Se ele quer aquilo, ou não. Essa parte eu também gosto bastante, eu pessoalmente, mas eu acho que a diferença entre o Plantão do HU para o Plantão da clínica é basicamente essa. E no HU tem uma questão de urgência maior, de emergência maior que é um hospital em si, que você está diretamente num lugar que as pessoas estão doentes, que as pessoas têm possibilidades reais de morrerem de acabar tudo ali, e acho que é mais isso.*

*Isso no contexto, no atendimento em si muda alguma coisa o fato de você estar na clínica ou no HU?*

*Algumas coisas mudam, principalmente porque no HU você tem várias interferências, você está ali com o paciente, de repente chega a janta dele, ou então chega a enfermeira para trocar uma medicação, ou chega a enfermeira para conversar junto também, então além de ter todas essas outras variáveis, todas essas interferências mesmo, que você tem que ser mais, muitas vezes, muito mais criativo para lidar com isso, é tem a própria questão do quanto o paciente naquele momento está muito mais fragilizado. E, às vezes, dá um certo medo... A gente meio que se protege disso, dá um medo de cutucar alguma coisa, de pegar alguma coisa mais forte, mas é com o tempo...*

*Com o tempo...*

*Com o tempo a gente vai perdendo o medo, eu acho que é isso. Com o tempo a gente vai arriscando mais, vê que também não é tudo que se fala que a pessoa vai acatar, vai aceitar, vai fazer sentido para ela, enfim, se ela não quiser ser atendida, ela não vai ser atendida, por mais que você insista, veementemente. Acho que é isso, são os grandes aprendizados do Plantão.*

*Mas na atuação do plantonista o que muda é a interferência externa na atuação?*

*Não, acho que muda muito a gente também, não só por tudo isso que acontece, mas muda por esse lugar de estar mesmo. Quando você está num hospital acho que vem muito mais esse medo mesmo, esse receio, esse deslocamento também, porque é um lugar onde você está indo atrás do paciente, você tem que chegar, tem também aquela coisa do tipo: a gente está num hospital e hospital é lugar de médico, de enfermeiro, de um monte de coisa, então onde é que entra o psicólogo*

*diante de tudo isso? E acho que tudo isso dá um receio, você fica meio sem chão, acho que no hospital isso aparece muito forte.*

*E na clínica? No consultório?*

*Eu pessoalmente me sinto mais segura. Você está ali, está entre quatro paredes, o atendimento é seu, você tem a plena certeza que se você falar, se fizer sentido ou não fizer, não vai fazer diferença ali para quem vê. Eu me sinto mais segura.*

*Isso independente de quantas pessoas está na sala, se você está fazendo um atendimento individual ou com uma família essa sensação de segurança é a mesma?*

*Não, quando estou fazendo o atendimento individual é mais, me sinto mais segura. Quando estou fazendo atendimento de família eu me sinto menos segura, mas ainda é mais segura do que quando eu estou no hospital, acho que tem um intermediário aí.*

*O que interfere nessa segurança, ou nessa sensação de segurança?*

*É, é só uma sensação mesmo. Eu particularmente acho que vai mesmo da experiência. Eu tenho pouca experiência em tudo, eu acho que ainda sou muito nova e que ainda tenho muito para aprender, mas eu acho que tenho menos experiência ainda em atendimentos mais assim... Apesar de fazer trabalho de acompanhamento terapêutico, de estar nisso toda hora, às vezes, quando eu entro no hospital, ou quando estou num AT também, me vem essa sensação de que tipo não sei, não sei o que estou fazendo. E com família um pouco mais também, do que quando estou no individual dentro de uma sala atendendo um paciente. Para mim conta muito isso, vai muito da experiência.*

*Então para dar conta dessa insegurança, quais são as possibilidades?*

*Eu presto muita atenção no que estou sentindo, muita atenção no que estou sentindo para saber se aquilo é meu, da minha insegurança ou se é realmente do que está acontecendo ali naquele momento. É coisa minha, eu tenho uma facilidade muito grande para concentrar também, então eu me concentro muito naquilo que estou fazendo, no atendimento em si, então quando eu to no hospital, por exemplo, tem uma hora que eu to atendendo, que eu começo um atendimento, que parece que fecho assim o hospital. Se eu estou no PS fica muito distante os outros gritos, a enfermeira passando do meu lado, o carrinho me esbarrando; eu sei de tudo que está acontecendo, mas fica mais distante, eu fico focada no paciente. Eu acho que são coisas minhas.*

*Mas quando você está numa sala com uma família, como faz?*

*Eu fico, acho que muito isso também, me concentro muito no que está acontecendo ali, mas, às vezes, eu vou para um lado muito racional, mesmo de... O que eu estou sentindo? Se eu não sei o que estou sentindo, deixa eu ficar quieta no meu canto, então, às vezes, eu me retraio um pouco.*

*No atendimento...*

*Isso, no atendimento.*

*E aí para que caminho vai?*

*Eu fico mais quieta e aí uma hora aparece um caminho, uma hora aparece um caminho, acho que isso me conforta bastante, de ter muita fé, de acreditar que uma hora caminho vai aparecer.*

*E ele aparece?*

*Geralmente sim.*

*Que caminho é esse?*

*Não tem um específico, mas é alguma coisa que alguém fala, algum dado, alguma coisa que está numa brincadeira, alguma coisa aparece, não tem uma coisa específica.*

*Você começou falando de um medo de não dar conta da família numa única sessão, depois de ter realizado alguns atendimentos, como você lida com essa situação hoje?*

*Hoje está melhor. Eu acho que o que me ajudou bastante foi essa coisa do tipo: espera um pouquinho que eu vou sair e já volto. De poder sair no meio do atendimento para ir perguntar para alguém: “olha, eu estou entendendo assim, assim, assado. É isso mesmo?”. Acho que isso é outra ferramenta para lidar com as minhas inseguranças ali na hora do Plantão.*

*Na supervisão?*

*Na supervisão.*

*E a supervisão ajuda nesse momento?*

*A mim me ajuda bastante.*

*O que a supervisão faz?*

*Esclarece um monte de coisas, clareia, como diz na minha terra: clareia tudo. Acho que esclarece, dá um outro ponto de vista, e te tira daquele... Na hora... Vou usar uma metáfora: parece que te tira daquele sufocamento, acho que é isso.*

*Independente do supervisor?*

*Independente do supervisor. Eu já sai... Acho que já tive supervisão com todo mundo. Independente do supervisor. Não tenho... Não escolho... Acho que independente do supervisor dá esse... Alívio.*

*E aliviada você volta, e o que acontece na sessão?*

*Aí, eu acho que fico mais tranqüila com o caminho que as coisas estão tomando. Acho que é isso. Acho que na sessão em si não muda muita coisa, mas eu mudo.*

*Você disse de atendimentos de família sempre com a presença de uma criança, e a questão tem sempre a ver com essa criança, ou não necessariamente?*

*Não necessariamente, mas, às vezes, vem como uma questão da criança.*

*Como é isso?*

*Vem... Eu lembro de um caso que eu atendi. Eu lembro que no meu atendimento, especificamente foi quando a gente separou o pai da criança. Falou: a criança não precisa mais vir, vem o senhor, porque a questão é muito mais o senhor do que dela. Porque vem isso... O pai vem trazendo uma queixa que não necessariamente é da criança, às vezes, é muito mais uma questão dos pais, ou outra qualquer, não necessariamente a criança, mas a criança sempre aparece.*

*E aí na hora de separar?*

*Na hora de separar, separa. Na hora de separar, alguns casos... Geralmente os pais acatem bem, as crianças também. Acho que vai tudo do jeito de como isso é feito, acho que...*

*Explica um pouco esse jeito.*

*Vamos lá... Eu acho que é uma questão... É explicar o que está acontecendo, o que você está vendo, a forma como foi trazida... Dentro do que eles trouxeram conseguir separar mesmo, o que a família traz e mostrar para ele, de volta: bom, tá vendo, o que estou entendendo é que seu filho não tem muito a ver com isso, o que estou entendendo é que é uma questão mais sua; você quer atendimento? Ai também é oferecido. Se a pessoa quer, bem, se não... A gente não tem como obrigar ninguém a ser atendido. Mas é... Acho que vai por esse caminho, de explicitar as coisas e também da vontade do cliente.*

*E quando não separa, quando fica com a família?*

*Quando não separa, quando fica com a família também... Explica melhor a pergunta.*

*Qual a diferença? O que faz com que tenha que separar ou não tenha que separar? O que é determinante para você falar: isso tem demanda para família, isso não tem.*

*Mas aí cada caso é um caso, acho tão difícil fazer esse tipo de interpretação... Mas vamos lá, deixa eu tentar... De todo coração. Eu acho que quando é uma questão com a criança... Porque a gente vê ali na hora que vem para atendimento que é muito mais dessas interações familiares, de comunicação dos pais com a criança e de um próprio olhar dos pais ou dos cuidadores, estou falando pais, mas enfim, para com a criança, mantém a família. Agora, quando a agente percebe que a criança está ali como uma mera desculpa para uma questão dos cuidadores, que aquela criança não tem nada, por assim dizer, ela está só repetindo alguma coisa, mostrando alguma coisa que é dos pais aí a gente separa. Ou muitas vezes, os pais vêm dizendo: eu não sei o que fazer com isso, às vezes, é só... Enfim... Às vezes, a própria família vem dizendo olha não tem nada, mas eu não sei cuidar, não sei fazer, não sei... E aí você vê que é muito mais uma questão dos pais. Como já aconteceu também.*

*Pensando desse jeito, sendo uma questão dos pais, a criança não está envolvida nessa dinâmica?*

*Sím.*

*E a ideia de tirar a criança...*

*Ela está envolvida, mas não sei... Acho que a ideia é muito mais essa, a questão é... Ela está envolvida, mas não tem a ver com ela. Não sei explicar direito. Mas é muito mais, é como se fosse... Eu vou usar uma palavra, mas acho que não é isso, como se fosse um particular dos pais, um particular dos cuidadores, e que sim, afeta a criança, porque a criança está envolvida nessa dinâmica, está em tudo isso, mas não é diretamente com ela.*

*Dê um exemplo para ficar mais claro, porque "a criança está envolvida, mas não é diretamente com ela" não fica claro.*

*Está bom. Vou dar um exemplo de um caso lá. Veio um pai com um filho, e aí a reclamação do pai era que... A queixa que veio é que o filho na escola não conversava com as pessoas, era quieto, e o pai também veio falando que ele não conversava que o filho não conversava com as pessoas, que era muito quieto, que ele tentava se aproximar do filho, mas o filho não se aproximava dele, e aí conforme foi andando o atendimento o pai vira e fala que ele também era muito sozinho também, que ele não conversava com as pessoas, que ele não tinha nenhum amigo, nem nada disso, logo subentendesse... Ai o que se fez? Logo se separou a criança do pai, nesse caso específico, a gente falou que ele se cuidando, ele conseguindo se comunicar com o filho, provavelmente ele ajudaria muito mais*

*o filho, do que o filho passando por atendimento psicológico, passando por um psicodiagnóstico, ou qualquer outra coisa, que talvez ele se tratando, ele evoluindo nisso, que era um desejo que ele também trazia, que ele tinha que melhorar, talvez o filho dele também nesse sentido mudasse. Acho que o exemplo é mais ou menos esse. É uma questão que está influenciando a criança, ele está ali envolvido nessa dinâmica, mas era uma coisa bem particular do pai.*

*E nesse caso para a criança foi dito o quê?*

*Não vou lembrar. Não me lembro, de verdade. E quando a gente atende com família, geralmente a gente atende com dupla. Então muitas vezes, quando separa fica um com os pais e a outra pessoa coma criança, então algumas coisas nessa comunicação acabam se perdendo. Você fica sabendo do atendimento, mas...*

*A ideia de atender em dupla vem para dar conta de que demanda?*

*Acho que dá nossa, dos terapeutas, dos estudantes. Acho que para dar conta dessa demanda. Acho que é aquela questão que a gente estava falando, de ter uma insegurança maior quando você está atendendo uma família, porque são mais pessoas, são mais interações, mais coisas para você observar, assim, acho que uma demanda nossa mesmo.*

*E ter uma dupla para atender melhora essa insegurança?*

*Melhora, melhora, dá a sensação que tem alguém no resguardo. Por mais que muitas vezes, você saiba que você é formada há algum tempo, e aquela pessoa está no segundo ano, mas quando você entra, eu pelo menos, esqueço um pouco disso.*

*Mesmo que esta dupla seja alguém menos experiente que você, te traz uma segurança?*

*Me traz uma segurança, me traz uma segurança que eu acho que... Ai é uma coisa minha também né, que eu me concentro numa coisa específica, num ponto específico e muitas vezes, outras coisas passam que eu não percebo então me traz essa segurança que tem alguém comigo que pode dar um resguardo em alguma coisa. De entrar quando estiver mais difícil, de falar alguma coisa, enfim, da essa sensação, de que está ali. Não estou sozinha. Acho que é isso.*

*Não dá para contar com a família, ou com o cliente, para...*

*Depende, mas como no Plantão a gente não sabe que família que é, que cliente é esse, é no supetão, é na surpresa, então você vai sem poder contar coma família, com o cliente, chega lá na hora se você conta com alguma coisa, mão dá para saber, é completamente inesperado mesmo.*

*Quando você está com a família, você trabalha com a relação que existe entre eles, e no atendimento individual?*

*Que vai se formando ali, na verdade é entre eles e com a gente, no atendimento individual se trabalha com aquilo que está se formando ali comigo e com o que ele traz, como estão as coisas para ele naquela relação que está acontecendo ali, mas que de alguma maneira é um pouco... É diferente.*

*Essa diferença que eu queria entender...*

*Tá. Quando você está trabalhando com a família em si, eles estão ali, você está vendo o que está acontecendo naquele momento entre eles, que ai é de uma forma explícita e como você entra nessa relação, como eles vão te colocando nisso, como você vai sendo chamado para isso. Quando você está no atendimento individual tem você e o cliente e como ele te chama para aquela relação, tem também o modo*

*como ele vai falando do que ele vê a família, de como ele vê mundo de uma maneira geral, mas tem o modo como ele te chama especificamente, então não necessariamente é... Como eu vou dizer... É ali naquela situação específica e quando entra um terceiro é diferente. É a mesma coisa, acho que é diferente você atender sozinho e você atender em dupla individualmente também. Quando você atende com a dupla, individual, além da segurança do próprio terapeuta de que tem mais alguém ali, o próprio paciente, às vezes, muda por ter um terceiro, uma polarização outra, aí não sei.*

*Olhando por esse ângulo, ter mais gente na sala favorece ou desfavorece?*

*Boa pergunta.*

*A partir da sua experiência de atendimentos individuais sozinha, atendimentos individuais em dupla, atendimentos em família, enfim, toda essa gama...*

*Olha, acho que depende muito. Muitas vezes, favorece, porque as relações... Tem mais relações acontecendo. Pensando em todos os atendimentos, pensando nos atendimentos que eu fiz individual, pensando nos atendimentos que eu fiz com dupla, com uma pessoa só, pensando nos atendimentos de família. Eu acho que facilita sim, acho que muito mais interações acontecendo, as coisas borbulham, fervem ali, então para o nosso trabalho é bem interessante. Acho que favorece. Não tinha parado para pensar, mas pensando agora de supetão, acho que favorece sim.*

*Você diria que o objetivo do atendimento com um, com dois, na clínica ou no HU é sempre o mesmo?*

*Como assim o objetivo?*

*O objetivo, o destino, a proposta do Plantão ela se mantém independente do contexto ou de quem faz parte dele?*

*Acho que sim. Acho que a proposta se mantém.*

*Independente das variáveis que se coloca?*

*É... Eu acho que independente das variáveis que se coloca, o objetivo é o mesmo, o objetivo se mantém, não que necessariamente a gente alcance, são duas coisas muito diferentes.*

*O que você colocaria como objetivo?*

*Aí eu estou colocando como objetivo a coisa de movimentar a pessoa, de colocar ela para refletir, para pensar, de colocar em trânsito, de chacoalhar de alguma maneira. O W. que usa muito isso: colocar em trânsito. De dar um chacoalhão, acho que o objetivo é o mesmo, não que necessariamente a gente consiga fazer isso em todo atendimento, toda vez que a gente atende.*

*E quando é com famílias, é dar um chacoalhão na família?*

*É, acho que mais ou menos isso, acho que você pontuou algumas coisas que elas não tinham percebido ainda. Se elas vão mudar ou não, é difícil, mas você mostra. Acho que o objetivo é esse com todo mundo ali.*

*Você está no Plantão desde?*

*2010.*

*Você percebe que tem mudado a quantidade de famílias, ou o lugar da família no Plantão Psicológico?*

*Olha... Eu acho que têm aparecido mais famílias. Agora, eu me lembro também que nos primeiros atendimentos que eu fiz a família era logo encaminhada, na*

*época do psicodiagnóstico, era... A gente não fazia atendimento de família no Plantão, e agora algumas famílias estão voltando mais vezes, tem se feito mais, eu tenho percebido isso.*

*E você atribui essa mudança a quê?*

*Não sei, não sei, foi uma percepção minha isso, tem pouco tempo que eu estou no plantão, não sei se acontecia isso antes ou nunca aconteceu, mas eu percebi que teve uma pequena mudança, mas agora porque causou isso...*

*Você já vinha de uma experiência em Plantão em outra instituição...*

*Sím.*

*Tinha questões de família?*

*Não, quando chegava a gente dividia, se vinha uma criança a uma mãe, a mãe era atendida por uma pessoa e a criança por outra. Nunca em um atendimento lá, pelo menos no ano em que eu fiz estágio em Plantão, não houve nenhum atendimento em família no Plantão, e o Plantão era bem diferente também.*

*Mas não tinha demanda, ou não tinha o oferecimento do serviço?*

*Eu não sei dizer, eu sei dizer assim, que já chegou... Eu lembro que eu atendi uma criança, e que foi atendida a criança por mim e a mãe por outro plantonista. Lembro também de algumas amigas minhas de turma que atenderam crianças que chegaram ao Plantão e o responsável foi atendido por outra pessoa, então assim, eu acho que chegar, chega, mas aí eu não sei como funciona.*

*Quando você conheceu o Plantão ele era uma prática individual?*

*Vem de uma prática individual, completamente individual, não tinha atender em dupla, não tinha sair da sala para fazer supervisão no meio do atendimento, então não tinha essas coisas que, para mim pelo menos, formada me dão mais segurança, acho que talvez na época seria bem importante.*

*E tudo isso você atribui ao laboratório, a uma mudança de pensamento...*

*O único laboratório que eu vi funcionando até hoje desse jeito é o LEFE, e também dentro da fenomenologia-existencial o único laboratório que eu vi funcionando é o LEFE, então não sei se é o paradigma, se é a teoria em si ou se é específico do laboratório, então não sei te dizer.*

*Pensando nos textos que vocês lêem, do que vocês acompanham teoricamente, como você colocaria essa experiência, esse jeito de funcionar, esse jeito de trabalhar?*

*Esse jeito de trabalhar dentro dos textos, dentro de uma teoria? Acho que eu colocaria dentro da fenomenologia, não necessariamente dentro da fenomenologia-existencial, mas da fenomenologia mesmo como método, lá no LEFE eu vejo gente de todas as abordagens trabalhando, então acho que...*

*Dentro desse entendimento o atendimento com família cabe?*

*Cabe.*

*Não desconfigura o Plantão, não desvirtua a proposta do Plantão Psicológico?*

*Não, acho que não, posso estar falando muita besteira, mas acho que não.*

*A partir da sua experiência, da sua compreensão...*

*Acho que não.*

*Você acha que ajuda atender família?*

*Acho que ajuda bastante, para te falar a verdade acho que ajuda na formação, mesmo depois de formado, na formação acho que ajuda bastante. Atendimento de família te dá uma dinâmica mesmo, eu gosto.*

*O que você acha que o Plantonista precisa saber para poder atender uma família, que conhecimentos ele precisa ter? Que conhecimento o plantonista precisa ter para dar conta desse tipo de atendimento ?*

*Não sei te falar de nada específico, é a mesma coisa que ele tem que ter para dar conta de um atendimento individual, não acho que tenha nada muito diferente, agora, o que ele tem que ter para dar conta de um atendimento individual? Não sei.*

*Mas não precisaria de nada específico para o atendimento familiar?*

*No Plantão não, acho que não, até por todas essas ferramentas que o Plantão oferece. Você está atendendo em dupla, você poder sair no meio para fazer uma supervisão e voltar, você ter esse suporte. Eu acho que não. Enfim, não sei se eu estou falando besteira, mas...*

Partecipante 5

*Como foi sua experiência ao atender mais de um membro da mesma família no Plantão Psicológico?*

Bom, a minha experiência no Plantão, eu atendi uma família que era uma mãe com três filhas. No começo a gente não sabia muito bem como ia ser, se ia ser um atendimento de família ou não, como o Plantão estava uma loucura e vieram quatro pessoas da mesma família a gente reuniu todas e foi conversar com elas e a queixa era uma queixa bem familiar mesmo, era uma mãe que tinha separado do marido e tinha um conflito enorme com esse marido. Ela morava... Ainda era a mesma rua dele... Eu lembro bem desse caso, porque ele foi bem marcante mesmo. As filhas passavam o dia com o marido enquanto ela trabalhava e depois voltavam para casa; e aí ela tinha três filhas, uma mais velha que já tinha tido uma filha que também morava com ela, pequenininha, que também vinha ao Plantão junto, que tinha dois anos, uma do meio que tinha uma queixa que ela não ia bem na escola, que ela era preguiçosa e que ela precisava emagrecer, que ela estava muito acima do peso, que ela achava que tinha uma ansiedade grande; e uma pequenininha, que ao contrário, ia muito bem na escola, mas ela tinha gastrite, ela tinha... Enfim, ela ficava nervosa que não ia bem ou quando algumas coisas não saíam bem. Ela veio com queixas bem diferentes assim: para filha mais nova era a queixa da gastrite e do nervosismo, para do meio é a queixa de precisar emagrecer e de não prestar atenção nas coisas, para a mais velha era a coisa de que ela tinha uma filha e ela não cuidava da filha, e a filha ficava para a mãe cuidar, enfim, então ela veio com queixas bem separadas assim. Eu lembro que no atendimento a mais velha falava bastante, brigava com a mãe, mas as duas mais novas ficavam absolutamente caladas enquanto a mãe reclamava delas. E foi muito interessante esse atendimento por isso, apesar das queixas separadas, era uma coisa muito da dinâmica daquela família, como cada uma das meninas estava reagindo ao que estava acontecendo; a essa história da separação, a mãe namorava uma pessoa de Curitiba e já queria mudar para Curitiba e as meninas teriam que ir junto e estavam tendo um conflito bem grande sobre isso, enfim, e foi bacana porque a gente se encontrou algumas vezes no Plantão e acho que o objetivo dos atendimentos foi fazer a mãe perceber que a questão ali era dela com as meninas e não queixas separadas e resolver problemas separados. Elas conseguiram ter um espaço para discutir um pouco da dinâmica, com o tempo as duas mais novas começaram a falar e reclamar de coisas que não estavam gostando, enfim, de como aquilo estava bagunçando a cabeça delas. A mais novinha, que tinha oito anos, a R., ela era muito, muito tímida, muito, muito fechadona, e eu lembro que ela conseguiu falar para a mãe que ela estava com medo de mudar para Curitiba, que ela não gostava de Curitiba, que ela não queria ficar longe do pai, que estava tudo muito confuso, que ela não queria que nada desse errado, então ela fazia tudo certo para ver se a mãe deixava ela quieta e não mexia com ela. Então acho que foi super interessante o Plantão por isso, deu uma esclarecida para a mãe principalmente que a demanda ali era de família, elas tiveram um espaço para conversar que elas não estavam tendo mesmo. E aí, no final do atendimento, a R. estava bem difícil, estava com uma gastrite bem grande, ela estava passando super mal, e a gente decidiu fechar o atendimento de família e seguir o atendimento... Aí a gente encaminhou a R. para uma psicoterapia infantil, porque ela estava com questões bem agudas, eu acho que ela sofreu mais do que todas as outras com essa questão. Então foi mais ou menos isso. Acho que a experiência de atender no Plantão para mim... De família... Eu já tinha tido um atendimento de família na faculdade, mas com psicoterapia, enfim, que foi um ano e numa outra modalidade. No Plantão foi muito interessante, porque eu nunca tinha pensado em atender nessa lógica do Plantão, e foi muito bacana ver como deu certo mesmo, para mim, ver como elas tiveram um espaço, puderam falar sobre aquilo, como o Plantão esclareceu para a mãe que as coisas não são soltas, que fazem parte de uma dinâmica familiar.

*O seu primeiro impacto quando você soube que tinham quatro pessoas da mesma família...*

Foi meio: não sei o que vou fazer, não sei do que eu falo, enfim, o primeiro encontro foi muito difícil, porque a mãe veio com mil questões das meninas, mas questões muito separadas assim: A - fulana estava com esse problema, B - fulana está com esse, C... E aquelas quatro na sala, e as meninas ouvindo a mãe falar delas, mas sem falar nada, sem conseguir se colocar acho que foi muito difícil para mim, muito, muito difícil. E eu lembro que tive uma experiência de fazer uma supervisão com a H., com você e com a Y. e foram muito diferentes e foi... Os três primeiros atendimentos eu fiquei muito bagunçada do que era, do que eu estava fazendo enquanto Plantão ali, o que eu tinha que fazer, se eu separava, se eu deixava. Eu lembro que tiveram posições diferentes, separa e atende, encaminha; ou, não, a questão é familiar, fica junto. Pra mim também foi bem difícil os primeiros encontros com ela, foi bem...

*E quando a coisa começou a clarear e sair desse turbilhão de informações?*

Pelo quarto ou quinto encontro, elas vieram bastante para o Plantão por um tempo. Acho que eu estava com mais clareza do que eu estava fazendo ali, acho que ali começou a mudar a coisa, como eu estava confusa, elas também estavam confusas e a gente estava naquela confusão de todo mundo reclamando, enfim. Pelo quarto Plantão, mais ou menos, eu entendi que a gente ia trabalhar em Plantão aquela questão daquela dinâmica familiar, enfim, aquele ia ser um espaço delas. E acho que quando eu percebi isso, as meninas também perceberam isso e acho que fluiu mais, mas meu primeiro impacto foi: “Nossa senhora, o que eu vou fazer com essas quatro numa sala só fazendo plantão”, foi difícil.

*O que assustava eram quatro pessoas, era o Plantão Psicológico, era o quê?*

Para mim eram quatro pessoas que vieram... E o que me assustou muito foi a mãe falando das meninas, com queixas muito fortes e as meninas na mesma sala e eu não sabia se eu separava ou não, se eu escutava os que as meninas tinham para dizer sem a mãe na sala porque a mãe inibia muito, enfim, acho que fiquei muito confusa com isso no começo, saiu um pouco do meu modelo de Plantão, de a gente ter uma conversa e aí a pessoa pode trazer um monte de coisas, para mim pareceu o primeiro encontro muito uma queixa da mãe, por horas, e uma situação muito difícil para mim de controlar com as três na sala ouvindo e, enfim, não saber muito bem como levar isso; se eu atendia a mãe, se atendia as meninas, se separava, se eu continuava deixando todo mundo ali, enfim, foi muito difícil. E foi isso.

*Você fala de uma primeira expectativa de separar todo mundo, o que te fez ficar com todo mundo?*

Para mim foi perceber um pouco que a mãe estava trazendo questões muito ligadas, assim, muito... Se eu separasse eu ia reforçar muito que a mãe estava pensando de cada uma: tem uma queixa e eu vou resolver a queixa de cada uma separadamente. Quando não, quando ali era claro que era uma queixa de uma dinâmica daquela família, cada uma estava reagindo de um jeito, mas tudo tinha muita... E claro, tinham outras questões, mas tudo tinha ligação porque eles estavam vivendo um momento muito difícil de separação, de talvez mudança de cidade, enfim, então acho que isso me fez pensar um pouco em falar não, acho que tem a ver, mas mesmo pensando que tem uma questão da dinâmica familiar acho que ainda com aquele modelo clássico de Plantão de cada um... Ainda pensei mil vezes “acho que vou separar e ouvir a queixa de cada um”, mas no final, mesmo confuso, a gente acabou andando junto mesmo.

*Ficar com todo mundo na sala saiu do modelo de Plantão, da proposta?*

Da primeira vez que eu atendi, para mim, sim, para mim foi confuso, mas acho que saiu pela minha postura naquele momento, minha postura de não saber se era mais um Plantão e ficar tão preocupada com a coisa de entender o que eu estava fazendo, que eu fiquei menos preocupada em estar ali de fato, aí eu fugi mesmo do que é o Plantão, porque eu não estava presente naquele primeiro atendimento, estava mais preocupada em entender como ia ser o enquadre, se eu ia separar, se eu ia atender, se eu não ia atender do que de fato estar ali ouvindo a família. Para mim foi bem caótico o atendimento nesse dia. Não era Plantão o que eu estava fazendo, vou ouvir a queixa e vou encaminhar, não sei o que faço... Mas acho que depois, quando percebi que não, que não Plantão existe um espaço para trabalhar essa questão, acho que aí fluiu como um Plantão mesmo, nos outros atendimentos.

*E foi recebido como Plantão também pelos quatro?*

No começo não, a mãe tinha uma questão clara, e foi bem difícil, que ela ia... Ela só aproveitou o primeiro encontro para contar, mas depois a gente ia ter... A filha dela ia fazer terapia por uma coisa, a outra ia fazer por outra e ela não precisava e a outra filha que tinha filho se tivesse tempo ia fazer, porque ela ia cuidar da filha, então ela tinha uma questão meio de separar assim. Acho que durante uns três encontros a gente conversou muito sobre isso, sobre essa demanda que ela tinha de encaminhar cada filha para uma terapia e a expectativa que ela tinha de que aqui ela ia encontrar... O que ela ia trazer num mesmo horário todas as filhas para serem atendidas juntas e fazerem terapia por muito tempo, e acho que isso foi uma das questões que a gente teve que conversar mesmo, sobre... Faz parte de perceber que a questão envolvia a mãe, envolvia ela, envolvia as questões que as meninas estavam vivendo, que esse espaço de conversar junto talvez fosse mais bacana do que separado, cada um em uma terapia.

*Tem na sua fala uma preocupação das meninas ouvindo alguma coisa que dizia respeito a elas... Como você lidou com as meninas, como você lidou com as filhas no atendimento?*

No primeiro dia, eu acho que isso me deixou mais confusa, as meninas não tiveram espaço nenhum para falar e eu acho que estava tão preocupada com aquela situação que eu não consegui dar um espaço para elas, mas a mãe tinha queixar de chamar uma de gorda, de chamar uma de irresponsável, de ser super agressiva com as meninas, com elas no mesmo espaço, de comparar uma filha com a outra, enfim, eu estava super incomodada com isso, e a R. era uma que tinha muita dificuldade de falar, ela tinha muita vergonha, tinha muita gente na mesma sala, a outra tinha uma postura de não estou nem aí, não estou aqui, enfim... Acho que com o Plantão eu percebi que era isso, era um jeito que elas reagiam a fala da mãe mesmo, e mais para o fim do Plantão que foi bacana que as meninas começaram a falar, a rebater, a trazer questões, a discutir, enfim, acho que aquilo virou... Nos últimos Plantões elas falavam todas ao mesmo tempo, foi uma doidera, mas acho que foi bem interessante, acho que elas conseguiram reagir e conversar entre elas, o que nunca acontecia, mas... O primeiro encontro foi bastante difícil para mim isso, não conseguir muito lidar com essa situação, por isso eu tinha uma preocupação muito grande de tirá-las da sala e depois trazer de novo e ouvir cada uma, e acabou não acontecendo isso, elas não foram separadas, mas me dava um nervoso de pensar: elas estão aqui ouvindo, mas elas não falam nada porque a mãe está aqui, mas isso foi... Depois foi evoluindo para uma dinâmica que elas conseguiram falar.

*O que você acha que faltou neste primeiro momento para você conseguir dar conta do que estava acontecendo?*

Acho que foi bem entender... Acho que é isso, eu estava muito preocupada em entender se aquilo era Plantão ou não, o que eu estava fazendo, como ia seguir o atendimento, eu estava tão mais preocupada em entender a forma como eu ia fazer que eu não consegui muito contornar essa situação nova, foi a primeira vez que no Plantão eu atendi tanta gente junto e eu estava muito em dúvida se... Eu estava muito prestando atenção se era uma questão ou não era, se eu ia separar ou não, e a mãe acabou tomando, porque eu não estava presente de fato, a mãe tomou um pouco de conta da situação e ficou reforçando o que ela queria que era apontar as questões de cada uma e encaminhar cada uma para uma terapia e eu não consegui muito lidar com isso, porque eu estava muito preocupada se eu ia fazer isso, se eu ia responder essa demanda, que até então eu não tinha percebido que era a demanda, mas se eu ia responder a isso e separar ou se eu ia continuar com ela junto e não entendia muito bem o que eu ia fazer se eu continuasse com ela juntas, como ia ser, se ia ser um Plantão ou não ia ser... Enfim.

*Essa foi a primeira experiência, você teve outras experiências com família depois?*

Com família não no Plantão, eu tive uma experiência na faculdade em atender uma família, mas aí num modelo de atendimento clínico clássico, a gente ficou um ano juntos.

*Mas no Plantão você chegou a atender outras famílias, ou não?*

Não, a minha experiência foi essa.

*E mudou a sua maneira de entender o Plantão?*

Bastante isso. Primeiro foi entender como os encontros no Plantão são encontros únicos e de fato quando a gente não está presente eles não acontecem. Acho que isso só reforçou o que eu pensava sobre o Plantão. O primeiro Plantão eu não estava presente, eu estava assustada com a idéia de receber, enfim, uma coisa que eu não estava acostumada e não foi um Plantão, foi um espaço, mas não foi um Plantão, e acho que demorou muito para eu entender e conseguir entender que aquele espaço era um Plantão, por alguns encontros eu não conseguia entender de fato que aquilo era uma possibilidade, que aquele encontro era uma possibilidade, para mim, eu tinha que resolver o problema que a mãe trouxe.

*E o que te ajudou a entender aquilo como um Plantão?*

Acho que foi, claro, um pouco das supervisões e das conversar que a gente teve depois e um pouco de entender que aquele espaço era o que elas precisavam; elas tinham mil outras questões, acho que foi muito importante para elas terem um espaço para conversar entre elas e elas puderam ter isso aqui, apesar de morarem juntas, mas passavam o dia todo longe e não tinha possibilidade de conversar sobre as coisas, então quando a mãe trouxe dizendo: “Está grave, resolve”, elas conseguiram se posicionar e falar: “O que está me incomodando é isso, o que está me incomodando é aquilo”, enfim, foi de fato um Plantão de todo mundo, foi um espaço de conversa, que eu acho que foi bacana.

*Você diz que neste momento atendeu quatro pessoas juntas porque o dia estava tumultuado e tinha muita gente; se fosse um dia normal, com pouca gente teria aparecido essa demanda por família, ou não?*

Olha, eu acho que se tivesse.. A mãe trouxe a V. e a R. para serem atendidas... Isso foi bem interessante, ela inscreveu as duas no Plantão e a idéia dela era que uma pessoa ia atender a R. e outra ia atender a V., inevitavelmente a gente encaminharia uma para uma pessoa e outra para outra pessoa, neste dia a gente viu que elas tinham o mesmo sobrenome, e quando a gente chegou na sala, a mãe entrou e a irmã mais velha quis entrar também, então acho que tinha uma questão muito clara ali... Forte, de que era um atendimento de família, e é isso, talvez se não tivesse um dia tão tumultuado, talvez a gente não tivesse reparado e a mãe nunca tivesse conversado e a irmã mais velha também não, não sei como ia seguir, mas que era uma questão forte que elas estavam reagindo há um momento da família, era. Acho que talvez aparecesse no Plantão sim.

*Você diz de um modelo de Plantão que é individual, isso é passado como?*

Não sei por que a gente tem esse modelo de Plantão, mas... Acho que porque todos os outros Plantões que a gente fez, ou são pais e uma criança e... Ou então, individuais e quando... Mesmo quando... Eu já atendi pais e criança e aí a gente separou e aí acabou sendo um atendimento, às vezes, para o pai, outras vezes para a criança, enfim, eu nunca tinha trabalhado desse jeito, todo mundo junto assim. Então acho que a minha concepção é porque cada um tinha o seu espaço, e cada um ia ter um encontro e cada um ia conseguir falar das suas questões naquele espaço, acho que é uma coisa de preservar o espaço da criança, uma coisa de preservar o espaço do pai, enfim, eu nunca tinha pensado em não fazer isso e juntar. Tanto que o que me incomodou nesse primeiro encontro foi isso: será que eu estou tirando o espaço delas falarem, será que eu estou misturando o espaço delas como da mãe e elas estão incomodadas com isso porque a mãe já invade o espaço delas, enfim, isso me pegou.

Na minha cabeça cada um ia ter um espaço de encontro único e ia conseguir viver aquilo, e eu estava tirando e colocando todo mundo junto, e fiquei super incomodada de estar reforçando o que a mãe faz de invadir o espaço das duas, enfim, das três.

*Você teve outros atendimentos com pais e crianças?*

Já, e aí todos... Atendi alguns no Plantão, mas era sempre um pais que trazia um filho com alguma questão, normalmente acabava encaminhando a criança para ficar com alguém e os pais para ficar com alguém, a gente nunca tinha atendido... No máximo dois encontros onde a gente olhava as crianças com aos pais, mas atendimento de todo mundo como Plantão, não.

*E quando juntava o pai com a criança não era um atendimento familiar?*

Não, é muito engraçado como na minha cabeça foi muito diferente dessa experiência que eu tive com as quatro, assim. Quando a gente juntava era para a mãe ou o pai contar do filho e por que trouxe o filho, e quando eles falavam deles, assim, não tinha muito espaço para falar deles, e se você via que tinha alguma questão que fosse do casal já encaminhava para eles terem um espaço deles, enfim. Então para mim era bem separado, essa experiência foi diferente, porque foi... Elas caminharam juntas, isso eu nunca tinha presenciado.

*Você separa pais e crianças, o casal e esse outro que é a família...*

É... Para mim foram experiências bem diferentes mesmo.

*O que você entende por família? O que é uma família, o que constitui uma família?*

Para mim qualquer laço, enfim, que eles têm de conviver, enfim, pai e mãe, pai e irmão ou pessoas que convivam nesse sentido, para mim é a ideia de família. A mãe com as quatro filhas e a neta, um casal com filho, enfim, constituem laços que para mim são família.

*E aí o que diferencia uma demanda que é de família de uma que é...*

É que para mim, por exemplo, quando eu atendi pais e filhos, é uma demanda de família, é uma família que vem ao Plantão, mas a gente trata com questões bem separadas, assim, por mais que o filho tivesse demandas que estão diretamente ligadas aos pais, enfim, a forma como eles lidam com a criança e ela com eles, eram atendimentos daquela criança e daquele casal, assim, eu não fiz Plantão com casal. Eu fazia bastante com as crianças. Não deixa de ser um atendimento de família, acho que como essa experiência foi mais confusa e mais gente, para mim ficou bem marcado como um atendimento de família.

*É diferente de quando você atende uma criança e depois da um feedback, uma devolutiva, para os pais?*

Isso.

*Tem aparecido mais famílias, tem um olhar diferente para as famílias, o que mudou que coube atender uma família no Plantão?*

Acho que foi uma forma diferente de olhar mesmo, não que tenham aparecido mais, acho que a gente conseguiu naquele encontro das quatro ter um olhar diferente, o que foi muito difícil, porque o normal é separar, é entender como o espaço de cada um. Acho que naquele caso a gente conseguiu ter um olhar diferente e seguir com as questões delas todas juntas. Acho que não, não tem aparecido mais famílias, aparecem bastante casos no Plantão de pais que trazem filhos, alguns filhos e não deixam de ser questões de família que procuram o Plantão. Acho que um atendimento de criança com os pais também é um atendimento de família, mas diferente do que foi esse onde elas puderam falar e trazer mais questões acho que nesse caso elas também eram mais velhas, o que diferencia um pouco, quando é criança pequena é mais complicado. A mais nova tinha oito ou nove, elas eram maiores já, então acho que eram... Uma era adulta... Então tinha uma outra possibilidade de conversar.

*Aí dá para juntar todo mundo?*

Não sei te falar se no outro caso também não dava para juntar todo mundo, mas enfim... Não sei falar o que foi diferente do normal. Por isso eu fiquei tão confusa do por que aquele caso era diferente, foi difícil.

*E você conseguiu entender o que tinha naquele atendimento em especial, ou diferente dos outros?*

Eu acho que aquele atendimento foi um Plantão bem para o momento que eles estão vivendo, mais do que uma questão de: "Minha filha tem isso, ou aquilo", elas estavam passando por um momento muito conturbado da vida delas familiar, então elas tinham uma questão muito clara: A minha mãe separou do meu pai, eles já eram separados há anos, mas moravam na mesma casa, ela tinha tomado a decisão de sair de casa e assumir um relacionamento com uma pessoa que era de Curitiba, elas estavam bem no ponto da crise do que tinha acabado de acontecer, então isso é claro, assim.

*O que diferencia uma demanda familiar de uma demanda individual? Você disse que nesse caso a questão era pontual da dinâmica, de uma maneira geral o que classifica uma demanda mais individualizada e uma demanda que pode ser olhada do ponto de vista da dinâmica familiar?*

Acho que é difícil separar, é bem difícil. Acho que quando a pessoa procura o Plantão com algumas questões dela e do que está acontecendo, pode ter a ver com a dinâmica do que ela está vivendo. Acho que foi uma questão mais das quatro procurarem o Plantão ao mesmo tempo, acho que muitas vezes, quando você vem ao Plantão as suas questões têm tudo a ver com a dinâmica do que está acontecendo na sua vida e com a sua família, principalmente porque é sua família e suas questões de vida passam por ela. Aquela, em específico, acho que foi uma junção de um momento dela que envolvia as quatro e o fato delas estarem todas juntas no Plantão ao mesmo tempo, acho que foi a conjugação dessas duas coisas assim. Das quatro procurarem o Plantão, não necessariamente procurarem, mas estarem ali, por mais que não tivessem clareza, mas a irmã mais velha quis entrar no atendimento das menores, então acho que já tinha uma questão onde ela também queria um espaço para falar e esse momento: agora está acontecendo uma coisa que impacta a vida de todo mundo e a gente tem...

*Elas se apresentaram como família e vocês...*

É... Acho que foi bem isso assim, elas vieram como uma família, elas não vieram como uma pessoa procurando Plantão. Elas vieram como uma família unida, tanto que entraram em massa na sala, acho que foi isso assim.

*Isso rompe a tradição do Plantão Psicológico como um serviço que é procurado por pessoas sozinhas e não por grupos?*

Acho que cada dia mais a gente têm percebido que não existe uma forma de Plantão, existe uma coisa de um sujeito que procura o Plantão, existem formas de lidar com esse espaço diferente. Para mim sim, foi um rompimento do que eu fazia no Plantão, acho que eu estava acostumada e eu criei um conforto de um espaço onde eu entendia como ia ser, ou ia ser um Plantão do sujeito comigo, ou ia no máximo ser uma família, mas do jeito que eu estava acostumada, de um pai e uma mãe traziam um sujeito para ser atendido, não essa coisa de a família entra e a família vem para o Plantão, acho que para mim foi um rompimento do que eu imaginava ser Plantão.

*Isso na sua idéia ou naquilo que é passado?*

Eu acho que se é minha idéia é porque de alguma forma foi passado, acho que a minha idéia de Plantão tem muito a ver com a experiência que eu vivi no Plantão desde a época da faculdade, então o que eu via no Plantão normalmente era diferente, então acho que isso formou minha concepção do que é Plantão. Até então eu não tinha visto uma experiência onde quatro pessoas entravam na sala e falavam ao mesmo tempo e aquilo era Plantão. Para mim não era, então foi diferente, não era do jeito que eu estou acostumada, tem que separar para cada uma fazer o seu Plantão, e não. Então acho que rompeu sim com o que pensava de Plantão como ideia de Plantão.

*Quando você fala da experiência que você viveu, também não havia espaço para outros plantonistas essa possibilidade?*

Acho que sim, bom, imagino que sim, foi novo para mim e imagino que era bem novo para quem estava ali naquela experiência também, até porque a minha experiência... Rompeu tanto com o que eu pensava de Plantão quanto o que eu pensava de atendimento de família. Minha outra experiência de família também foi um atendimento de família, com uma supervisora que é teoricamente uma supervisora de atendimento de família, mas ela tinha uma preocupação clara de separar a criança, de a criança ter um espaço, do pai ter um espaço. E eu acho que também eu trouxe essa minha concepção que eu tinha tido antes de atendimento de família com ela de, bom, um tem um espaço, outro tem um espaço; juntou com minha concepção de Plantão onde a pessoa tem que ter aquele espaço, aquele momento, e acho que aquilo ficou bem dividido para mim de ter que ser assim, que atendimento de família tinha que ter um espaço pra cada um ter...

*Quer dizer, mesmo o modelo que você trazia de terapia familiar era separado?*

Era separado, eu tinha que atender o pai e a mãe num encontro, eu tinha que atender a criança em outro encontro e não podia ser... No máximo um encontro para ver a relação da criança com o pai e a mãe, mas eu tinha que pensar em encontros bem separados. Eu já trazia uma concepção de que atendimento de família é atendimento dos pais falando da demanda, não é uma terapia de casal, é o atendimento da criança e eles têm que falar da criança, enfim, e eu tenho que entender essa relação, então para mim já estava bem separado. Acho que essa experiência de Plantão me deu uma dinâmica diferente de entender.

*O que na sua concepção é o Plantão Psicológico, o que é particular do Plantão?*

Acho que o particular do Plantão para mim é isso, é essa possibilidade do encontro que eu não tinha na terapia. Na terapia eu sempre me baseava na ideia que eu tenho mais um encontro, que eu tenho um trabalho... E é isso que me interessa no Plantão, aquilo... Eu estava presente naquele encontro, mas era diferente do Plantão, o Plantão me dá uma ideia disso, de uma possibilidade de um encontro, desse encontro ser de fato único, da gente estar ali presente, da gente aproveitar aquele espaço que a gente está tendo e aí sim, se a gente precisa a gente vai pensar em mais algum encontro ou num encaminhamento ou que aquele caso foi ali e acabou ali, essa possibilidade de estar ali para ouvir, enfim, de estar ali para aquele sujeito que procurou o Plantão para mim é muito diferente do que o espaço da terapia de... Mesmo o atendimento de pais e mães, por mais que eu pensasse nessa coisa separada, eu pensava muito mais como um encontro para entender do que eu pensava numa terapia de família num outro modelo clássico, porque eu já tinha pelo menos seis meses de garantia que a gente ia ficar juntos.

*Você pensava em um encontro dentro de um processo e não em um encontro em si na psicoterapia?*

Exatamente.

*E no Plantão é...*

É o encontro em si, é pensar naquele encontro como um espaço único, e estar ali e fazer dele único.

*E dá para ter um único encontro com uma família?*

Talvez sim, acho que sim, depende bastante do que vem, acho que sim, acho que se você vai com esse pensamento de que você pode estar ali e pode fazer daquilo um Plantão talvez sim, acho que vai da sua postura e do que vem da família também.

*E o que auxilia nessa possibilidade?*

O que auxilia?

*Vai de você estar disposto a... Mas quando você está num Plantão Psicológico, teoricamente você está disposto a... O que que muda?*

Para mim muda muito entender que é possível, que fazer um Plantão com quatro pessoas na mesma sala é possível, que tratar de uma dinâmica naquele momento é um Plantão e aí vai de novo para a gente repensar o que é o Plantão, o que a gente entende por Plantão. Porque se você entra na sala e vê quatro pessoas e entra numa coisa que tem uma demanda grande daquela família que tem que ser resolvida e esclarecida e separada e entendida, enfim, que aquelas pessoas precisam de terapia, você não está entrando para fazer um Plantão, você está entrando para fazer um Psicodiagnóstico daquela família e encaminhar; o que é diferente do que se propõe aqui. É por isso que eu falo que a sua postura enquanto Plantão você tem que entender que você está ali para fazer um Plantão, enfim, talvez aquele seja um encontro em que as quatro vão falar de alguma questão e é isso que elas estavam precisando, elas estavam precisando de um espaço para falar de uma questão das quatro e aí você tem que estar pronto para isso, perceber que existe essa possibilidade e não entrar naquela coisa de eu tenho que fazer uma terapia, eu tenho que diagnosticar ver o que a pequena tem, o que a mais velha tem; que era um pouco do que eu entrei pensando, eu tenho que entender se eu vou encaminhar, se eu não vou encaminhar, eu estava mais preocupada com o final da coisa do que em ouvir o que elas tinham para me dizer e por isso eu acho que talvez sim, talvez seja possível um dia ter um... Quatro pessoas que precisam falar de alguma questão delas e isso ser um Plantão.

*Talvez um dia...*

É... Existe a possibilidade sim, acho que existe a possibilidade sim.

*Você diz que é mais uma possibilidade do plantonista em aceitar esse...*

Eu acho que sim, são as duas coisas.

*E o que auxilia isso, conhecimento técnico, vivência na área?*

Tem que ter conhecimento técnico, tem que ler, tem que se apropriar um pouco do que é a ideia do Plantão e acho que a experiência do Plantão é única, como cada encontro é único, acho que é uma experiência única de você lidar com o que vem e com as questões e com as possibilidades de ser diferente, de... Acho que você tem que lidar com a sua angústia de não resolver as coisas e de sair um pouco do que você aprendeu do clássico, acho que, isso a experiência vai te dar isso também, acho que muitas vezes, a gente tem uma angústia de resolver e de fazer tudo mais certo possível para resolver a questão que vem que a gente não escuta a questão, talvez porque o sujeito que está na sala... Aquele espaço seja único, e se não for, talvez ele tenha a possibilidade de voltar, e que ele também faz uma escolha, que não é uma escolha só sua e é isso, a gente fica tão preocupada com a nossa escolha, o que a gente vai falar para ele, o que a gente vai propor e qual a resposta que a gente vai dar, que a gente

escolhe... Que ele é um sujeito que também responde, que pode escolher voltar ou não, que pode apropriar daquele espaço e pode querer voltar, enfim, a demanda é dele, mas a gente... Acho que a experiência dá um auxílio nesse sentido, de separar um pouco o que é a sua demanda de querer fazer e o que é a demanda do sujeito que vem procurar o Plantão.

*Mas colocar mais de uma pessoa nesse espaço é romper com o clássico?*

Até então para mim sim, para mim o Plantão não era nada clássico quando eu atendia, já não era nada clássico, mas dentro do “não é clássico” tinha uma formação estruturada do que eu imaginava ser, apesar de não... De para mim, ser diferente do que é terapia, de ser uma experiência diferente, ele já tinha uma estrutura na minha cabeça de como deveria ser, e acho que juntar quatro pessoas numa sala rompeu um pouco com isso sim, acho que me deixou absolutamente confusa no começo.

*A formação do psicólogo ainda leva para o atendimento individual?*

Leva, bastante, bastante. Mesmo a... Eu sempre tive bastante interesse por família, sempre foi uma coisa que me interessou bastante, e quando eu procurei – a gente tem que escolher supervisores na graduação para fazer atendimento clínico longo – eu procurei essa pessoa porque ela era um atendimento de família, e acho que ela era bem clássica, foi muito decepcionante para mim essa experiência. Atendi duas famílias com ela, e era bem clássico mesmo de: essa era a questão da criança, essa era a questão da mãe. Tem a ver, a criança fez isso por causa dos pais, mas não é sua demanda, você não tem que resolver isso, você tem que ficar na criança, você tem que focar nos pais.

*Mas entendia-se família quando tinha uma criança?*

É, entendia-se família quando tinha uma criança. Era o grande ponto, assim, não se entendia um casal como atendimento de família, para ela, para essa pessoa.

*E nem um casal com filhos mais velhos, com filhos adultos?*

Não, muito raro, todas as vezes que eu atendi, todos os casos do meu grupo eram mãe e pai e filho. Um filho, dois filhos, enfim, crianças. Bem um conceito de família clássico.

*E tinha que ter pai e mãe?*

Tinha que ter pai e mãe, normalmente tinha pai e mãe, não que tinha que ter, não era uma regra, mas nos casos que apareciam era bem um pai, mãe e dois filhos.

*Você acha que esse tipo de família ainda é o vigente?*

Não, acho que família é muita coisa. São todas as relações que você tem, é você ser mãe, ou você ser só pai com filhos, enfim, eu acho que esse atendimento que eu fiz no Plantão foi... Era uma mãe com quatro filhas... Elas tinham um pai, elas tinham um padrasto, elas tinham outros sujeitos da família. Elas tinham uma tia que era praticamente mãe, que cuidava o dia todo, enfim, tinham outros... Tinha muitas pessoas naquela família, família de fato. Quem procurou o Plantão era quem estava precisando daquele espaço, eram as quatro, dentro da relação que elas tinham como família; então acho que família é muita coisa. Mas a formação que a gente tem na faculdade ainda é bem clássica, bem... Família tradicional.

*E não contempla a família que hoje procura o atendimento?*

Não.

*E com faz para dar esse salto entre aquilo que eu aprendi que é clássico e tradicional e aquilo que vem em busca de um alívio de um sofrimento, que já não é mais esse clássico e tradicional?*

Acho que a gente tem uma questão grande na formação. Acho que se a gente não consegue pensar nisso, a gente não está aberta para aceitar isso, a gente já tem um problema enorme. E é uma questão para a gente pensar mesmo, porque nesse caso clássico de atendimento de família que a gente tinha na faculdade tinha uma triagem do que seria atendido como família e acho que aí começa um pouco a gente separar o que é família para aquela supervisora e o que é família hoje em dia, ela já faz uma triagem do que era família para ela. Família para ela era isso, é pai, mãe e criança, enfim, e aquilo é a separação dela e a gente precisa abrir outros espaços mesmo, acho que o Plantão é bacana por isso, ele é aberto para o que vem, acho que a gente tem que estar preparado e, enfim, a gente tem um espaço depois para conversar e entender o que é nossa estruturação de família; o que é família para mim, o que é a família que veio e como eu estou lidando com isso, e eu preciso entender que o quê vem é diferente da minha formação do que seja família.

*Quando você diz na sua formação...*

De vida mesmo, do que eu entendi por família, que foi... O que na minha cabeça é uma família e o que é, quais são as possibilidades que temos hoje em dia, que são inúmeras, são ilimitadas, mas acho que a gente tem que tomar uma postura diferente, principalmente na formação de quem faz *psico* hoje em dia, acho que é uma... Você precisa entender que tem formações diferentes e é... Tem que ter uma formação aberta para isso, não pode ser mais restrita, fechada, como era.

*O atendimento de família não invalida o Plantão Psicológico? Hoje você diria que é possível, dentro do Plantão, dar conta, acolher essa demanda?*

Eu diria que sim, que é possível acolher uma demanda de família sim, e cada caso é um caso, é por isso que a gente olha para o Plantão, acho que a gente tem que perceber e é por isso que a gente tem tanta supervisão aqui no Plantão, enfim, você tem que perceber o que vem daquela demanda, e entender e conseguir... Entender se é possível acolher, se aquela questão é delas, se não é, o que a gente consegue fazer com a demanda que vem, mas que é possível, eu acho que sim.

*É possível dentro desse modelo: atendimento-supervisão-formação pessoal?*

Sim, para mim sim por isso, porque eu tenho pouca experiência com atendimento, mas acho que a supervisão nesse caso foi essencial e me deixou um pouco confusa, isso é engraçado, as supervisões foram muito diferentes, as concepções de cada um sobre o que é um atendimento de família foram muito diferentes e me deixaram muito mais confusa nas três primeiras vezes, porque um falava que a questão era a criança mais nova, encaminha e separa; outro falava não, olha que legal os quatro juntos falando de uma demanda; e eu falei: “Meu Deus o que eu faço?”, mas é isso, é engraçado a gente perceber como é diferente mesmo, como até quem faz supervisão dentro de um mesmo conceito, do que imagina do que é Plantão, foi confuso também entender se era ou não uma questão, se juntava ou não, se era possível ter Plantão ali ou não, enfim, a gente tem muito o que perceber ainda nessa história, se a gente consegue fazer ou não. Para mim, naquele caso eu acho que sim, para mim naquele caso ficou uma coisa que sim, é possível.

*A intervenção que é feita quando você tem uma família é diferente da postura e da intervenção quando você tem uma única pessoa?*

Não, para mim hoje em dia... No começo sim, é isso, eu estava muito preocupada em atender uma família e pensava muito que tinha que ser diferente. É uma família, o que eu vou fazer, porque é diferente. Claro que quando tem mais de uma pessoa a dinâmica é outra, mas eu acho que o conceito de Plantão é o conceito de Plantão, e acho que tem um indivíduo ou tem uma família, ali tem uma demanda, tem uma questão e tem um encontro onde aquela pessoa tem um espaço para falar, acho que... Claro que tem que ter uma preocupação para que as outras pessoas também tenham espaço pra falar, então acho que tem que ter uma preocupação para que as meninas também tivessem um espaço naquela dinâmica para falar, que fosse possível construir essa dinâmica, mas eu acho que é um Plantão como é um Plantão com um sujeito assim.

*O que diferencia na postura do Plantonista quando ele está com uma pessoa e quando ele está com mais de uma pessoa?*

Acho que no começo, muito você pensar que está numa postura de mediador, porque tem mais de uma pessoa, então você fica numa coisa de escuta um, escuta outro, numa preocupação de entender e de ouvir cada um deles, do que eles têm para falar, mais para frente nesse atendimento elas falavam muito entre elas, então para mim foi muito uma dinâmica daquele grupo, para mim não mudou muito do que seria um Plantão de uma pessoa conversando comigo, de uma pessoa contando, porque eram quatro pessoas contando, era mais confuso, era mais movimentado, era mais dinâmico, mas era um Plantão, era uma conversa daquelas quatro pessoas. Muda... É isso, você está ouvindo quatro versões da mesma coisa ao mesmo tempo, mas não sei se muda muito do Plantão nesse sentido de configuração do que está sendo contado.

*O Plantão propõe trabalhar a relação que se cria entre o plantonista e a pessoa que vem em busca de ajuda. Quando são vários indivíduos em busca de ajuda, como fica essa relação?*

Acho que primeiro você tem que tomar muito cuidado porque sua relação... É isso, cada um dos quatro fica querendo que você escute e entenda o que ele está falando, você está numa postura de: olha, ela está falando isso, mas não é isso, é isso. Então me escute, entenda e acredite em mim. Você fica... No começo foi super delicado por isso, você vai criando, parece que, quatro relações diferentes ali na mesma sala, e aquilo é bem confuso e depois acho que com a dinâmica das quatro ao mesmo tempo, acho que elas criaram um espaço ali das quatro e já não era mais tão importante eu acreditar em uma, ou acreditar em outra, acho que no começo era bem isso, cada uma construindo uma relação de poder comigo, assim.

*Criou-se uma dinâmica das quatro ou criou-se uma dinâmica das cinco?*

Sim, das cinco, há medida que eu também faço parte daquele momento, daquela dinâmica.

*Têm algo mais que você ache interessante dizer sobre esse tema?*

Não... Acho que é bacana e a gente precisava falar mais sobre isso, entender mais sobre isso, acho que foi uma experiência muito rica, tanto que faz muito tempo que atendi e eu lembro muito desse caso, assim muito, muito. Porque me marcou muito essa confusão minha com esse atendimento, e essa coisa que a gente tem de formar conceitos clássicos de como devem ser as coisas e os atendimentos e não explorar as possibilidades. Acho que nesse atendimento das quatro tinham milhares de outras possibilidades e formas como a gente poderia ter olhado para isso e ter encaminhado esse caso, e como não é uma coisa clássica e convencional a gente teve que pensar muito sobre isso e para mim foi muito difícil... Quanto mais a gente estudar e pensar no atendimento, o que é possível num atendimento de família e sair do nosso enquadre, do nosso quadrado, acho que mais bacana. Acho que é bacana de fato a gente pensar no atendimento, o que é família, como a gente pode atender família, que mil possibilidades que elas trazem, que mil possibilidades que aquela dinâmica, aquela relação tem, acho que é muito rico; e conseguir ter mais experiência, entender melhor e sair um pouco do limite, nesse sentido do limite que a gente já colocou como profissional de Psicologia.

*Mesmo dentro de uma prática que já se propões a...*

Exatamente, e acho que isso para mim foi o mais interessante, porque o Plantão para mim era bem sair do meu limite e estar presente, enfim, estar diferente e sair do clássico. E mesmo assim essa experiência me mostrou o quando a gente ainda traz limites nossos nos atendimentos, o quanto a gente tem... A gente vai criando conforto e regras dentro de uma coisa que propõe sair disso, a gente cria as nossas regras, então... Esse atendimento foi uma surpresa de como eu também, apesar de estar aqui acreditando no Plantão, eu também estava cheia de regras para o Plantão, de como deveria ser um Plantão, eu não estava de fato aberta para o que vinha, eu estava aberta desde que estivesse dentro do enquadre que eu estava acostumada, então acho que é bacana a gente pensar nisso, do quanto a gente vai se fechando nas nossas... Nos nossos limites e criando regras. Bacana pensar nisso mesmo.