

**ESCUTANDO FAMÍLIAS À LUZ DA ABORDAGEM  
CENTRADA NA PESSOA: PLANTÃO  
PSICOLÓGICO ON-LINE EM TEMPOS DE  
PANDEMIA**

**LISTENING TO FAMILIES IN LIGHT OF THE  
PERSON-CENTERED APPROACH: ONLINE  
PSYCHOLOGICAL DUTY IN TIMES OF THE  
PANDEMIC.**

**Vera Pereira Alves<sup>1</sup>, Maria Sampaio Assis, Francislane Bonfim  
Freitas, Tânia Carneossi Lazarin, Mariane Carolina Lopes, Renata  
Pires de Saboia, Flavia Fassi Samel, Hermínia Mesquita dos Santos,  
Sarah Duarte Santos**

Espaço de Estudos e Pesquisas na Abordagem Centrada na Pessoa - Dr. John  
Keith Wood  
Campinas – SP – Brasil

**RESUMO**

O propósito deste artigo é apresentar o relato da experiência inaugural de plantão psicológico on-line com famílias - Projeto Escutando Famílias - criado no início da pandemia da Covid-19 para dar atendimento a pais e familiares de estudantes de escolas públicas brasileiras. O

---

<sup>1</sup> Correspondencia a: [psiveraalves@gmail.com](mailto:psiveraalves@gmail.com)>

projeto propõe duas práticas inspiradas na teoria de Carl Rogers e nos desenvolvimentos da Abordagem Centrada na Pessoa: plantão psicológico e psicoterapia conjugal e familiar. A descrição, fundamentação e compreensão dos meandros do serviço oferecido, bem como a vivência do grupo, na criação e execução do Projeto, estão relatados de forma a contribuir ao entendimento mais amplo do serviço, assim como apoiar eventuais inspirações para projetos semelhantes.

**Palabras-clave:** Guardia psicológica; terapia on-line; terapia familiar; psicologia humanista; Rogers, Carl Ransom.

### ABSTRACT

The purpose of the article is to present an account of the initial experience of online psychological duty with families - Project Listening to Families – that was created at the beginning of the Covid-19 pandemic to assist parents and family members of students in Brazilian public schools. The project puts to use two practices inspired by Carl Rogers' theory and the developments of the Person Centered Approach: psychological duty and conjugal and family psychotherapy. The description, groundwork and understanding of the intricacies of the service offered, as well as the group's experience in creating and executing the Project are reported in order to contribute to a broader understanding of the service, as well as to support possible inspirations for similar projects.

**Keywords:** Psychological duty; online therapy; family therapy; humanistic psychology; Rogers, Carl Ransom.

### INTRODUÇÃO

O início do isolamento social, no Brasil, (março/abril de 2020), em virtude da pandemia da Covid-19, foi marcado também pela oferta inicial de psicólogos em atender, gratuitamente e via on-line, os profissionais da saúde. As ofertas foram se ampliando, e os psicólogos da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) foram se disponibilizando a atendimentos, em plantão psicológico on-line, para todos aqueles, independente da profissão, que sofriam reverberações psicossociais da Covid-19, tais como ansiedade, luto, medo, entre outros.

As autoridades, seguindo recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), decretaram o fechamento das escolas e assim alunos de instituições privadas passaram a ter suas aulas ministradas on-line. Grande parte dos alunos de escolas públicas ficaram sem qualquer programação escolar. Pais e cuidadores não puderam continuar presencialmente seus trabalhos, passaram a trabalhar em *home-office* ou perderam seus empregos. Muitas casas se tornaram assim ocupadas, 24 horas por dia, com a presença de toda a família. Ninguém deveria sair de casa e cada um exercia atividades que, por vezes, nunca haviam sido realizadas, como, por exemplo, acompanhar diariamente as atividades dos filhos. As relações familiares também passaram a ser vivenciadas com novas intensidades e, muitas vezes, de forma conflituosa. Os casos de violência doméstica são descritos como em aumento considerável em praticamente todo o país (Agência Brasil, 2020).

Mediante tal quadro, não foi difícil concluir que, além dos indivíduos, também as famílias poderiam se beneficiar de atendimentos psicológicos. Deste modo, a primeira autora, psicóloga e professora de psicologia na ACP, praticante há décadas do atendimento psicológico a casais e famílias, decidiu que algo poderia/deveria ser feito quanto à essa nova realidade. Convidou alguns psicólogos que haviam sido seus alunos em aulas sobre atendimento a casais e famílias ministradas em cursos de Formação ou Especialização na ACP. Formou-se, então, desde abril de 2020, um grupo de nove psicólogas, que atendem, gratuitamente, até a presente data, os pais e familiares de estudantes de escolas públicas de forma on-line.

O relato desta experiência é o que se apresenta neste artigo. Junto à descrição, fundamentação e compreensão dos meandros do serviço oferecido, compartilha-se também a vivência do grupo na criação e execução do *Projeto Escutando Famílias*. A intenção é contribuir não apenas para o entendimento mais amplo do serviço, mas também para apoiar eventuais inspirações, para projetos semelhantes que venham a se dedicar ao *stress* familiar que, como referido por Stacey (1992, p. 110), é infundável, mesmo com as reconfigurações do grupo familiar: "Nenhuma revolução acaba com o *stress* familiar".

No Brasil, assim como em outros países, as configurações do grupo familiar têm mudado no decorrer do tempo. De famílias extensas (pais, filhos, avós e agregados vivendo juntos) ao modelo de família nuclear, enraizado em papéis de gênero, cujo formato composto de pai, mãe, filho e filha se tornou um ideal, até a possibilidade atual de múltiplos modelos

simultâneos, em que famílias são formadas tanto por casais hétero como homossexuais; formadas como conjugalidade de dois, três ou mais parceiros; em outros acordos de relacionamentos não monogâmicos, com presença ou ausência de filhos e, ainda, provenientes de relações conjugais anteriores.

A família - concebida como um agrupamento que trata dos fatos básicos da vida –, tais como nascimento, acasalamento e morte, bem como das relações de descendência (entre pais e filhos), consanguinidade (relações entre irmãos) e afinidade (relação entre cônjuges) e considerada ou não um grupo natural e universal - a partir dos séculos XVI e XVII, passou a ocupar outro lugar: de um grupo que visava à transmissão da vida, do nome e dos bens para um espaço de afetividade (Ariès, 1981). Entretanto famílias extensas, por exemplo, continuam se formando, se não por ideal de modelo, por vezes, mediante condições financeiras.

Assim, a convivência de uma ou duas famílias, em um mesmo domicílio, em vez de reconfigurar antigos modelos, indica que é necessário aos psicólogos saber transitar pelos diferentes tipos de agrupamentos. Indica também que a existência simultânea de vários arranjos familiares não significa o fim do *stress* das famílias, nem a impossibilidade de sua existência como instituição. É sobre esse sofrimento emocional que muitos psicólogos buscam meios para cuidar e para construir uma produção teórica. No âmbito da ACP, a literatura científica não é tão vasta, uma vez que seu próprio criador não deixou um legado teórico direcionado à atenção desse grupo específico. A literatura de consulta é basicamente aquela produzida pelos seguidores de Rogers e da ACP.

### **O ATENDIMENTO A FAMÍLIAS NA ACP: PLANTÃO PSICOLÓGICO COMO INSPIRAÇÃO E COMO PRÁTICA**

A atenção psicológica oferecida a famílias, casais e pais, como estabelecida neste projeto, encontra-se embasada, em textos de Alves (2002, 2009, 2010), cuja proposta de acolhimento ao grupo familiar se inspira na atividade do Plantão Psicológico e transita pela ideia de atendimento e não de psicoterapia (Alves, 2010). Não se trata apenas de uma alteração de nomes, mas, sim, de uma alteração que revela uma proposta de escuta e intervenção que não demanda inserir-se como uma atividade processual tal qual a psicoterapia. Contudo, diferente da proposta da autora, cuja referência de prática é a clínica privada e presencial, o *Projeto*

*Escutando Famílias*, aqui relatado pela primeira vez, inaugura, no Brasil, a prática do Plantão Psicológico com Famílias, realizado fora do ambiente institucional, de modo on-line e gratuitamente.

No Plantão Psicológico, presencial, os plantonistas se colocam à disposição, em períodos demarcados, para atender quaisquer pessoas no momento em que sintam a necessidade de uma escuta de seu sofrimento emocional e se disponibilizem a pedir ajuda. A intenção com esse atendimento é acolher a experiência da pessoa, em vez de centrar-se em seu problema, focando no aqui-agora do encontro, a fim de facilitar-lhe uma visão mais clara tanto de si quanto de sua problemática, bem como de suas possibilidades de enfrentamento (Mahfoud, 2012; Braga, 2014; Tassinari & Durange, 2019).

O plantonista deve se disponibilizar, na realização desse atendimento, a se confrontar com o desconhecido, pois não sabe se e por quem será procurado, além de se preparar para atendimentos que podem ser únicos na maior parte das vezes. Ele oportuniza uma escuta que lhe foi solicitada por uma pessoa que prescinde da existência de uma queixa. Trata-se assim de um atendimento focado no relacionamento que o plantonista construirá junto com o indivíduo. Via de regra, o Plantão Psicológico é executado, em ambientes institucionais, servindo aos seus usuários. Clínicas-escolas; serviços públicos ou privados; serviços judiciais; serviços de saúde, entre outros, caracterizam usualmente os espaços físicos que viabilizam aos plantonistas não apenas o atendimento, mas também sua organização.

A Organização contempla as condições do ambiente, a divulgação do serviço aos possíveis usuários, os horários de atendimento e a necessidade ou não de agendamento (Braga, 2014). Entretanto cabe ressaltar que, nos últimos anos, registram-se, no Brasil, atendimentos de Plantão, em locais públicos e abertos, como praças, destacando-se, assim, a possibilidade de prescindir-se do ambiente institucional.

O atendimento a famílias ou a pais/cuidadores, proposto por Alves (2010), baseia-se no Plantão Psicológico, notadamente pelo fato de abstrair do *setting* terapêutico, por prescindir de uma prévia definição de que há ou haverá um cliente, por centrar-se naquele que se coloca diante do psicólogo e por tomar cada sessão como única. No atendimento aos pais, a proposta apresentada pela autora foi pensada, para escutar, a princípio e em profundidade, a experiência vivida por eles, quando buscavam ludoterapia para os filhos, em vez de tomá-los apenas como mero informantes da situação do filho em questão. O enfoque da autora foi

concentrar-se no relacionamento com os filhos. Os pais/cuidadores, na primeira entrevista com o psicólogo, ao enumerar os problemas dos filhos, faziam extensa referência também às suas próprias dificuldades. Frases do tipo “*Meu filho está de tal forma e não sei mais o que fazer, não consigo resolver isto, já não tenho mais recursos para lidar com ele....*” eram frequentes na experiência da autora que resolveu, então, direcionar-se a eles ao experienciar tais dificuldades.

Tal proposta compreende a importância das relações familiares, entende que muitos problemas dos filhos se configuram imersos nessas relações e crê nos pais/cuidadores, como facilitadores em potencial do desenvolvimento dos filhos, como também da família, quando se sentem empoderados para tanto e não impotentes como nas expressões acima. Assim, a atenção psicológica dada aos pais/cuidadores (e eventualmente a outros familiares também envolvidos diretamente, como avós, tios, etc) se volta ao contexto relacional, em que se insere o filho, para quem buscam ajuda e visa facilitar a reflexão sobre as relações familiares e a compreensão mútuas.

Centrar-me em quem se apresenta para mim. Não me importando de início em estabelecer quem é o cliente, mas, sim, em acolher quem me procura. Meus futuros clientes poderão ser os pais, ou um deles, ou o casal, ou a família, ou o filho para quem buscam ajuda. Porém creio que este momento inicial possa ser mais bem utilizado, facilitando-lhes uma reflexão, ajudando-os a sair, porventura, de uma situação objetificante em que “têm um filho que precisa ser consertado”, para uma situação na qual possam sentir-se incluídos (Alves, 2010, p.236).

O atendimento aos pais não opera numa perspectiva em que se considera que sejam os pais que precisam de tratamento e não as crianças. Diferente de outras abordagens, até nomeadas como “Plantão com famílias” (de la Barra & Macedo, 2017), o atendimento inspirado em Alves (2010) e realizado neste projeto não decorre de uma visão diagnóstica, em que os pais/cuidadores são vistos como um problema a ser “tratado”, já que o filho é considerado o paciente identificado. A ideia que se faz presente é a de que as relações familiares podem ser beneficiadas em um espaço de compreensão e reflexão sobre o vivido, que não seja produtor de diagnósticos e identificação de “culpados”, clientes. Um espaço que lhes permita conhecer-se mutuamente de uma nova forma em que, decerto, a empatia possa se fazer presente, a fim de possibilitar mudanças se assim o desejarem os membros desse grupo. Quer o pedido de

ajuda psicológica seja feito por pais/cuidadores, por um casal ou por uma família, os psicólogos que se disponibilizam ao atendimento desse grupo estarão focados em oferecer-lhes um espaço de escuta que lhes permita, refletindo sobre suas vivências, construir uma visão mais clara de suas relações e de suas perspectivas.

A partir da criação de um clima de liberdade, de confiança e das atitudes psicológicas facilitadoras, a família pode se direcionar, para escolhas e comportamentos mais construtivos e positivos, uma vez que seus membros e ela, como um todo, são vistos como detentores de um poder de facilitação e de resolução dos próprios conflitos por estarem imersos num fluxo de tendência formativa:

Existe uma tendência direcional formativa no universo, que pode ser rastreada e observada no espaço estelar, nos cristais, nos microrganismos, na vida orgânica mais complexa e nos seres humanos. Trata-se de uma tendência evolutiva para uma maior ordem, uma maior complexidade, uma maior inter-relação (Rogers, 1983, p.50).

Assim, as pessoas atendidas podem desenvolver mais autoconhecimento e autocontrole sobre suas ações na relação com familiares e na relação com elas mesmas, o que ressalta a importância da procura espontânea por esses atendimentos. O momento, em que o atendimento é solicitado, é aquele em que a mobilização emocional se faz presente, e não em que respondem “mecanicamente” ao encaminhamento feito por outros profissionais ou, ainda no momento, em que, acompanhando um familiar ao plantão, são convocados para a sala do psicólogo como referido por de la Barra (2017).

As atitudes de empatia, consideração positiva incondicional e autenticidade se fazem tão presentes, nesse cenário, quanto na psicoterapia individual, ao construir uma relação terapêutica. Para Rogers (2009), essa relação é significativa, à medida que há o desejo contínuo de compreender o outro, de ser receptivo em relação aos sentimentos e suas comunicações, à medida, portanto, que a empatia se materializa por essa “tentativa de compreender o significado pessoal do outro” (Gobbi, Missel, Justo, & Holanda 2002, p. 62). Simultaneamente, pela via do respeito e apreço ao indivíduo, materializa-se uma “consideração afetuosa por ele enquanto uma pessoa de autoavalia incondicional - de valor – independente de sua condição, de seu comportamento ou de seus sentimentos à sua própria maneira” (Rogers, 2009, p. 38). Rogers salienta que “é somente ao apresentar a realidade genuína que está em mim que a outra pessoa pode procurar pela realidade em si com êxito”

(Rogers, 2009, p.38). Assim, a “autenticidade se revela no grau de correspondência entre o que o terapeuta experiencia e o que comunica ao cliente, sendo ele mesmo na relação terapeuta-cliente” (Moreira, 2010. p.539).

Dessa maneira, os clientes, membros das famílias, são considerados, mas não julgados por seus atos. O psicólogo busca autêntica e empaticamente transmitir como sente e percebe o mundo relacional dessas famílias e como sente e percebe como cada um de seus membros vivencia tais relações. São respostas emitidas pelo psicólogo que visam comunicar sua empatia tanto para cada um dos membros, no que tange às suas percepções das relações familiares, como também das próprias relações entre eles - numa resposta ao interespaço, como refere Gaylin (2001).

## **A EXPERIÊNCIA DO PLANTÃO PSICOLÓGICO DO PROJETO ESCUTANDO FAMÍLIAS**

O *Projeto Escutando Famílias* visou transmitir toda essa perspectiva de atendimento descrita acima para o atendimento on-line. Ele foi ofertado, gratuitamente, para familiares de alunos de escolas públicas, a fim de dar acesso ao atendimento psicológico àqueles que têm menos recursos financeiros, mesmo sabendo que dentre eles ainda seriam alcançadas somente famílias com alguma condição, visto a necessidade de acesso à internet e a um dispositivo de contato, tais como *smartphone*, *tablet* ou computador para o atendimento. (Segundo o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação - CETIC, em pesquisa de 2019, somente 57% das classes C e D, no Brasil, grupo com o qual este projeto trabalha, estava conectada, sendo uma porcentagem ainda mais baixa na zona rural, 53%).

A divulgação do projeto foi feita, inicialmente, entre professores e profissionais da educação, para que pudessem, por sua vez, divulgar para os familiares de seus alunos. Como já referido, as escolas estavam fechadas por medidas de saúde por causa da pandemia e, assim, esses contatos foram reduzidos. Algumas escolas o divulgaram no momento da entrega de cestas básicas de alimentos ou o divulgaram em grupos de *WhatsApp* de professores e pais.

Havia, no início, por parte das psicólogas do projeto, um receio de que houvesse uma procura maior que a possibilidade de atendimentos. Deste modo, apenas com o decorrer do

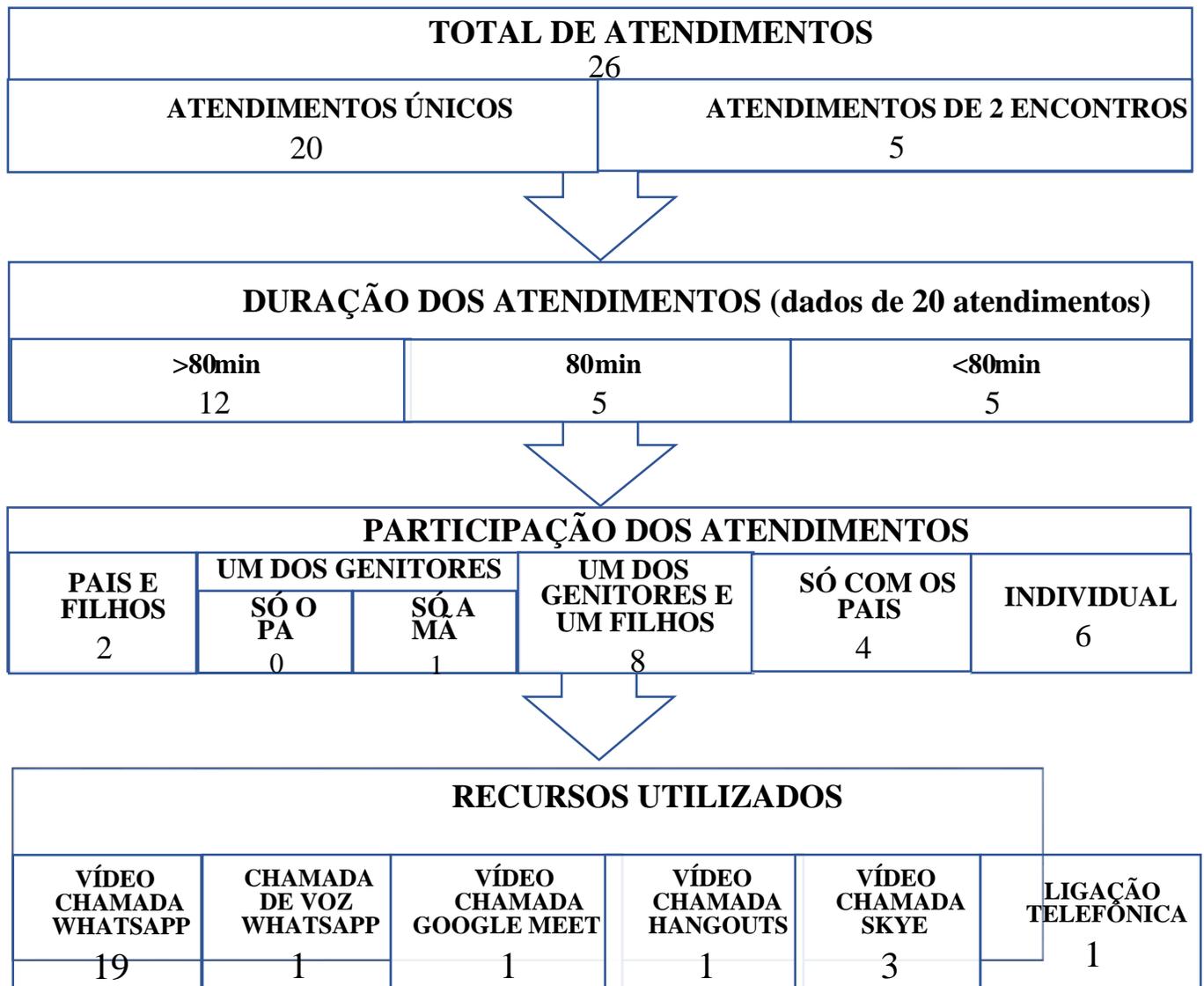
tempo, o projeto foi divulgado, nas redes sociais das psicólogas e passou a ter maior visibilidade, o que fez surgir interesse de uma organização não governamental (ONG) de educação para jovens, bem como de clínicas-escolas de psicologia que demonstraram interesse em divulgar o projeto para eventuais clientes. O serviço foi também divulgado em secretarias de educação do estado e do município de algumas psicólogas do Projeto e, no final do mês de agosto, foi igualmente divulgado, em página específica de uma rede social, que disponibilizava oferta e procura de ajuda quanto à COVID-19.

Ressalta-se assim que, diferente das práticas presenciais de Plantão Psicológico, o *Projeto Escutando Famílias*, não utilizando o espaço da instituição escolar ou de ONGs, ofereceu-se de modo indireto para seus usuários: pais/cuidadores de seus alunos. Contudo foi clarificado junto a essas instituições - interessadas e divulgadoras - que não era a proposta de atender famílias especificamente designadas por eles e, sim, atender famílias que, ao tomarem conhecimento da oferta do projeto, espontaneamente, interessassem-se pelo atendimento. Como referido acima, o atendimento em Plantão Psicológico se sustenta na busca de ajuda psicológica no momento em que a pessoa se sente mobilizada para suas questões e não necessariamente no momento em que é encaminhada para tanto.

Para o contato inicial com os interessados, foi disponibilizado um número de telefone via *WhatsApp*. Em outros atendimentos de plantão on-line, o contato pode ocorrer diretamente com o plantonista, neste projeto, em especial, constatou-se ser necessária uma explicitação acerca das características desse atendimento. Era preciso explicar que se tratava de um atendimento único que, eventualmente, poderia ter, na sequência, outro atendimento com a mesma psicóloga, ou que outros atendimentos pudessem vir a ser procurados sempre que necessários, pela psicóloga do contato inicial. Era preciso também clarificar tratar-se de um atendimento familiar em que se esperava pela presença de todos os envolvidos. Alguns pais procuraram atendimento para os filhos e achavam que apenas eles estariam presentes. Houve também uma fase em que vários adolescentes fizeram o contato inicial, acreditando que o atendimento fosse individual. Era também necessário certificar as disponibilidades de horários comuns entre todos os membros da família e as psicólogas, bem como quais recursos de vídeo (solicitado para o atendimento) eram os preferidos por eles, tais como *WhatsApp, Skype, Zoom, Hangouts, Facetime, entre outros*. Uma das psicólogas do projeto ficou responsável pelo contato inicial e mais que explicitar o funcionamento e dirimir eventuais dúvidas, fazia o

acolhimento inicial. Esse contato se mostrou de suma importância ser feito por uma psicóloga do grupo e não apenas de forma administrativa. Neste contato, essa psicóloga indicava aos interessados o nome da plantonista que faria o atendimento, assim como também explicava sobre a duração de oitenta minutos, bem como sobre a necessidade de acesso a nomes completos e documento. De maio de 2020, quando os atendimentos foram iniciados, até o final de agosto de 2020, foram realizados **26** atendimentos. (Veja a figura abaixo).

**Figura - Caracterização dos atendimentos realizados**



Como se pode constatar nessa figura, diferente do proposto, alguns atendimentos se deram de forma individual nos quais, por vezes, compareceu apenas um familiar apontando que desejava o atendimento por questões familiares, como, por exemplo, uma mãe preocupada com o luto, pois perdera sua genitora e temia que esse acontecimento a atrapalhasse no cuidado de seus filhos. Em outros momentos, após um atendimento único, um familiar solicitava um segundo encontro, individual, que era então acolhido pela psicóloga.

Algumas pessoas também procuraram o projeto, mesmo sabendo ou até não percebendo que era voltado às famílias e, ao serem esclarecidas, recrutavam um familiar para estarem juntos na sessão. A justificativa, para não terem sido negados tais atendimentos, quanto à proposta familiar, fundamenta-se na perspectiva do plantão psicológico que indica acolher a emergência do vivido, além do fato de que esses indivíduos mostravam querer abordar também questões familiares.

Alguns atendimentos foram feitos, por meio de áudios e mensagens escritas, diferente do vídeo solicitado. Esses atendimentos aconteceram dessa forma, em razão, principalmente, de dificuldades de conexão à internet ou ao dispositivo usado pela pessoa atendida que, ainda assim, demonstrava muito interesse no momento de compartilhamento. Desse modo, as psicólogas envolvidas em tais atendimentos se viram experienciando, de forma ainda mais radical, duas das características próprias do plantão psicológico, que são a plasticidade e a disponibilidade para o desconhecido (Tassinari & Durange, 2019). Em um dos atendimentos, ocorreu ainda de a pessoa atendida solicitar ser escutada por áudios enviados (assincronicamente) pelo *WhatsApp*, por se sentir mais confortável dessa forma, uma vez que tinha muitos familiares próximos a ela no ambiente domiciliar naquele momento.

Apenas ao final do atendimento é que se podia dizer quais membros da família se fizeram presentes. No contato inicial, eram informados tratar-se de atendimento familiar. Por vezes, ao comentarem dificuldades emocionais com os filhos e mostrarem o desejo de que fossem os únicos atendidos, a psicóloga lhes indicava sobre a benesse de estarem juntos pais e filhos. Entretanto nada assegurava que esse combinado acontecesse no decorrer do atendimento. Apenas a plantonista poderia dizer e, somente ao final, quais familiares estiveram presentes. Em muitos atendimentos, membros da família entravam e saíam, ou eram “convidados” a se aproximarem daqueles que estavam sendo atendidos. Uma mãe, desde o contato inicial,

achava que eram seus filhos que precisavam de atendimento e deixou, inicialmente, uma das crianças sozinha no vídeo com a terapeuta, tendo sido convidada a retomar ao atendimento quando foi vista por perto. Essa mesma senhora terminou, acompanhada do filho mais velho, tecendo reflexões sobre a relação entre eles. Em outros momentos, notadamente, quando crianças estavam presentes, o celular passava de mão em mão e com ele caminhavam pela casa.

Aponta-se, assim, toda a reconfiguração do *setting* terapêutico, ocorrida nos atendimentos on-line e também a uma diferenciação ainda maior, quando o atendimento é realizado com familiares, que estão em seus próprios domicílios. Embora as psicólogas também estivessem em suas casas, a percepção é que adentravam às casas das pessoas atendidas, de forma ainda mais ampla que em atendimentos on-line individuais, à medida que passavam a compartilhar, da forma mais respeitosa possível, do ambiente doméstico.

Inúmeras vezes, a vivência foi adentrar em casas que se percebia muito bem preparadas para o atendimento. A família havia construído o *setting* a seu modo. Algumas sentavam-se em um único sofá com o celular distante o suficiente para serem todos vistos; outras famílias cuidaram de espelhar a tela do dispositivo para a televisão, a fim de melhor serem contemplados no vídeo; outros escolhendo lugares reservados, mesmo que sentados em camas em que se percebiam ao lado outras pessoas.

Cabe, ainda, apontar a presença de animais domésticos neste *setting* reconfigurado. Muitas vezes, eles interferiam espontaneamente (uma criança disse que o cachorro estava ali “também conversando conosco”) ou eram trazidos no final do atendimento para o momento de despedida. A percepção foi que a presença dos animais, em alguns atendimentos, serviu para, por exemplo, um necessário momento de pausa, sendo então considerados agentes facilitadores. A radicalidade do plantão psicológico (Tassinari & Durange, 2012) configurou uma atenção às famílias que se voltavam a cada momento do atendimento para aqueles membros que se faziam presentes, de forma a lhes propiciar um espaço de escuta mútua.

Do relato das plantonistas acerca da compreensão do vivido, em cada um dos atendimentos, é possível destacar que se concretizaram em um espaço/tempo cujos atendidos puderam sentir-se escutados, mas, acima de tudo, tiveram a oportunidade de se escutarem uns aos outros de forma diferente da usual, podendo assim ampliar a compreensão de suas vivências e refletindo sobre novas possibilidades de relações. Puderam reconhecer-se nos

seus papéis dentro das famílias, identificando limites e aventando novas possibilidades de interação. As questões relacionadas à pandemia da Covid-19 também se fizeram presentes em alguns atendimentos. Por vezes, serviram para ajudar a elaborar os lutos vividos na família. Outras vezes, serviram como espaço de reflexão sobre a própria morte que, se ocorresse, resultaria em nova e preocupante configuração de suas famílias: “*se eu morrer, quem cuidará dos meus filhos?*”, “*Como meus filhos serão cuidados por parentes que pensam tão diferente de mim?*”.

Acredita-se que estudos de *follow-up* com as famílias atendidas possam demonstrar se as percepções das psicólogas se confirmariam, bem como podem indicar pistas acerca de como aprimorar os atendimentos. No entanto a vivência demonstra que não há como descartar os benefícios de uma prática com inúmeras possibilidades que se relacionam ao que preconiza toda a concepção de clínica ampliada.

Sob a égide da ideia de clínica ampliada (tanto na medicina como na psicologia), as potencialidades dos indivíduos são consideradas, trabalhadas, no sentido de irem além da necessidade de resolutividade, caminhando em direção ao desenvolvimento da autonomia, do protagonismo e do autocuidado, em uma relação conjunta de compromisso consigo mesmo, com os outros e com o ambiente em que vivem (Ribeiro & Goto, 2012; Tassinari, 2012; Amorim, Andrade & Castelo Branco, 2015). Deste modo, em uma perspectiva de atendimento a famílias, o fazer é voltado para as relações, tendo sempre um convite para se pensar as questões trazidas aos atendimentos dentro dessa relação com os atores envolvidos. Nesse sentido, concorda-se com Campos, Figueiredo, Pereira Júnior e Castro (2014, p. 991):

Uma clínica ampliada e compartilhada baseia-se na escuta e reconhece o saber, o desejo e o interesse das pessoas, questionando-as sobre os sentidos daquilo que estão vivendo. É uma prática menos prescritiva e mais negociada, que não desconsidera os avanços tecnológicos, nem a importância da qualificação técnica e das recomendações baseadas em evidências. Mas também assume que as doenças e os riscos, a despeito dos padrões e regularidades, e mesmo sendo influenciados pelos planos cultural e socioeconômico, em última instância, encarnam-se em sujeitos concretos. Assim, tanto a prevenção como a terapêutica devem partir das evidências e da avaliação de riscos para negociar com as pessoas em termos de redução de danos: o que é possível neste caso, para este paciente neste contexto? [...] o exercício da clínica ampliada e compartilhada pressupõe a

existência de espaços coletivos, nos quais os profissionais, em equipe, possam exercitar sua capacidade de analisar e intervir em conjunto, refletindo sobre os efeitos de suas práticas, sobre o que se passa na relação entre a equipe e entre a equipe e os usuários, e deliberando coletivamente sobre isso.

### **A EXPERIÊNCIA VIVIDA PELAS PSICÓLOGAS NA CRIAÇÃO E EXECUÇÃO DESTE PROJETO**

A construção, o gerenciamento, a compreensão do que vem sendo realizado, o acolhimento das angústias e das experiências vividas neste projeto, incluindo as supervisões dos atendimentos, ocorrem em encontros que se dão apenas de forma on-line com a presença de todo o grupo. As mesmas nove psicólogas, desde o início, moradoras de quatro estados brasileiros, encontram-se em reuniões de duas horas via aplicativo *Zoom*.

Os encontros têm, em sua maioria, a participação de todas, e as decisões são conjuntas. Os membros do grupo, além dos encontros, dispõem também de um grupo de *WhatsApp* em que trocam experiências e apoios imediatos. O outro recurso, também on-line utilizado, é uma pasta de arquivos em nuvem, em que se acessa o material escrito sobre o projeto.

Tal material perfaz desde os diferentes registros de atendimentos, adicionados de Versões de Sentido (VSs), bem como o uso também de VSs sobre a experiência vivida no encontro do grupo. Versões de Sentido são designadas pelo seu criador como:

Um relato livre, que não tem a pretensão de ser um registro objetivo do que aconteceu, mas sim de ser uma reação viva a isso, escrito ou falado imediatamente após o ocorrido, e como uma palavra primeira. Consiste numa fala expressiva da experiência imediata de seu autor, face a um encontro recém-terminado (Amatuzzi, 2008, p. 76).

Das VSs escritas desde o início foi possível delinear uma rápida análise de cunho fenomenológico. Tal análise, que busca delinear as unidades de significado dos textos das VSs e assim produzir uma síntese da experiência vivida, possibilitou descrever o significado que o grupo tem para essas psicólogas:

*Um espaço em que se aprende a atender famílias, aprende-se a diferença entre esse atendimento e o individual. Um espaço sentido como autêntico e de confiança em que é possível estar presente, mesmo quando não se está tão presente, quando não se tem energia suficiente ou conexão de internet para ali permanecer. As parcas condições*

*parecem ser suplantadas, porque as vivências parecem significativas e ricas, a ponto de entristecer com a mudança da frequência deste grupo de supervisão de semanal para quinzenal. São vivências definidas como em acordo a Rogers: “Me sinto mais feliz simplesmente por ser eu mesmo e deixar que os outros sejam eles mesmos”.*

A experiência vivida pelas construtoras deste projeto que, ao concordarem com as suas normas, mostraram-se aventureiras; denotam, simultaneamente, que jamais qualquer senso de responsabilidade foi perdido. Se o plantão psicológico já demanda uma dose de coragem quanto ao desconhecido, nesse contexto, tal dose foi ainda maior, por se tratar de um primeiro plantão com famílias realizado via on-line. Mediante muitas novidades, foi um momento em que a maior delas dizia de uma doença, de um risco e da morte. A resposta do grupo, nas palavras de suas criadoras, aqui recortadas e alinhavadas, foi relatar o risco de uma nova prática profissional, um risco de propiciar novas reflexões ao ambiente familiar e um risco de tecer novas reflexões pessoais:

*Estávamos vivendo o início de uma pandemia. Experienciando uma batalha e uma dor desconhecidas mundialmente. Naqueles dois primeiros meses, acompanhar as mortes e sentir que o conhecimento e as vivências de luto estavam sendo drasticamente modificados, era uma angústia para mim. Foi quando surgiu o convite para o projeto. Escutando Famílias nasce, então, da força de nove mulheres em meio a uma pandemia. Nasce para contribuir com a atualização que se fazia necessária para a psicologia nesse contexto de mudanças bruscas. Nenhuma de nós seria mais a mesma, e a angústia do não vivido pairava, mas dar as mãos simbolicamente, para essas mulheres de diferentes estados e vivências, no momento em que o contato se tornava risco, contribuiu para que a minha esperança fosse também atualizada, em tempos não só de fatalidade da pandemia, mas também de um Brasil que tem estado sombrio. A proposta deste projeto, que nem nome tinha ainda - porque foi decidido pelo grupo - considerava essa realidade desigual.*

*Comecei a vivenciar o projeto Escutando Famílias, “pisando nesse chão devagarinho”, com a insegurança do novo. O contato on-line com famílias de diferentes regiões e configurações foi bastante desafiador, pois essa modalidade, ao mesmo tempo que não nos aproxima fisicamente do cliente, aproxima-nos significativamente de várias outras formas, como, por exemplo, o adentrar a casa e a espaços íntimos em que as pessoas*

*vivem. Foi um desafio à minha própria disponibilidade, em relação ao novo, diante dos pensamentos de que “não estou preparada”. No entanto a verdade é que ninguém estava preparado e, nós psicólogas, enquanto categoria, sentimo-nos instigados a nos colocar disponíveis à contribuição do cuidado da população nesse período específico de pandemia.*

*Eu poderia ainda falar das diferentes estratégias, em meu preparo antes de atender, ou talvez da minha busca por mais clareza de meu papel no atendimento: o que me move em minha disponibilidade? Quem sabe poderia compartilhar detalhes do meu processo de acreditar menos em ajudar e cada vez mais em oferecer uma presença que acompanha a experiência vivida. Considerando três condições - subtaneidade, enquadramento e ambientes distintos - sustentando o encontro, creio que estamos a desenvolver uma profunda mudança sensorial da escuta. Se não compartilhamos mais os ruídos (que agora, aliás, evitamos), os cheiros, o que vemos, a tridimensionalidade do espaço...então o encontro será vivenciado e ocupado por outros caminhos. Como um cego que desenvolve a audição e um sentido extrassensorial do espaço, quem sabe não vamos desenvolver, ainda mais, uma maneira para além do sensorial de nos perceber, expressar e escutar?*

*Neste espaço on-line de disponibilidade e encontro, os abraços e olhares transcenderam o vivido e o sentido, ultrapassaram os estados brasileiros. Sinto que este projeto contribui não apenas ao meu crescimento profissional e pessoal, mas principalmente ao meu crescimento relacional e verdadeiramente empático com o outro.*

*Neste espaço, o acolhimento não é apenas para as famílias que estejam enfrentando dificuldades emocionais, mas também são ofertados escuta e acolhimento para nós, que nos disponibilizamos a estar juntas em um momento cheio de insegurança, incerteza e medo.*

John Wood, no prefácio do livro *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*, prevê, para o futuro do plantão: “Se for possível ficar imune e não se deixar restringir por dogmas e modismos filosóficos [este] poderá continuar a se desenvolver efetivamente de acordo com as necessidades da população desse tempo e lugar” (2012, p. 11). Se Wood estivesse vivo, veria sua previsão concretizada numa proposta que rapidamente se alinhou ao seu tempo e

lugar: Escutando famílias à luz da Abordagem Centrada na Pessoa - Plantão Psicológico on-line em tempos de pandemia.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A experiência aqui relatada traz em seu bojo toda uma gama de novidades. Abordou famílias à luz da ACP, tarefa que, no geral, nem é tão nova, mas que, nessa perspectiva, baseou-se em novos olhares para o fazer psicológico quanto a este grupo. Abordou atendimentos on-line que igualmente não se traduzem, em geral, como novidade, mas que se tornou novo em sua exclusividade necessária neste momento de pandemia. Abordou o Plantão Psicológico que também não é novidade para a realidade brasileira, exceto pela sua realização on-line. Assim, a experiência relatada tratou de um fato inédito: atender famílias em plantão on-line, em um momento nunca vivido, de necessário isolamento social no que diz respeito à pandemia. Inaugurar práticas é uma tarefa que porta a energia do novo, ao mesmo tempo, em que propicia espaço, para os erros na trilha de um caminho desconhecido.

O aprimoramento desta experiência se dará no cotidiano de sua prática. Sim, esta prática irá continuar. Sua origem foi a pandemia, mas seu destino não é o fim com o eventual fim da doença. Poucos foram os atendimentos motivados pelo momento sanitário. As relações familiares e o stress que provocam não são sanados com as vacinas. Contudo o aprimoramento deste tipo de plantão psicológico poderá e quiçá deverá ser resultante também de um caminho científico que busque saber desta experiência por aqueles que foram atendidos. Assim, aponta-se que muito mais poderá ser dito, se pudermos responder às perguntas, que ao final se colocam: a) como foi a experiência das pessoas atendidas? b) que reflexões esses atendimentos propiciaram? c) essas pessoas perceberam mudanças em suas relações? d) quais serão as condições para ampliar uma cultura de atendimento psicológico familiar na realidade Brasileira, já que não há um conhecimento tão grande acerca dessa terapêutica? e) as psicólogas que aqui trabalham têm suas habilidades aprimoradas em quais direções? f) que novos ângulos deste projeto poderemos explorar e/ou pesquisar? Aguardemos por ainda outras e novas perguntas.

### **REFERÊNCIAS**

- Agência Brasil. (2020). Recuperado de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-06/casos-de-feminicidio-crescem-22-em-12-estados-durante-pandemia>
- Alves, V. L. (2002). Psicoterapia Conjugal na Abordagem Centrada na Pessoa: Panorama e Reflexões. A Pessoa como Centro. *Revista de Estudos Rogerianos*, 9/10, p. 33-43.
- Alves, V. L. (2009). As Práticas de Psicoterapia Conjugal e Familiar na Abordagem Centrada na Pessoa: ¿Uma Educação para a Conjugalidade? Conceituações e Reflexões. In Klockner, F. (org.) *Abordagem Centrada na Pessoa: uma visão da psicologia humanista em diferentes contextos*. (pp. 51-73). Londrina, PR: UNIFIL.
- Alves, V.L. (2010). Psicoterapia familiar e conjugal na ACP: A abordagem do grupo familiar nas suas diferentes apresentações. In Bacellar, A. (org.) *A Psicologia Humanista na Prática: Reflexões sobre a prática da abordagem centrada na pessoa no contexto brasileiro*. (pp. 253-263). Florianópolis, SC: UNISUL.
- Amatuzzi, M. M. (2008). *Por uma Psicologia Humana*. Campinas, SP: Alínea.
- Amorim, F. B. T., Andrade, A. B. de, & Castelo Branco, P. C. Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. *Contextos Clínicos*, 8 (2), p. 141-152.
- Ariès, P. (1981). *História Social da Criança e da Família*. Rio de Janeiro: Guanabara.
- Braga, T. B. (2014). *Atenção Psicológica e Cenários Sociais*. Curitiba, PR: Juruá.
- Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. (2020). CETIC. Recuperado de <https://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores/>
- Campos, G., Figueiredo, M., Pereira Júnior, N., & Castro, C. Pereira de. (2014). A aplicação da metodologia Paideia no apoio institucional, no apoio matricial e na clínica ampliada. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 18(Supl. 1), 983-995.
- De la Barra, T. Y., & Macedo, R. M. (2017). *Plantão psicológico com famílias*. Curitiba, PR: Appris.
- Gaylin, N. (2001). *Family, Self and Psychotherapy: A Person-Centered Perspective*, Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Gobbi, S. L., Missel, S. T., Justo, H., & Holanda, A. (2005). *Vocabulário e Noções Básicas da Abordagem Centrada na Pessoa*. São Paulo: Vetor.

- Mahfoud, M., Drummond, D., Brandão, J., Wood, J., Rosenthal, R., Silva, R., ...Jr. Cautella, W. (Orgs.) (2012). *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. São Paulo, SP: Companhia Ilimitada.
- Moreira, V. (2010). Revisitando as fases da abordagem centrada na pessoa. *Estudos de psicologia- Campina*, 27(4), p. 537-544
- Ribeiro, M. E., & Goto, T. A. (2012). Psicologia no sistema único de assistência social: uma experiência de clínica ampliada e intervenção em crise. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 5(1), p. 22-34.
- Rogers, C. R. (1983). *Um jeito de ser*. São Paulo: EPU.
- Rogers, C. R. (2009). *Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes.
- Stacey, J. (1992). Backward toward the Postmodern Family: Reflections on Gender, Kinship, and Class in the Silicon Valley. In Thorne, B. & Yalom, M. *Rethinking the Family*. Boston: Northeastern University Press.
- Tassinari, M., & Durange, W. (2019). *Plantão e a clínica da urgência psicológica*. Curitiba, PR: CRV
- Tassinari, M. A. Desdobramentos clínicos das propostas humanistas em processos de promoção de saúde. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, 12 (3), p. 911-923, 2012.
- Tassinari, M., & Durange, W. (2012). Plantão Psicológico: O florescimento da Psicologia Pós-moderna - O Drama de uma Transmutação. *Revista Enfoque Humanístico*, 1(1), 1-20.
- Wood, J. (2012). Prefácio. In Mahfoud, M., Drummond, D., Brandão, J., Wood, J., Rosenthal, R., Silva, R., ...Jr. Cautella, W. (Orgs.) (2012). *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. São Paulo, SP: Companhia Ilimitada.