

O PLANTÃO PSICOLÓGICO NUMA PERSPECTIVA HUMANISTA-FENOMENOLÓGICA

*Alisson da Silva Souza¹
Virgínia Teles Carneiro²*

RESUMO

Este trabalho busca apresentar os resultados de uma experiência no serviço de Psicologia da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) realizada por meio de atendimentos no Plantão Psicológico. O serviço de Psicologia da UFRB caracteriza-se por ser o espaço que promove o encontro entre a comunidade e os estudantes, no início de seu exercício profissional. Considerando essa perspectiva de inclusão social do serviço, o plantão ofereceu atendimento psicológico emergencial à população de Santo Antônio de Jesus e aos municípios adjacentes, semanalmente. Durante o período de um semestre, os discentes foram acompanhados diretamente pela professora responsável pela supervisão e pela formação teórica, o que possibilitou aos plantonistas atuar de modo interventivo nos momentos em que foram solicitados. Baseados nos pressupostos da psicoterapia humanista-fenomenológica, em especial no pensamento de Carl Rogers (2008), os atendimentos buscaram compreender o mundo vivido dos sujeitos e, com isso, oferecer um ambiente de empatia, acolhimento e confiança em que, pelo contato com suas emoções, os sujeitos pudessem dar novos significados para as suas experiências. Este artigo utiliza os pressupostos teóricos de Kierkegaard (2015), Mahfoud (1987), Moreira (2009), Rogers (2008), entre outros.

Palavras-chave: Plantão psicológico. Perspectiva Humanista-Fenomenológica. Serviço de Psicologia.

THE PLANTÃO IN PSYCHOLOGICAL HUMANIST-PHENOMENOLOGICAL PERSPECTIVE

ABSTRACT

This study aims to present the results of an experiment in the psychology department of the Federal University of Bahia Reconcavo (UFRB) through the care provided in Psychological service. The Psychology of service UFRB is characterized by being the space that promotes the meeting between the community and the students at the beginning of their professional practice. Considering this perspective of social inclusion of service, the call offered emergency psychological care opened to St. Anthony population of Jesus and adjacent municipalities weekly. During the semester, the students were followed directly by the teacher responsible

¹ Graduado em Psicologia pela Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB). Mestrando em Educação pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) e professor da rede pública municipal da cidade de Santo Antônio de Jesus, na Bahia. E-mail: pot_ppb@hotmail.com

² Professora adjunta I da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Possui graduação em Psicologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), mestrado em Psicologia Clínica pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP) e doutorado em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). E-mail: virginateles@gmail.com

for supervision and theoretical training, which enabled the physicians act of intervening in moments that were requested. Based on the assumptions of Humanistic-phenomenological psychotherapy, especially the thought of Carl Rogers (2008), the consultations sought to understand the lived world of the subjects and, therefore, offer an empathetic environment, host and confidence that, through contact with their emotions, the subjects could reframe their experiences. This article uses the theoretical assumptions of Kierkegaard (2015), Mahfoud (1987), Moreira (2009), Rogers (2008), among others.

Keywords: Psychological service. Humanistic-phenomenological perspective. Psychology Service.

Introdução

O processo histórico de construção das clínicas-escolas se relaciona intimamente ao desenvolvimento da Psicologia como ciência e com sua aproximação com a sociedade, que se deu por meio do reconhecimento dos seus serviços. Lopez (1983) detalha as clínicas-escolas da cidade de São Paulo e analisa o perfil dos seus usuários, que em sua grande maioria, são crianças do sexo masculino encaminhadas aos serviços por intermédio da queixa escolar. “[...] O insucesso escolar das crianças tem sido tratado, no discurso social dominante, como fracasso escolar, distúrbios de aprendizagem, dificuldades de aprendizagem, problemas de aprendizagem, dentre outros” (NEVES, 2011, p. 177).

Quando se trata da queixa escolar, é cada vez mais evidente que as demandas com direção às clínicas-escolas indicam o desconforto da escola e da família em relação aos alunos que representam um “problema”. No entanto, faz-se necessário compreender os diversos fatores que estão associados à aprendizagem, para não considerar pertinente o pensamento simplista de responsabilização daqueles sujeitos que não aprendem.

Diante disso, observa-se que tem havido um crescente interesse no desenvolvimento de pesquisas voltadas para a caracterização dos serviços e das demandas das clínicas-escolas, o que está proporcionando uma contribuição para o aprimoramento desses locais (CUNHA; BENETTI, 2009).

Várias pesquisas apontam para a necessidade de uma maior reflexão acerca dos serviços que são prestados à clientela das clínicas-escolas de Psicologia, de modo que essas garantam a qualidade dos serviços que são oferecidos à população. Nos últimos anos, elas demonstraram que não são de fácil articulação, pois representam uma proposta única de trabalho com serviços extremamente complexos, que envolvem segmentos e atividades diferentes, como o ensino, a pesquisa e a extensão embora façam parte de um só projeto, que de uma forma mais ampla, pretende produzir, transmitir e aplicar conhecimentos (MELO; PERFEITO, 2004).

O Serviço de Psicologia da UFRB surgiu da necessidade de aproximar a comunidade acadêmica da população, bem como de contribuir para a prevenção e o tratamento no campo da Saúde Mental, viabilizando parcerias com os diversos setores da saúde e da educação. Desde seu surgimento, em 2011, no Centro de Ciências da Saúde, que se localiza na cidade de Santo Antônio de Jesus, no estado da Bahia, o serviço funciona como uma clínica-escola, mediante a realização de estágios supervisionados e de projetos de pesquisa e extensão, que visam proporcionar uma experiência em atendimento psicológico aos alunos em formação.

Uma dessas experiências foi o Plantão Psicológico, um projeto de extensão que nasceu da iniciativa de uma das docentes do curso de Psicologia da UFRB com a intenção de oferecer atendimento psicológico emergencial à população de Santo Antônio de Jesus e aos municípios

adjacentes. Com a supervisão dessa docente, o projeto teve duração de um semestre e contou com a participação de três alunos em fase final do curso de Psicologia, os quais realizaram os atendimentos três vezes por semana, nos turnos matutino e vespertino, no Serviço de Psicologia da UFRB.

Portanto, o presente texto busca fazer uma análise do Serviço de Psicologia no tocante à sua importância para a UFRB e à sua relação com as mudanças nas concepções dos usuários, bem como das atividades de extensão quanto à sua relevância para a comunidade.

O Plantão Psicológico como modalidade de atendimento terapêutico

O Plantão Psicológico tem-se mostrado uma alternativa importante para marcar o início da vida profissional dos estudantes de Psicologia por meio do contato desses com a clínica e com a população. Mahfoud (1987, p. 75) 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”.

O trabalho do plantonista, no Serviço de Psicologia, visa oferecer atendimento para as demandas que surgem das emergências, no cotidiano. Diferentemente da queixa que se origina de um encaminhamento programado, a emergência aparece diante das urgências que acometem o existir dos sujeitos. Apesar de ser um atendimento clínico que oferece uma escuta qualificada, o Plantão Psicológico não se configura uma psicoterapia; isso permite que esse atendimento seja promovido com abordagens teóricas diferentes.

Sobre a responsabilidade ética do plantonista perante o seu cliente, Nogueira-Martins e Paparelli (2007, p. 67) apontam:

O ponto comum dessa vivência em plantão psicológico é que esse é um trabalho que requer, de seu executante, independentemente da abordagem, uma tomada de posição – pessoal, ética, política, social, profissional. Evidentemente, essa condição também se circunscreve no desenvolvimento de outras atividades profissionais do psicólogo e não só no plantão, mas o plantão, de alguma forma, exige a tomada de postura imediata.

Nessa perspectiva, e considerando a vasta literatura que traz evidências da importância do Plantão Psicológico no processo de formação do psicólogo, entende-se que essa modalidade de atendimento também busca responder à enorme demanda por escuta psicológica advinda da sociedade.

Após o reconhecimento do cliente da necessidade dessa escuta psicológica, cabe ao plantonista a aceitação das questões que aquele trouxe para o consultório e a busca por atitudes para estar junto do paciente.

Para dar conta de questões emergenciais, o plantonista deve ter conhecimento dos limites e das possibilidades que essa modalidade de atendimento lhe impõe. Portanto, é necessário que o plantonista saiba que não há necessidade de dar uma resposta para o seu cliente ou mostrar um caminho para a solução do seu problema; ao contrário disso, o que se deve buscar é oferecer um ambiente de acolhimento e aceitação, no qual o cliente consiga entrar em contato com seus sentimentos e emoções da forma mais genuína possível.

De acordo com Braga, Morato e Mosqueira (2012, p. 558):

Os atendimentos sustentam-se entre fala/escuta tensional do plantonista e de quem sofre: uma modalidade da clínica psicológica não estruturada, como tradicionalmente, apenas para atender agilmente queixas pautadas pela temporalidade estrita, mas distinta pela procura urgencial daquele que sofre.

Pautado pela responsabilidade de acolher aquele que sofre, o Plantão Psicológico tem-se firmado como um serviço de saúde de grande importância prestado pela universidade pública. Considerando a importância que essa tem dado para os atendimentos do plantão, é necessário fazer referência às pesquisas que vêm sendo desenvolvidas, principalmente no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP), por meio do Laboratório de Estudos e Prática em Psicologia Fenomenológica e Existencial (LEFE).

Fundado em 1999, o LEFE-USP investiga e põe em ação projetos de prática psicológica-clínica em contexto institucional que buscam afirmar-se como alternativas efetivas para diminuir o abismo entre o fazer psicológico e a sociedade. Baseado nessa iniciativa de inclusão social ou acessibilidade da população aos serviços da ciência psicológica, o Serviço de Psicologia da UFRB tem como inspiração os avanços conquistados por esse núcleo de pesquisas da USP. Assim, vem tentando fortalecer suas ações de modo a oferecer atendimentos gratuitos aos sujeitos que se relacionam com a instituição (funcionários e/ou discentes). Esse projeto, além de ampliar o acesso à atenção psicológica, visa à apropriação por parte da comunidade dos diversos serviços que a universidade pode oferecer.

Diante do sucateamento da saúde pública, fazem-se necessárias, neste momento, algumas considerações sobre a maneira como as políticas sociais, em especial aquelas voltadas para a saúde, vêm sendo conduzidas por um projeto de governo neoliberal.

Os impasses enfrentados na condução do Plantão Psicológico vêm se agudizando e exibem-se na confluência dos efeitos das políticas adotadas para a saúde e para a educação no âmbito federal, estadual e municipal (SCHMIDT, 2004). O reconhecimento desses impasses aponta para a necessidade de investigar as relações entre as políticas de saúde e a universidade pública, essa tão marcada pela crise que, ultimamente, tem passado os serviços de saúde e a sociedade de modo geral.

O Plantão Psicológico numa perspectiva humanista-fenomenológica

Considerando a situação degradante que se encontram os serviços públicos, sobretudo à saúde, em especial no campo da saúde mental, e a dificuldade de acesso que os usuários enfrentam cotidianamente, destaca-se que a população que procura o Serviço de Psicologia geralmente é composta por estudantes universitários e pessoas de classes sociais historicamente desassistidas, que não possuem renda suficiente para pagar um tratamento psicológico, essas pessoas veem no serviço uma possibilidade de inclusão social. O Plantão Psicológico foi criado, frente a essa necessidade de articulação da Psicologia com a comunidade e da consolidação do serviço como estágio para os alunos em fase de conclusão de curso. Cabia a coordenadora e supervisora do Plantão Psicológico, orientar, apoiar, discutir e esclarecer as dúvidas que surgiam dos atendimentos e que os alunos levavam para a supervisão.

A professora supracitada era responsável pelos componentes curriculares da perspectiva fenomenológico-existencial e tem formação clínica na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Diante

disso, uma das condições na escolha dos plantonistas era que tivessem afinidade com a perspectiva teórica que orientava a atuação da professora.

Quanto à forma de organização dos atendimentos, esses podiam acontecer em até duas etapas; na primeira, fazia-se o acolhimento da demanda do cliente, com o objetivo de tentar detectar as suas queixas, e a segunda caracterizava-se como um momento de revisão da queixa inicialmente apresentada e pelo encerramento do processo. Vale ressaltar que ao constatar que a queixa apresentada demandava um tratamento terapêutico mais duradouro, o cliente era encaminhado para uma psicoterapia, atendimento também oferecido pelo Serviço de Psicologia da UFRB.

Os profissionais da Psicologia têm seu trabalho direcionado por uma abordagem teórica que lhes oferece os fundamentos filosóficos os quais subsidiarão sua prática. Como já foi dito, o Plantão Psicológico pode ser desenvolvido a partir de diferentes abordagens teóricas, entretanto é importante realçar que, desde o seu surgimento, a proposta é que os profissionais nele envolvidos estejam em sintonia com a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), formulada a partir dos anos 50 do século XX por Carl Rogers, psicólogo americano, que tem influenciado fortemente os psicólogos humanistas brasileiros. O destaque para essa abordagem se dá pelo seu caráter não diretivo e seu rumo baseia-se no referencial e nas demandas dos clientes.

No que diz respeito à inclinação teórica que sustentou os atendimentos, é necessário acrescentar que sua base foi fundamentalmente humanista-fenomenológica. De acordo com Moreira (2009), a psicoterapia humanista é um desenvolvimento contemporâneo originado da interseção de duas principais vertentes: o pensamento humanista em psicologia e o pensamento de psiquiatras europeus que criticavam o modelo freudiano que prioriza a importância de um aparelho psíquico.

Nessa perspectiva, o terapeuta não elege os caminhos que o processo tem que seguir nos atendimentos, mas oferece um clima de confiança e aceitação no qual é o cliente que cria e descobre seus próprios recursos para enfrentar uma determinada situação. Sobre o processo psicoterapêutico numa perspectiva humanista-fenomenológica, Moreira (2009, p. 52) afirma:

O processo psicoterapêutico se produz na interseção dos *Lebenswelten* do terapeuta e do cliente. O psicoterapeuta passeia de mãos dadas com o cliente em seu *Lebenswelt* (mundo vivido), buscando sempre compreendê-lo, sem nunca separar-se de seu próprio *Lebenswelt*. Isto ocorre através da empatia, uma das atitudes básicas postuladas por Carl Rogers.

Durante a prática clínica de Plantão Psicológico, priorizou-se a busca pela construção de um ambiente de compreensão empática, no qual cada cliente era acolhido de forma única, numa postura atenta do plantonista em compreender as razões que mobilizavam o cliente a procurar o serviço. Partindo da perspectiva humanista-fenomenológica, a prática clínica no Plantão Psicológico problematiza o mundo vivido dos clientes e as questões trazidas por eles, sempre tentando manter uma atitude de atenção, respeito e empatia em relação ao que os motiva a buscar ajuda.

Sobre a atenção no contexto da clínica, essa se encontra contemplada na prontidão do olhar e da escuta, que possibilita ao plantonista estabelecer qual sujeito precisa de mais cuidado (MORATO; NUNES, 2008). Por sua vez, o cuidado contempla o encaminhar de uma comunicação rumo ao sentido, orientando significados que permitam o questionamento, a reflexão e o situar-se do sujeito na direção do bem-estar.

Após essas considerações em relação às atitudes consideradas imprescindíveis a todo e qualquer psicólogo em espaços clínicos, cabe aqui trazer maior clarificação a respeito do conceito de empatia tão presente nos textos da perspectiva humanista-fenomenológica. Para Carl Rogers empatia consiste em:

Penetrar no mundo perceptual do outro e sentir-se totalmente à vontade dentro dele. Requer sensibilidade constante para com as mudanças que se verificam nesta pessoa em relação aos significados que ela percebe, ao medo, à raiva, à ternura, à confusão ou ao que quer que ele/ela esteja vivenciando. Significa viver temporariamente sua vida, mover-se delicadamente dentro dela sem julgar, perceber os significados que ele/ela quase não percebe, tudo isso sem tentar relevar sentimentos dos quais a pessoa não tem consciência, pois isto poderia ser muito ameaçador. Implica em transmitir a maneira como você sente o mundo dele/dela à medida que examina sem viés e sem medo os aspectos que a pessoa teme. Significa frequentemente avaliar com ele/ela a precisão do que sentimos e nos guiarmos pelas respostas obtidas. Passamos a ser um companheiro confiante dessa pessoa em seu mundo interior (ROGERS, 2008 p. 73).

Com base nessa citação, percebe-se a importância que a empatia assume em contextos clínicos. Observa-se, nas palavras de Rogers (2008), que ser empático demanda do terapeuta plantonista um cuidado ético e responsável com as singularidades que lhe são apresentadas, de modo que é necessário despir-se de todos os seus pontos de vista e valores para entrar no mundo do outro, sem nenhum tipo de preconceito.

A experiência dos plantonistas no Serviço de Psicologia permitiu constatar que o cliente que procura atendimento sente com urgência a necessidade de ser ouvido e acolhido naquele momento; assim, o plantão funciona como uma solução imediata para o seu sofrimento. Durante o período em que ocorreram os atendimentos, foram acolhidos clientes da cidade de Santo Antônio de Jesus e outras cidades vizinhas, entretanto destaca-se que a grande maioria dos clientes eram discentes da UFRB que estavam enfrentando dificuldades em relação à vida universitária.

O discurso dos clientes geralmente trazia o pedido de socorro, a necessidade de ajuda e compreensão, eles acreditavam que o plantonista seria capaz de oferecer um alívio imediato que minimizaria os danos a que estavam submetidos. Os clientes chegavam ao plantão com as emoções afloradas, e cabia aos plantonistas o treino do exercício diário de aceitação e disponibilidade terapêutica para acolher as demandas e manejar tanto as emoções dos clientes quanto as suas. Essa experiência serviu também para ampliar a compreensão da diversidade de demanda que esse serviço propõe e aproximar os alunos/plantonistas das necessidades da população.

A partir das experiências de atendimento, percebeu-se que, geralmente, os clientes que procuravam o plantão se queixavam de um sentimento muito forte de angústia. Às vezes esse sentimento os paralisava diante de determinado problema; alguns conseguiam nomear o sentimento, outros alegavam uma dor no peito, uma sensação de aperto, vontade de chorar, angústia. Para a medicina, a angústia não tem um contorno psicopatológico bem definido e está muito próxima à ansiedade e ao medo sem uma causa objetiva, ela pode aparecer tanto em transtornos caracterizados por agitação interna como na sensação de desesperança típica das depressões. É comum o corpo dar sinais dessa angústia por meio de sudorese excessiva, palpitações, tensão e dor muscular, sensação de falta de ar, entre outros. Mas é no sentido filosófico que ancoramos nossa compreensão de angústia. Sobre esse sofrimento, que é uma qualificação do espírito humano, Kierkegaard (2015, p. 45) afirma:

O conceito de angústia não é tratado quase nunca na Psicologia, e, portanto, tenho de chamar a atenção sobre sua total diferença em relação ao medo e outros conceitos semelhantes que se referem a algo determinado, enquanto que a angústia é a realidade da liberdade como possibilidade antes da possibilidade. Por isso não se encontrará angústia no animal, justamente porque este em sua naturalidade não está determinado como espírito.

Dada essa relação entre condição humana, angústia e espírito, observa-se que uma interpretação desse sentimento, a partir da perspectiva de Kierkegaard (2015), faz compreender que a ocorrência, ou não, desse sentimento, foge do controle humano, o que revela que sua existência se dá no domínio do corpo, mas opera pela via do espírito, das sensações e intuições.

Pensando assim, Kierkegaard (2015, p. 47) acrescenta:

O espírito não pode desembaraçar-se de si mesmo; tampouco pode apreender-se a si mesmo, enquanto ele se mantiver fora de si mesmo; nem tampouco o homem pode mergulhar no vegetativo, de jeito nenhum, pois ele está determinado afinal, enquanto espírito; não poder fugir da angústia.

Explicitada essa relação entre o ser humano e a existência de um suposto espírito pelo qual a angústia opera, podemos compreender em que sentido surgiam as queixas no plantão. Diante disso, compreende-se que a incapacidade de enfrentar os problemas e a sensação de desolamento e dor que os clientes não conseguiam nomear e, que também não tinham controle, era responsável pelo seu sofrimento traduzido em desespero e ansiedade que também lhes movia em busca de ajuda. Nesse sentido, evidencia-se o lado positivo desse sentimento que, embora seja tão intenso e destruturante, não é capaz de paralisar o ser que sofre, ao contrário, mobiliza-o a buscar uma solução que amenize a sua dor, como os atendimentos oferecidos no Plantão Psicológico.

A certeza dos clientes de que o Plantão Psicológico dispunha dos recursos capazes de amenizar o seu sofrimento foram aos poucos nos mostrando os caminhos que deveríamos seguir; claro que não adotamos, em nenhum momento, uma atuação programada, pautada por regras, mas priorizamos a construção de uma postura lapidada pelo preparo teórico e pelas supervisões responsáveis pela criação das condições favoráveis ao processo de formação clínica e pela produção de subjetividades.

Considerações finais

O presente texto em nenhum momento teve a intenção de fazer uma análise interpretativa dos atendimentos na perspectiva do Plantão Psicológico. O que se buscou foi mostrar a importância desse serviço, considerando que a emergência ou o atendimento não acontece apenas em casos de dor ou sofrimento do corpo físico. Indiretamente, o texto também aponta para a relevância das práticas de extensão, que possibilitam a formação de um profissional que valoriza a cidadania, ao passo que democratizam o acesso aos conhecimentos compartilhados na universidade pública, sendo um exercício acadêmico que conecta a instituição com as demandas da população.

A procura pelos atendimentos oferecidos no Serviço de Psicologia confirmou nossas expectativas em relação à necessidade de ajuda psicológica presente em muitas pessoas nos dias de hoje, mesmo que, às vezes, elas não consigam nomear suas dores e sentimentos. Isso faz refletir que é preciso ampliar a prática do Plantão Psicológico, tornando-o um projeto permanente e integrado

a outras instituições e movimentos sociais, pois se percebeu que uma das dificuldades da execução do projeto foi o desconhecimento da comunidade local sobre as possibilidades de atendimento no Serviço de Psicologia. No que se refere à atuação dos plantonistas, o Plantão Psicológico representou uma ótima experiência de contato com a clínica, não no formato da psicoterapia, com uma frequência pré-estabelecida de encontros, mas de um ou no máximo dois encontros, em que a ajuda psicológica se deu a partir dos recursos pessoais presentes em ambos. Sendo assim, o plantonista teve a oportunidade de desenvolver a capacidade de escutar, ver e sentir o outro ativamente e claramente, no momento em que suas emoções eram transmitidas.

O Plantão Psicológico apresentou para os plantonistas uma possibilidade nova de pensar a clínica numa perspectiva diferente da habitual e permitiu o contato com a realidade subjetiva dos clientes e as diferentes formas de expressão do sofrimento humano, o que amplia nossas possibilidades de atuação na Psicologia.

Referências

- BRAGA, T. B. M; MOSQUEIRA, S. M; MORATO, H. T. P. Cartografia clínica em plantão psicológico: investigação interventiva num projeto de atenção psicológica em distrito policial. *Temas em Psicologia*, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 555-569, 2012. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v20n2/v20n2a20.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2015.
- CUNHA, T. R. S; BENETTI, S.P.C. Caracterização da clientela infantil numa clínica-escola de Psicologia. *Boletim de Psicologia*, Porto Alegre, v. 59, n. 130, p. 117-127, 2009. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v59n130/v59n130a10.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2016.
- KIERKEGAARD, S. *O conceito de angústia: uma simples reflexão psicológico-demonstrativa direcionada ao problema dogmático do pecado hereditário*. Petrópolis: Vozes, 2015.
- LOPEZ, M.A. Características da clientela de clínicas-escola de Psicologia em São Paulo. *Psicologia Clínica*, Rio de Janeiro, v. 35, n. 1, p. 78-92, jan./mar. 1983. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abp/article/view/18887/17633>>. Acesso em: 10 nov. 2015.
- MAHFOUD, M. A vivência de um desafio: plantão psicológico. In: ROSENBERG, R. L. *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa*. São Paulo: EPU, 1987.
- MELO, S. A; PERFEITO, H. C. C. S. Evolução dos processos de triagem psicológica em uma clínica-escola. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-42, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v21n1/a03v21n1>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- MOREIRA, V. *Clínica Humanista-Fenomenológica: estudos em psicoterapia e psicopatologia crítica*. São Paulo: Annablume, 2009.
- MORATO, H. T. P.; NUNES, A. P. A práxis clínica de um laboratório universitário como aconselhamento psicológico. *Boletim de Psicologia*, São Paulo, v. 58, n. 128, p. 73-84, 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v58n128/v58n128a06.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

NEVES, M. M. B. J. Queixas escolares conceituação, discussão e modelo de atuação. In: GUZZO, R. S. L.; MARINHO-ARAÚJO, C. M. (Org.). *Psicologia escolar: identificando e superando barreiras*. Campinas: Alínea, 2011. p. 175-192.

NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F.; PAPARELLI, R.B. Psicólogos em formação: vivências e demandas em plantão psicológico. *Psicologia Ciência e Profissão*, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 64-79, 2007. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pcp/v27n1/v27n1a06.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2015.

ROGERS, C. Uma maneira negligenciada de se: a maneira empática. In: ROGERS, C; ROSENBERG, R. L. *A pessoa como centro*. São Paulo: EPU, 2008. p. 69-89.

SCHMIDT, M. L. S. Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v. 21, n. 3, p. 173-192, set./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v21n3/v21n3a03>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

Data de recebimento: 19/07/2016

Data de aprovação: 30/03/2017