



## **ACOLHIMENTO E ESCUTA NO PROCESSO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO**

Carolina Gomyde Sanches; Tatiana de Cássia Ramos Netto

Centro de Ciências Humanas, Centro Universitário Sagrado Coração (UNISAGRADO)

[carolgomyde@gmail.com](mailto:carolgomyde@gmail.com), [taty\\_psy@yahoo.com.br](mailto:taty_psy@yahoo.com.br)

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento clínico que intervém na crise e sofrimento psicológico de forma breve e eficaz através do acolhimento e escuta ativa. Este estudo objetiva apresentar um caso atendido no Plantão Psicológico de uma clínica-escola de Psicologia, numa instituição de ensino superior privada do interior paulista. O caso em questão diz respeito a uma paciente do sexo feminino, de 55 anos, que procurou a clínica acompanhada de sua filha apresentando relatos sobre conflitos familiares, mostrando-se resistente inicialmente sobre a necessidade de ajuda terapêutica. Ao todo, foram realizados 4 atendimentos divididos em atendimento inicial dois retornos e um follow up trinta dias após o último retorno. Com o desenvolver do processo, as queixas trazidas pela paciente distribuíam-se entre processo de perdas e luto, sintomas de ansiedade, insônia e dificuldade de enfrentamento de situações, pois sentia-se muito insegura em relação a suas decisões e futuro, principalmente diante de um contexto que era algo novo para ela. O desenvolvimento do plantão psicológico, que implica em uma intervenção rápida, pautou-se no controle da ansiedade e análise das situações, ampliando a sua perspectiva a partir de questionamentos, que a possibilitaram ampliar a percepção quanto a suas relações interpessoais e capacidades e discriminar as melhores opções para si mesma. As intervenções pautaram-se nas seguintes técnicas: escuta ativa e empática, psicoeducação, aconselhamento, manejo de estresse e confrontação. Os resultados parciais apontaram para o alívio dos sintomas de ansiedade, insônia, medo de enfrentar novas situações e tomar decisões importantes e iniciativa em resolver conflitos familiares. Ao último atendimento, a paciente já não apresentou relatos relacionados aos sofrimentos descritos anteriormente, pois conseguiu tomar decisões sozinha diante dos conflitos contingenciais que surgiram. Sendo assim, conclui-se que o plantão é eficaz em casos de queixas pontuais que podem ser trabalhadas com uma intervenção breve e disposição do paciente em refletir e ampliar a sua perspectiva a respeito de sua realidade e transformá-la.

Palavras-chave: Plantão Psicológico. Crise. Sofrimento.

Eixo: Práticas em Psicologia Clínica

Categoria: Painel