

Grasiela Gomide de Souza

Atenção Psicológica em Universidade:  
a experiência de estudantes como clientes

PUC – CAMPINAS

2011

Grasiela Gomide de Souza

Atenção Psicológica em Universidade:  
a experiência de estudantes como clientes

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia do Centro de Ciências da Vida – PUC-Campinas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia como Profissão e Ciência.

Orientadora: Profa. Dra. Vera Engler Cury

PUC – CAMPINAS

2011

Grasiela Gomide de Souza

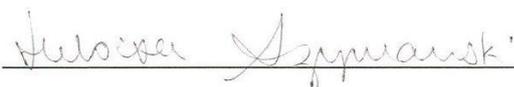
Atenção Psicológica em Universidade:  
a experiência de estudantes como clientes

BANCA EXAMINADORA



---

Presidente Profa. Dra. Vera Engler Cury



---

Profa. Dra. Heloisa Szymanski



---

Profa. Dra. Tania Maria Jose Aiello Vaisberg

PUC-CAMPINAS

2011

## Ficha Catalográfica

Elaborada pelo Sistema de Bibliotecas e

Informação - SBI - PUC-Campinas – Processos Técnicos

t157.9  
S729a

Souza, Grasiela Gomide de.  
Atenção psicológica em universidade: a experiência de estudantes  
como clientes / Grasiela Gomide de Souza. - Campinas: PUC-Campi-  
nas, 2011.  
182p.

Orientadora: Vera Engler Cury.

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de  
Campinas, Centro de Ciências da Vida, Pós-Graduação em Psicologia.

Inclui anexos e bibliografia.

1. Psicologia clínica. 2. Estudantes universitários - Avaliação. 3.

Ao Marden,  
pela compreensão, incentivo  
e pela fé depositada em mim.

## **Agradecimentos**

A Deus, por sempre iluminar o meu caminho, acompanhando-me em toda a trajetória.

Aos meus queridos pais, Arnaldo e Márcia, esteio sempre presente, pelo amor, presença e dedicação. Ao meu irmão, Juliano, pelo apoio e torcida.

Ao meu marido, Marden, que por seu companheirismo, generosidade e compreensão evidencia o verdadeiro significado das palavras amor e casamento.

À Universidade Federal de Viçosa, por possibilitar minha dedicação integral a esta pesquisa, permitindo o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

À Divisão Psicossocial, por favorecer o meu envolvimento total com o Curso de Mestrado e por permitir o desenvolvimento desta pesquisa. Aos colegas da Divisão, por compreenderem o meu afastamento temporário das atividades. Especialmente à Carmen, por sempre acreditar em meu potencial, mesmo quando eu, por vezes, não o percebia.

À Divisão de Produção, por gentilmente conceder a sala para a realização das entrevistas.

Aos estudantes que participaram da pesquisa, por compartilharem comigo a sua experiência com entusiasmo e seriedade.

À Elisa e à Polly, por tornarem mais leves e alegres os meus dias em Campinas.

À minha orientadora, Profa. Dra. Vera E. Cury, pela oportunidade e por potencializar o meu desenvolvimento de maneira respeitosa.

Aos professores Dr. Mauro Martins AmatuZZi e Dra. Tania Maria José Aiello Vaisberg, pelas importantes contribuições no exame de qualificação, fundamentais para a construção final do trabalho.

À Capes, pelo apoio que possibilitou o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos colegas do Grupo de Pesquisa, Juarez, Renato, Máisa, Indira, Sara e Ticianá, pelas contribuições ao trabalho e pela convivência sempre agradável; em especial a Carol, primeira pessoa a acolher-me em Campinas.

A aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para o desenvolvimento desta Dissertação.

Souza, G. G. (2011). *Atenção Psicológica em Universidade: a experiência de estudantes como clientes*. Dissertação de Mestrado – Programa de Pós - Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia do Centro de Ciências da Vida – PUC – Campinas, 182 pp.

## Resumo

Esta pesquisa buscou compreender e interpretar a experiência de universitários em relação ao atendimento psicológico recebido no contexto da universidade. Trata-se de uma pesquisa qualitativa de inspiração fenomenológica. Dos treze participantes, cinco são homens e oito mulheres, com idades variando entre 18 e 25 anos, provenientes de cursos das várias áreas do conhecimento e que receberam, durante o ano de 2009, pelo menos um dos seguintes tipos de atendimento psicológico: psicoterapia de tempo determinado e grupo terapêutico. A experiência dos participantes foi apreendida pela pesquisadora durante entrevistas individuais de natureza dialógica. Como estratégia para a análise das entrevistas, foram construídas narrativas sobre os encontros que possibilitaram a emergência dos significados da experiência vivida pelos participantes com base nas impressões da pesquisadora, num movimento fenomenológico de construção de sentido. Os resultados evidenciaram possibilidades e limites da atenção psicológica, quando disponibilizada a estudantes no contexto universitário: a) os participantes buscaram atendimento psicológico espontaneamente, em razão de diversos tipos de problemas, e vivenciaram a possibilidade de um encontro consigo mesmos e com outras pessoas que lhes permitiu desvelar novos significados em relação às experiências universitárias; b) perceberam o desencadeamento de um processo pessoal mobilizador; c) sentiram-se vivendo um desafio em relação a experiência de um atendimento de curta duração, pois para eles não houve tempo suficiente para que o processo psicológico iniciado fosse finalizado, suscitando sentimentos de insegurança quanto à permanência das mudanças; d) para os participantes, a importância da atenção psicológica relacionou-se mais à descoberta de um novo modo de ser e de relacionar-se do que à abrangência ou o aprofundamento de determinadas questões. A experiência dos estudantes evidenciou, de maneira contundente, que a atenção psicológica disponibilizada na universidade potencializou encontros genuínos desencadeadores de um processo de mobilização interna no sentido de maior autonomia pessoal.

*Palavras-chave:* atenção psicológica clínica em instituições universitárias; pesquisa qualitativa; psicologia clínica; prevenção e intervenção psicológica; narrativa.

Souza, G. G. (2011). Psychological Care in the University: the experience of students as patients. Master Thesis - *Stricto Sensu* Postgraduate Program in Psychology at the Life Sciences Center - PUC - Campinas - São Paulo – Brazil, 182 pp.

## Abstract

This research aimed to understand and interpret the experience of undergraduate students concerning psychological care that took place within the campus. This is a qualitative research based on phenomenology. There were thirteen participants - five men and eight women -, aging from 18 to 25 years old, coming from different academic courses. They received during the year of 2009, at least one of the following psychological treatments: time-limited psychotherapy and group therapy. The experience of the participants was gathered during individual interviews of dialogical nature. As a strategy for the analysis of the interviews, narratives were constructed by the researcher on the encounters in order to enable the emergence of the participants experienced meanings, based on the way she was affected in a phenomenological process. The results showed the possibilities and limits of psychological attention, when made available to students in the academic context: a) participants sought psychological help spontaneously, due to different kinds of problems, and found themselves experiencing self disclosure and the possibility of sharing their issues with different persons. This allowed them to discover new significance towards academic experiences. b) they perceived the onset of a moving personal process; c) they felt they were living a challenge in relation to a short time treatment experience, because for them there was not time enough for the psychological process to be accomplished, arising feelings of insecurity in relation to changes permanence; d) to them, the importance of psychological care was more related to the discovery of a new way of being and of developing relationships than to the scope or to the deepening of certain issues. That students' experience showed, convincingly, that the psychological attention available at the university has potentialized genuine impacts that produced an internal mobilization process, that brought about a greater personal autonomy.

Keywords: clinical psychology attention in academic institutions; qualitative research; clinical psychology; psychological prevention and intervention; narrative.

## Sumário

<b>Dedicatória.....</b>	v
<b>Agradecimentos.....</b>	vi
<b>Resumo.....</b>	viii
<b>Abstract .....</b>	ix
<b>Introdução.....</b>	1
<b>Capítulo I - A Experiência a partir dos Referenciais de uma Psicologia de Inspiração Fenomenológica.....</b>	6
1.1 - A experiência.....	17
1.2 - A narrativa como estratégia metodológica.....	24
<b>Capítulo II – Atenção Psicológica em Instituições.....</b>	30
2.1- Serviços universitários de atenção psicológica .....	49
2.1.1 – Caracterização.....	49
2.1.2 – Dados Históricos.....	56
2.1.3 – A Divisão.....	66
<b>Capítulo III – O Desenvolvimento da Pesquisa .....</b>	74
3.1 – Participantes. ....	75
3.2 – Passos no processo de identificação e aproximação em relação aos participantes da pesquisa. ....	79
3.3 – A Entrevista não diretiva ativa.....	80
3. 4 – As Narrativas. ....	82

3.4.1 – Isabella.....	84
3.4.2 – Amanda.....	88
3.4.3 – Camila .....	92
3.4.4 – Carolina .....	97
3.4.5 – Gabriel .....	100
3.4.6 – Luciana .....	104
3.4.7 – Luís .....	109
3.4.8 – Luísa.....	113
3.4.9 – Marcelo.....	118
3.4.10 – Marina.....	122
3.4.11 – Matheus.....	127
3.4.12 – Paula.....	130
3.4.13 – Pedro .....	135
3.5 – Síntese dos elementos constitutivos da experiência vivida pelos participantes.....	140
<b>Capítulo IV – Dialogando com outros Autores e Apontando o Sentido da Experiência.....</b>	<b>151</b>
<b>Conclusões .....</b>	<b>164</b>
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>168</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>179</b>
Anexo I – Carta de Autorização da Instituição .....	180
Anexo II – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	181

## Introdução

Em 2004, a pesquisadora formou-se em psicologia e imediatamente foi selecionada em um concurso público para ocupar o cargo de psicólogo em uma Universidade Federal, localizada no interior do estado de Minas Gerais. Passou, então, a trabalhar no setor responsável por desenvolver ações de caráter psicossocial, constituído por uma equipe de psicólogos, assistentes sociais e psiquiatra, que consiste na implantação de programas e projetos que abarquem ações terapêuticas e preventivas destinadas a estudantes e servidores da universidade. No caso da atenção psicológica, são propostas intervenções clínicas grupais (grupos terapêuticos) ou individuais (psicoterapia de tempo determinado). Assim, a pesquisadora encontrou um setor estruturado com metas e propósitos definidos na instituição e uma história já percorrida por colegas e por outros profissionais da área de saúde mental.

Contudo, a pesquisadora deparou-se também com a realidade de um trabalho num contexto institucional em que a atuação profissional era muito diferente do modelo idealizado de prática psicológica ensinado no meio acadêmico. Defrontou-se com uma prática que se depara cotidianamente com inúmeras demandas por parte da instituição, com as urgências dos clientes e com a complexidade de uma instituição pública de ensino superior. Deparou-se também, desde o início, com demandas características de um contexto institucional que contrastavam com sua bagagem de recém-formada, que trazia uma visão de práticas psicológicas já consolidadas. Algumas perguntas a incomodavam: seria possível construir um

espaço para a psicologia clínica naquele tipo de contexto? O que poderia ser praticado como uma atenção psicológica clínica qualificada em uma instituição de ensino superior? Essas perguntas levavam a outra: como os estudantes experienciavam o atendimento psicológico recebido na instituição?

Em 2005, a pesquisadora participou do Iº Seminário de Serviços de Apoio Psicológico e Social a Estudantes nas Universidades Brasileiras, realizado em Brasília, pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES). O objetivo era o de reunir psicólogos e assistentes sociais que atuavam em serviços universitários de apoio ao estudante, a fim de discutir os problemas emergentes relativos à demanda, à oferta, à organização, ao funcionamento e à eficácia de tais serviços, bem como levantar as necessidades, definindo prioridades e a criação de uma rede de comunicação entre as universidades. Nesse seminário, a pesquisadora percebeu que a angústia que vivia em relação a algumas questões presentes em sua prática profissional não eram exclusivas; profissionais de outras instituições também viviam questionamentos semelhantes, até mesmo profissionais experientes.

Aquele primeiro seminário abriu um espaço nacional que evidenciava a necessidade de se compreender e fortalecer os serviços de atenção psicológica em universidades. Assim, o incômodo que abatia a pesquisadora encontrou ressonância e indicou a necessidade de se compreender o sentido do fazer do psicólogo em um contexto universitário. A todo momento os profissionais são chamados a desenvolver ações novas e diferenciadas em relação àquelas já associadas à psicologia clínica tradicional, com enquadres que levem em consideração a amplitude e a complexidade de um contexto institucional universitário. Mas não

basta simplesmente desenvolver essas ações com base no que o profissional considera como sendo o melhor. É preciso ouvir as pessoas que recebem a atenção psicológica; um ouvir que vá em direção a algo anterior a elaborações teóricas vazias de conteúdo vivencial; a algo que é primordial ao cliente: a sua própria experiência como sujeito. Assim, o questionamento principal que desencadeou esta pesquisa foi o de *compreender como os estudantes vivenciam a atenção psicológica recebida no contexto da instituição universitária.*

Trata-se de pensar a atenção psicológica tal qual ela se coloca para quem dela usufrui, pois são justamente os clientes que imprimem relevância ao setor. Assim, esta pesquisa se desenvolveu valendo-se da ideia de uma relação dialógica entre a pesquisadora e a população atendida, priorizando a construção do conhecimento a partir da participação efetiva da experiência dos estudantes atendidos pelo serviço.

O objetivo proposto para o estudo foi o de compreender e interpretar fenomenologicamente a experiência de estudantes universitários em relação à atenção psicológica recebida em um serviço universitário, visando legitimar novos enquadres de atenção psicológica clínica em contextos institucionais.

A psicologia de inspiração fenomenológica foi o alicerce teórico utilizado para a compreensão e interpretação da experiência vivida pelos participantes da pesquisa. Planejaram-se encontros entre a pesquisadora e estudantes de diferentes cursos da universidade – que residiam tanto no alojamento como fora dele – e que haviam sido atendidos em uma das duas modalidades de atenção psicológica oferecidas, sendo elas psicoterapia de tempo determinado e grupo terapêutico.

As narrativas, construídas pela pesquisadora, versaram sobre sua experiência nesses encontros com os participantes na busca pela apreensão da experiência vivida por eles em relação à atenção psicológica que receberam. Essa modalidade de narrativa apresenta-se coerente com o recorte epistemológico da pesquisa que, ao se inspirar na fenomenologia, baseia-se na indissociabilidade entre sujeito e objeto, pesquisador e pesquisado.

A questão proposta para o estudo insere-se na linha de pesquisa adotada pelo Grupo “Atenção Psicológica Clínica em Instituições: prevenção e intervenção”, do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Esse grupo desenvolve pesquisas de abordagem psicanalítica e/ou fenomenológica a fim de legitimar e implementar práticas psicológicas com enquadres clínicos diferenciados em instituições.

O desenvolvimento deste estudo foi organizado em quatro capítulos, assim caracterizados:

Capítulo I – *A Experiência a partir dos Referenciais de uma Psicologia de Inspiração Fenomenológica* – inicialmente são apresentados os pressupostos epistemológicos de uma psicologia de inspiração fenomenológica e explicitado o conceito de experiência sobre o qual a pesquisa foi alicerçada. Também é apresentada a narrativa como uma estratégia metodológica utilizada ao se buscar compreender e interpretar a experiência vivida pelos participantes e comunicada à pesquisadora em encontros de natureza dialógica.

Capítulo II – *Atenção Psicológica em Instituições* – apresenta uma problematização acerca da atenção psicológica quando desenvolvida em instituições

e esclarece a noção de prática psicológica clínica adotada neste estudo. Em um segundo momento, caracteriza-se os serviços de atenção psicológica voltados aos estudantes no contexto de instituições universitárias tomando-se por base uma contextualização histórica de tais serviços. Finalmente, descreve-se o serviço no qual a pesquisa foi desenvolvida.

Capítulo III – *O Desenvolvimento da Pesquisa* - caracteriza-se o grupo de estudantes do qual emergiram os participantes do estudo; são descritos os passos adotados no processo de identificação e aproximação em relação a eles; apresenta-se a entrevista não diretiva ativa como norteadora dos encontros entre a pesquisadora e cada um dos participantes; explicita-se as narrativas que versaram sobre esses encontros. Ao final, é apresentada uma síntese dos elementos constitutivos da experiência vivida.

Capítulo IV – *Dialogando com outros Autores e Apontando o Sentido da Experiência* – contextualiza-se a experiência dos participantes deste estudo em relação à atenção psicológica recebida na instituição universitária em interlocução com as proposições e estudos de outros pesquisadores da área de psicologia.

Assim, trata-se de uma pesquisa que foi desencadeada pelos questionamentos da pesquisadora ao ser desafiada a exercer a psicologia clínica em uma instituição de ensino superior e partiu em direção ao desvelamento da prática psicológica em contextos institucionais pelo viés da experiência das pessoas atendidas, buscando contribuir para a legitimação de enquadres diferenciados de atenção psicológica clínica e a estruturação de serviços psicológicos em instituições.

## **Capítulo I – A Experiência a partir dos Referenciais de uma Psicologia de Inspiração Fenomenológica**

O mundo não é aquilo que eu penso, mas aquilo que eu vivo; estou aberto ao mundo, comunico-me indubitavelmente com ele, mas não o possuo, ele é inesgotável.

Merleau-Ponty

Buscando encontrar a experiência vivida pelos participantes, a pesquisadora desenvolveu a pesquisa à luz dos princípios de uma psicologia de inspiração fenomenológica.

Antes de elucidar o tipo de experiência sobre o qual este estudo foi alicerçado, é preciso esclarecer alguns pontos acerca da psicologia de inspiração fenomenológica. E, para isso, inicia-se por uma compreensão da filosofia fenomenológica em seus fundamentos e, posteriormente, a relação que a psicologia pode estabelecer com tal filosofia. Como afirmam Luczinski e Ancona-Lopez (2010), a aproximação entre a psicologia e a filosofia deve ser crítica e cuidadosa, pois são saberes distintos e os conceitos não devem ser justapostos.

A fenomenologia surgiu como uma escola filosófica, em fins do século XIX, tendo como fundador Edmund Husserl. O termo fenomenologia já estava presente em outras escolas de pensamento, entretanto, Husserl imprimiu a ele um novo

significado, que aponta para uma indissociabilidade com o sujeito, conferindo ao termo, segundo Zilles (2008), um sentido mais subjetivo, que marcou o início do movimento fenomenológico.

Como filósofo, Husserl não tinha a intenção de criar um método de pesquisa para a psicologia e muito menos criar princípios norteadores para a prática psicológica. O que ele buscava era uma via para solucionar o impasse a que a ciência tinha chegado; buscava um novo caminho para abordar o conhecimento humano. Após Husserl, muitos dos seus discípulos, ou até dissidentes, buscaram a partir da fenomenologia abordar vários outros aspectos da experiência humana, não se restringindo à questão do conhecimento. Entretanto, este estudo opta por fazer um recorte da fenomenologia com base na proposta Husserliana por entender que nela reside o fundamento que inspira fenomenologicamente a pesquisa em psicologia em sua busca pela apreensão da experiência vivida.

No início do século XX, Husserl dedicou-se à questão da crise das ciências europeias, compreendida não como uma crise referente à Europa situada geograficamente, mas, como esclarece Zilles (2008, p.39), referente “à Europa como maneira espiritual de ser, ou seja, à Europa como ente cultural”.

Ao tratar da crise das ciências, Husserl (1935, 2008) não questiona a sua cientificidade ou efetividade, mas sim o seu afastamento em relação à experiência do homem, das suas necessidades, da sua subjetividade. Ele ressalta que a ciência, ao se afundar em um modelo positivista, perde o sentido para a própria humanidade. Assim, a crise refere-se ao estreitamento do racionalismo que se caracteriza por um objetivismo extremo, que se estende a uma naturalização do homem.

A “crise” então pode ser esclarecida como o *fracasso aparente do racionalismo*. O motivo do fracasso de uma cultura racional não se encontra – como já disse – na essência do próprio racionalismo, mas só em sua alienação, no fato de sua absorção dentro do “naturalismo” e do “objetivismo” (Husserl, 1935, 2008, p.82).

O modelo científico volta-se eminentemente para o que é passível de mensuração, e, nesse sentido, para compreender o homem, a ciência acaba por reduzi-lo ao objetivá-lo. As questões subjetivas da existência humana não são incluídas nas discussões epistemológicas, ou seja, a ciência, ao tratar do homem, não leva em consideração algo que lhe é fundamental: a subjetividade.

Husserl (1935, 2008) volta-se, especialmente, para as ciências do espírito, aquelas que se ocupam do homem e da sua vida. Nesse sentido, a vida é entendida não em seu sentido fisiológico; é uma vida criadora de cultura em uma unidade histórica. Para ele, os cientistas do espírito, “ofuscados pelo naturalismo” (p.64), cegam-se para a possibilidade de fundamentar uma ciência pura e universal do espírito. Conforme citado por Husserl (1935, 2008, p.82), “é um absurdo conferir ao espírito uma realidade natural, como se fosse um anexo real dos corpos e pretender atribuir-lhe um ser espaço-temporal dentro da natureza”.

E a psicologia seguiu a mesma linha das demais ciências, fazendo com que o seu objeto de estudo, que é diferente daquele das ciências naturais, se naturalizasse. Ela investiga os fatores subjetivos por meio de um dualismo psicofísico, em que a subjetividade passa a ser vista como empírica, fundada segundo as leis naturais e físicas. Assim, a psicologia, ao buscar o mesmo caminho

que as ciências naturais, perde a subjetividade como doadora de sentido ao mundo, irreduzível a uma unidade de cálculos. A psicologia também foi um foco de interesse para Husserl (1935, 2008, p.84), conforme percebido quando ele registra que “por causa de seu objetivismo, a psicologia não consegue incluir em seu tema de reflexão a alma, ou seja, o eu, que age e sofre, sem seu sentido mais próprio e mais essencial”.

Assim, com tais reflexões sobre as ciências, especialmente no campo da psicologia, Husserl (1935, 2008) chega à conclusão de que, apesar de a ciência moderna originar-se no mundo-da-vida (*lebenswelt*), ou seja, no mundo das experiências pré-reflexivas e pré-científicas, ela se afasta dele. Em busca de um objetivismo extremo, a ciência afasta-se do seu fundamento, e conseqüentemente perde o sentido para o homem.

Diante disso, ele propõe um retorno ao mundo-da-vida. Retornar ao mundo-da-vida é retornar à origem e fundamento das ciências objetivas. É retornar à subjetividade constitutiva do mundo. É retornar ao mundo das experiências subjetivas imediatas, fonte do sentido da ciência e do qual surge toda a atividade humana (Zilles, 2008).

O mundo-da-vida é construído e experimentado pelo homem, mas também é constituído pela história, linguagem, cultura e valores (Zilles, 2008). Assim, é um mundo de experiências pré-reflexivas inserido em um contexto histórico-social. Não se trata de conceber o mundo como realidade objetiva, compreendido a partir de uma relação lógico-matemática, mas sim de um mundo como realidade subjetiva, compreendido a partir de uma relação intencional. Um mundo que é um conjunto de significações, ou seja, de fenômenos que aparecem para uma consciência por meio

de uma indissociabilidade entre o sujeito e o objeto.

Husserl (1935, 2008) propõe a fenomenologia como uma ciência de rigor a fim de fundamentar a ciência de modo em geral. Ele acreditava que o conhecimento deveria partir do mundo-da-vida, ou seja, que ele deveria retornar ao seu fundamento para a partir daí elaborar as teorias, os conceitos e as técnicas. A ciência, antes de voltar-se para a natureza em sua realidade objetiva, deveria voltar-se à própria experiência do homem como fonte de sentido, não se reduzindo, assim, à praticidade, mas reorientando-se quanto ao seu sentido para a humanidade.

Entretanto, para alcançar o mundo-da-vida, é necessário uma mudança de atitude, da natural para a fenomenológica. AmatuZZi e Carpes (2010) as diferenciam afirmando que a atitude natural volta-se para os objetos externos ao sujeito (objetos transcendentos), sendo o mundo considerado em sua perspectiva fatural, passível de medições e correlações. É a atitude dos juízos, dos valores, do já conhecido. Já na atitude fenomenológica, não se olha mais diretamente para os objetos, olha-se para o próprio ato de se relacionar com o mundo, considerando a experiência; o mundo não é mais o fato, mas o fenômeno. Assim, como afirma Zilles (2008), a fenomenologia husserliana é em primeiro lugar uma atitude ou postura filosófica e em segundo lugar um movimento de ideias que possui um método próprio.

E o caminho proposto por Husserl para se chegar à atitude fenomenológica passa pela *epoché* e pela *redução fenomenológica*. A *epoché* possibilita um novo olhar; um olhar que se abstém dos valores, das teorias, do construído, do conhecido. É um olhar que não se dirige mais para o mundo exterior, que o coloca entre parênteses, possibilitando, assim, a suspensão da atitude natural. Segundo Zilles (2008), Husserl, ao propor a *epoché*, não duvida da existência do mundo exterior,

mas apenas o coloca entre parênteses, a fim de suspender as afirmações já prontas sobre dada experiência.

Se a *epoché* refere-se a um não olhar para o mundo objetivo, AmatuZZi e Carpes (2010) ajudam a compreender a redução fenomenológica não apenas como tendo o mesmo sentido da *epoché*, mas também o sentido do para onde olhar. Em outras palavras, a redução precisa da *epoché* para se concretizar, mas vai além. Ela não apenas possibilita a abstenção do mundo exterior, como direciona o olhar para o fenômeno, compreendido como o que aparece à consciência em todas as suas significações possíveis. Assim, a *epoché* e a redução permitem chegar ao fenômeno, ao que surge para uma dada consciência, alcançando a atitude fenomenológica.

Caminhando um pouco mais, o fenômeno que surge, surge para uma consciência que é intencional, ou seja, não há uma consciência para si mesma; a consciência sempre visa a algo. Insere-se, aqui, a conhecida expressão husserliana de *voltar às coisas mesmas*, que significa voltar-se ao fenômeno que surge para uma consciência intencional, ou seja, voltar-se para o mundo que é vivido por alguém; para a sua experiência de mundo.

Assim, na perspectiva fenomenológica, não se busca o que está na consciência e nem do que se é consciente, mas sim a orientação da consciência, ao o que ela visa. É uma consciência que se constitui por estar voltada ao objeto, sendo assim, o surgimento do fenômeno se dá por uma indissociabilidade entre sujeito e objeto.

Chegando-se ao fenômeno, como um objeto intencionado pela consciência,

por meio da redução, é possível encontrar os seus elementos essenciais. Nas palavras de Zilles (2008, p.19), “as essências são as maneiras características do aparecer do fenômeno”. É o que caracteriza um fenômeno apesar das suas variações. Husserl ia em direção à essência da subjetividade humana, pois, como afirma Bello (2006), examinando-se a esfera da subjetividade, compreende-se toda a realidade que transcende a própria subjetividade.

A esta altura da reflexão, torna-se necessário esclarecer um termo muito importante para a fenomenologia husserliana: transcendental. Segundo Goto (2008), a palavra transcendental acrescentada à fenomenologia foi utilizada nas últimas obras de Husserl e refere-se a uma compreensão do homem ligada à subjetividade, que é constituída por fenômenos que são atos<sup>1</sup> da consciência. Amatuzzi e Carpes (2010) ajudam a entender o termo transcendental contrapondo-o ao termo transcendente. Segundo esses autores, há certo paralelismo entre os termos: transcendente relaciona-se ao o que está fora do sujeito (na direção do mundo objetivo) e transcendental também está fora do sujeito (como eu empírico), mas na direção da subjetividade, entendida, assim, como subjetividade transcendental. Ambos, segundo os autores, são um ultrapassamento, mas transcendente aponta para um ultrapassamento para fora e transcendental um ultrapassamento para dentro.

Assim, chega-se à noção de subjetividade transcendental, que para Husserl é na qual se encontra o sentido perdido pela ciência. À medida que o fenomenólogo realiza a *epoché* e a redução ao fenômeno, ele chega a níveis mais profundos, a

---

<sup>1</sup> Perceber, imaginar, lembrar, julgar, desejar etc. Os atos sempre visam algo: o percebido, o imaginado, o lembrado, o julgado, o desejado etc.

fenômenos cada vez mais puros em relação ao mundo exterior; ele chega à subjetividade transcendental. Husserl (1929, 1992, p.21) a caracteriza da seguinte maneira: “a subjetividade transcendental não é um caos de vivências intencionais, mas uma unidade da síntese, e de uma síntese multi-estratificada (...)”.

A subjetividade transcendental é o fundamento tanto do pensamento pré-científico quanto do científico (Capalbo, 1996). Sendo o fundamento do pensamento pré-científico, significa que é percorrendo o caminho do mundo-da-vida é que se chegará à subjetividade fundamentadora do homem e de toda a sua vida. Sendo o fundamento do pensamento científico, significa que para a fenomenologia não é possível a separação subjetividade–objetividade.

Portanto, ao buscar uma fenomenologia transcendental, Husserl desenvolveu um projeto audacioso, pois propunha uma filosofia que se voltasse para a subjetividade como o fundamento da existência, e não para o mundo preexistente. Segundo Goto (2008), a fenomenologia transcendental é uma fenomenologia da consciência enquanto tal, desconsiderando qualquer forma de conhecimento que comece por verdades objetivas, buscando assim ser o fundamento das ciências convencionais.

Antes de prosseguir, é interessante fazer uma observação sobre o pensamento husserliano. Merleau-Ponty (1945, 2006), discípulo de Husserl, evidencia outra perspectiva acerca desse tema, explicitando que não é possível separar o conhecimento do mundo, pois o mundo já está dado no pensamento. Assim, ele esclarece que a reflexão não se retira do mundo em direção à consciência, mas ela toma distância para evidenciar “(...) os fios intencionais que nos ligam ao mundo para fazê-lo aparecer (p.10)”. Assim, ele chama a atenção para

o fato de que a proposta fenomenológica de Husserl não pretende reduzir o mundo, o conhecimento ao pensamento, mas apenas evidenciar o mundo, que já está dado no pensamento, com base em uma atitude fenomenológica.

Após esta breve introdução sobre os fundamentos de uma filosofia fenomenológica, surge o conceito de psicologia fenomenológica proposto por Husserl. Goto (2008) desenvolveu um estudo que visou (re) constituir a concepção dessa psicologia, tal como proposta por Husserl.

Para alcançar a subjetividade transcendental, Husserl reconheceu a necessidade de outra disciplina paralela à fenomenologia transcendental. Era preciso a criação de uma psicologia que fosse fenomenológica, que possibilitasse um caminho psicológico à subjetividade. Era necessário uma psicologia que descrevesse as vivências psíquicas para se chegar às estruturas transcendentais da subjetividade. Sem esse caminho psicológico anterior, a fenomenologia estaria entrando em uma nova metafísica (Goto, 2008).

Além disso, a fenomenologia daria à psicologia o fundamento para uma psicologia empírica cientificamente rigorosa, possibilitando a esta abordar o homem sem decapitar a subjetividade. Desse modo, haveria uma complementaridade entre a psicologia e a fenomenologia; em que a fenomenologia seria a base para uma psicologia como ciência da subjetividade e a psicologia seria a base para a filosofia fenomenológica alcançar a subjetividade transcendental (Goto, 2008).

Dessa maneira, para Husserl a psicologia fenomenológica deveria descrever a intencionalidade da vida psíquica. Ela não deve se ocupar de experiências externas, mas apenas das experiências internas, constituídas pelas vivências

intencionais que são fundadas no mundo-da-vida e não no mundo já dado, com as teorias, explicações causais e generalizações. Nesse sentido, a *epoché* e a redução deveriam ser utilizadas pelo psicólogo para se chegar às vivências intencionais puras (Goto, 2008).

Assim, a proposta de uma psicologia fenomenológica, como preconizada por Husserl, é a proposta de uma psicologia pura<sup>2</sup>, que busca uma purificação do sujeito psicológico, por meio da radicalidade da redução, para se chegar ao sujeito transcendental (Goto, 2008).

Em uma linguagem mais psicológica, pode-se afirmar que a psicologia fenomenológica constitui-se em torno de uma subjetividade ligada ao mundo-da-vida. Dirigindo-se à experiência em si mesma, tal como vivida pelo homem e significada por ele.

O presente estudo não se constitui como psicologia fenomenológica no sentido husserliano puro, pois não buscou um grau de purificação (redução, evidenciação<sup>3</sup>), a fim de descrever as estruturas psíquicas em sua essência, fundamento de uma filosofia fenomenológica. Esta pesquisa, ao se desenvolver no campo da prática psicológica, não é uma filosofia, mas inspira-se na fenomenologia ao buscar uma compreensão acerca da experiência com base no mundo-da-vida dos participantes e não em teorias ou ideias *a priori*. E, para isso, fundamenta-se na concepção de que o conhecimento se dá pelas vias intencionais, em que objeto e

---

<sup>2</sup> Pura no sentido de autônoma do mundo físico; tomada com base em si mesma (Bello, 2004).

<sup>3</sup> A fenomenologia como método de evidenciação exige uma evidência apodítica, ou seja, um saber indubitável que seria o fundamento radical da filosofia (Zilles, 2008).

sujeito são indissociáveis. Em outras palavras, o pesquisador não se separa do participante da pesquisa, no sentido de objetivá-lo e extrair daí o conhecimento, pelo contrário, aproxima-se dele, mobilizando-se diante da subjetividade que surge e é a partir dessa relação que o conhecimento se constitui.

Desse modo, a pesquisadora assumiu a atitude fenomenológica, incorporando a *epoché* e a redução como caminhos para encontrar-se com a experiência vivida pelos participantes, suspendendo as construções teóricas já dadas, seus pressupostos e valores. Entretanto, a *epoché* e a redução não foram utilizadas em sua radicalidade, no sentido da purificação do sujeito.

A pesquisa psicológica de inspiração fenomenológica husserliana também busca a essência, mas não a essência da estrutura psíquica e sim os elementos essenciais da experiência vivida. Ao final do estudo a pesquisadora voltou-se aos elementos que foram os mais significativos para os participantes.

Enfim, a fenomenologia inspira a psicologia com uma visão particular de homem, que aponta para a sua totalidade, não sendo redutível a uma única dimensão: comportamental, emocional, biológica, cognitiva etc. O homem se constitui em seu movimento em direção ao mundo (intencionalidade), não sendo definível, *a priori*, mas sendo compreensível apenas com base em sua própria experiência. Sendo um atribuidor de sentido, o homem não é um objeto a ser apreendido, por meio de dada técnica, mas é um mundo de unicidade, possibilidades, potencialidades, movimentos, apreendido apenas pelo mergulho corajoso do pesquisador.

O tipo de aproximação que este estudo realizou com a fenomenologia,

assemelha-se à aproximação de Critelli (2009), ao alinhar a relação entre filosofia e terapia. A autora apresenta o campo fértil do diálogo entre o pensar e o compreender, em que a filosofia está no campo de um pensar profundo na busca, sem pressa, de significados e o compreender, apesar de também ser um ato de pensar que busca o significado, sai do genérico e vai em direção à concretude da existência. Desse modo, a autora conclui que a filosofia (existencial, fenomenológica), com o seu pensar profundo, pode subsidiar a terapia ao possibilitar a compreensão do existir, que, por sua vez, conduz à transformação concreta de um modo de viver. No caso desta pesquisa, a fenomenologia, como pensar filosófico, subsidia a compreensão de uma experiência que é específica e situada e que foi trabalhada na concretude de um estudo de natureza psicológica.

Concluindo, esta pesquisa, ao se fundamentar nos princípios fenomenológicos, vai ao encontro da afirmação de Zilles (2008) quando cita que a fenomenologia de Husserl não pretende ser algo definitivamente estruturado. Desse modo, aqui a fenomenologia é captada em sua possibilidade de compreensão e aproximação com a experiência vivida pelos participantes da pesquisa.

## **1.1– A experiência**

A palavra experiência origina-se do antigo verbo latino *periri* (tentar, provar, empreender, experimentar) que acrescido da preposição “ex” forma a palavra latina *experientia* (o que decorre da tentativa, da prova, do empreendimento, da experimentação). Então, o termo experiência, pela sua origem, refere-se a um conhecimento que foi retirado de uma provação, a partir de um contato sensorial

com a realidade. Experiência relaciona-se com o que se vê, com o que se toca ou com o que se sente, deduzindo-se daí um conhecimento experiencial. Esse significado da experiência relaciona-se a um conhecimento adquirido a partir de uma exterioridade fatural, envolvendo um elemento cognitivo associado a uma prática. Em alemão, esse tipo de experiência é designada pelo substantivo *Erfahrung* (Amatuzzi, 2007).

Na psicologia, o termo experiência assume um papel importante desde os seus primórdios, delimitando o foco de interesse e a forma de estudá-lo. Segundo Mahfoud e Massimi (2007), os precursores da psicologia científica utilizaram conceitos de experiência ligados ao empirismo e às ciências naturais. A experiência se reduz ao conhecimento sensorial e é testada e comprovada de acordo com o método científico. Assim, ocorre o que os autores denominam de “‘naturalização’ da experiência humana” (p.17). Desse modo, a experiência imediata é uma conexão de fatos, em que o homem é um receptor passivo perante o mundo, negando-se, assim, o papel ativo do sujeito. Em outro artigo, Mahfoud e Massimi (2008) afirmam que se encontram na psicologia diversas reduções a respeito do conceito de experiência que acabam por negá-la, como a redução a reações ou a representações, a redução a um provar como o concebido em laboratório e a redução a uma experiência que nega o papel ativo do sujeito.

Já a experiência à qual a psicologia de inspiração fenomenológica se volta diz respeito a um contato com o mundo, mas não é nem um contato com o mundo no sentido de extrair um conhecimento experiencial, nem um contato em que a experiência humana se reduz a uma pura reação ao exterior. É eminentemente um contato pelas vias intencionais da subjetividade.

A experiência que a psicologia de inspiração fenomenológica busca tem o seu fundamento na indissociabilidade entre sujeito e objeto. Encontra-se em um nível mais profundo da experiência propriamente dita. Relaciona-se mais ao vivido do que ao aprendido. É uma experiência que acontece de forma imediata, anterior ao refletido. Ela é originária, pois a experiência em seu significado usual não é possível sem essa experiência que se liga ao vivido. AmatuZZi (2007) explicita que no alemão, utiliza-se o termo *Erlebnis* para designar esse significado da experiência.

A língua germânica, ao diferenciar dois tipos de experiência por meio de dois termos distintos – *Erfahrung* e *Erlebnis* –, facilita uma compreensão da experiência valendo-se de uma perspectiva fenomenológica. Segundo AmatuZZi (2007), o que é claro em alemão, não aparece claro nas línguas latinas. Segundo esse autor, o filósofo Ortega y Gasset introduziu em espanhol o termo *vivência* para traduzir o termo alemão *Erlebnis*. E a filósofa Ales Bello (2004) também explicita que o termo *vivência* é apropriado para traduzir *Erlebnis*.

Assim, com o duplo significado que a palavra experiência carrega e da falta de termos distintos em português que permitam manter coerência com as duas palavras em alemão, este estudo, ao tratar da experiência a partir de uma visão fenomenológica, a denominará, assim como proposto por AmatuZZi (2007), de *vivência* ou *experiência vivida*.

Nesse sentido, este estudo buscou a experiência, compreendida no alemão por *Erlebnis*. Foi a busca pela vivência dos participantes da pesquisa e não pelo adquirido por meio de um conhecimento já elaborado. Foi a busca pelo que AmatuZZi (2008) traduz como uma reação interior imediata a um acontecimento,

antes mesmo do pensamento. Em suas palavras “o vivido<sup>4</sup> não é uma reação muscular, mas uma reação psicológica, mental, espiritual, antes de qualquer elaboração posterior com raciocínios” (p.54).

O autor ainda esclarece que a vivência está na raiz do sentimento e do pensamento, está em um plano da consciência em que não há distinção entre o sentir e o pensar, pois o sentir pode já ser elaborado. A vivência pode ser considerada como um sentimento, desde que tal denominação sirva como uma forma de distingui-la do pensamento elaborado.

A experiência vivida vincula-se ao mundo-da-vida proposto por Husserl, ou seja, liga-se a um conjunto de significações que surge para uma consciência antes de qualquer pensamento, teorização. O mundo-da-vida é uma realidade construída pelo próprio homem, mas também possui uma constituição histórica, cultural e social. E é do mundo pré-científico que surge a experiência vivida, não sendo possível a sua redução ao mundo das ciências objetivas. A experiência é um ato da consciência (Zilles, 2008).

Dizer que a experiência vivida ou vivência é um ato da consciência significa compreendê-la como indissociável da intencionalidade. Significa que tal experiência diz de um mundo que está imanente ao sujeito, estando assim, entrelaçada à sua subjetividade. Essa é a luz que a fenomenologia lança sobre a experiência almejada por este estudo; uma experiência que se constitui enquanto uma relação interior com o mundo, situando-se em um plano originário. Esta concepção da experiência restitui

---

<sup>4</sup> Merleau-Ponty utiliza o termo *vécu* (vivido), que é o particípio passado do verbo *vivre* (viver), para referir-se à vivência, uma vez que no francês não existe uma palavra equivalente (Amatuzzi, 2007).

ao homem a sua centralidade, caso contrário, como afirmam Mahfoud e Massimi (2008), a naturalização da experiência elimina o sujeito, uma vez que só é possível atingir a experiência pelo sujeito que a constitui.

Partindo-se da intencionalidade, como conceito epistemológico norteador, não se buscou a experiência dos participantes em si mesma, mas à luz do olhar da pesquisadora, pois, caso contrário, seria anular totalmente a consciência intencional da própria pesquisadora. Nesse sentido, outro aspecto que caracteriza a experiência buscada pelo estudo, e que é justificável pela intencionalidade, conceito pilar da fenomenologia, é a ideia de uma experiência que surge a partir de uma relação intersubjetiva, do entrelaçamento da subjetividade do pesquisado – que expressa a sua experiência vivida – com a subjetividade da pesquisadora – que se deixa tocar pela experiência do outro, apreendendo-a pela sua própria consciência intencional. Desse modo, não se trata da experiência reduzida a uma representação ou explicação, pelo contrário, trata-se de uma experiência que leve em consideração o sujeito de maneira imediata, sendo apreendida através de um mergulho da pesquisadora na experiência dos participantes da pesquisa.

Enfim, é uma experiência que se dá em um mundo intersubjetivo, em um mundo em que as subjetividades se encontram e se constituem mutuamente. Husserl (1929, 1992, p.34) explicita a noção de intersubjetividade, afirmando que “no entanto, é de um modo particular que nela<sup>5</sup> experimento os outros, (...) sinto-os como experimentando também este mundo que eu experimento, (...) experimento o mundo não como simplesmente o meu mundo privado, mas como um mundo

---

<sup>5</sup> *Nela* refere-se à natureza.

intersubjectivo (...).” Assim, a concepção da experiência vivida adotada não se refere apenas à consideração da experiência em si mesma, mas também pelo modo de a pesquisadora lidar com tal experiência. É uma concepção radicalmente fenomenológica, pois não apenas evidencia a centralidade da experiência vivida na vida humana, como a constitui como uma experiência que emerge de uma intersubjetividade.

Além disso, trata-se de uma experiência que não está exclusivamente localizada em um passado, fechada em uma memória já constituída. Mas de uma experiência que é reeditada no momento da pesquisa, por meio de uma postura mobilizadora do pesquisador em uma busca reflexiva experiencial conjunta com o participante da pesquisa (Amatuzzi, 2007). Desse modo, busca-se não simplesmente a experiência como tema de uma entrevista, mas uma experiência reavivada no momento da entrevista.

Diante dessa conceituação da experiência, evidencia-se o seu papel fundamental nas ciências humanas, principalmente na psicologia, pois as construções teóricas não podem sobressair-se à riqueza da vida humana. É a experiência vivida pelo homem que o constitui, que o mobiliza, que o leva a produzir, que o põe em contato com o mundo, antes de qualquer construção teórica. Lersch (1962) afirma que o homem necessita da vivência para o seu desenvolvimento e comunicação com o mundo. Evidente que o saber teórico possui a sua importância na vida humana, gerando mudanças, entretanto tais mudanças só podem ser concretizadas por um homem que, antes de pensar o mundo, o intenciona. Para Lersch (1962), “(...) la vida se amplia con la dimensión de la vivencia” (p.17).

A importância que a experiência vivida assume para o homem é explicitada

por Merleau-Ponty (1945, 2006) como a fonte absoluta do mundo e da ciência:

(...) Tudo aquilo que sei do mundo, mesmo por ciência, eu o sei a partir de uma visão minha ou de uma experiência do mundo (...). Todo o universo da ciência é construído sobre o mundo vivido, e se queremos pensar a própria ciência com rigor, apreciar exatamente o seu sentido e o seu alcance, precisamos primeiro despertar essa experiência do mundo da qual ela é expressão segunda (...). Eu não sou um “ser vivo” ou mesmo um “homem” ou mesmo uma “consciência” (...) – eu sou a fonte absoluta (Merleau –Ponty, 1945, 2006, p. 3).

A experiência é a fonte originária do mundo e também se dá no mundo pelo encontro de subjetividades situadas em um contexto histórico, cultural e social. Não é uma experiência descolada de um contexto e de outras subjetividades.

Dentro da luz fenomenológica, compreender a experiência vivida situada em um contexto histórico, cultural e social possui um sentido próprio. Representa em um primeiro momento suspender temporariamente (*epoché*) os elementos presentes em tal contexto, não para se cegar em relação a eles, mas para vê-los sob um novo olhar. É ser capaz de resgatar os elementos históricos, culturais e sociais na própria experiência e não partir de tais elementos para se chegar à experiência. Como afirmam Amatuzzi e Carpes (2010, p.16), “(...) acredito que a redução, embora nos exclua o mundo inicialmente, recupera-o posteriormente como sentido. Mas não o mesmo mundo (...), e sim o mundo como realidade que faz sentido para mim”.

O conceito de intencionalidade ainda revela outro aspecto concernente à experiência. Se a experiência vivida se dá pelas vias intencionais da consciência, sendo a fonte originária do mundo, ela só poderá ser analisada como significação. O significado refere-se à forma como o vivido se manifesta (Amatuzzi, 2008), e, no caso desta pesquisa, buscar o significado da experiência vivida pelos participantes é buscar os elementos que emergem da vivência de cada um. Os significados não esgotam a vivência, eles não contemplam a sua totalidade. Sendo assim, o acesso à experiência vivida é sempre, e por definição, parcial.

Alcançando tais significados, busca-se o sentido da experiência, que seria um conceito mais ligado ao coletivo dos participantes da pesquisa. Representa o desdobramento dos significados, possuindo um caráter mais interpretativo e apontando para um futuro. E essa é a aproximação que a pesquisa de inspiração fenomenológica faz da experiência vivida, uma aproximação que não se fecha com a conclusão de um dado, de generalizações estatísticas, mas que se abre para reflexões, para o surgimento de hipóteses e para a interlocução com outros autores.

## **1.2 – A narrativa como estratégia metodológica**

Amatuzzi (1996) explicita que a pesquisa de inspiração fenomenológica apresenta duas tendências: a empírica e a dialética. A tendência empírica só é fenomenológica enquanto busca estudar o vivido, mas a relação que o pesquisador estabelece com o vivido é quase do tipo sujeito–objeto. E a tendência dialética é mais radicalmente fenomenológica, pois acrescenta:

- 1) uma presença maior da subjetividade do pesquisador;

2) o contexto dialógico no qual se desenrola toda a pesquisa;

3) a abertura para níveis mais abrangentes de significados.

Na tendência empírica, a entrevista é vista como um momento em que se busca o depoimento do participante, gravando-o e transcrevendo-o. Um exemplo seria o método de análise dos dados proposto por Giorgi (1985). O texto global é dividido em unidades de significado, em que o pesquisador as transcreve para uma linguagem psicológica. Assim, após construir uma síntese específica de cada depoimento, ele constrói uma síntese geral, que busca apreender os elementos invariantes do vivido. Dessa forma, a tendência empírica busca o vivido, mas relaciona-se com ele de forma distanciada; a expressão do participante é vista como um depoimento a ser trabalhado em si mesmo.

Já a tendência dialética pressupõe uma aproximação maior entre o pesquisador e os participantes. E este estudo, ao buscar a experiência do participante à luz de um encontro dialógico com a pesquisadora, apresenta-se mais próximo da tendência dialética. A pesquisadora estabeleceu uma relação dialógica com cada participante, pois com base no recorte fenomenológico que pressupõe a indissociabilidade sujeito – objeto, não seria possível apreender a experiência do pesquisado sobre algo sem incluir o seu impacto na experiência da própria pesquisadora. Nesse sentido, assume-se a subjetividade da pesquisadora como parte constituinte da pesquisa, ou seja, a não neutralidade é assumida como parte constitutiva da pesquisa e não como algo a ser superado. Em outras palavras, buscou-se a experiência vivida em um terreno intersubjetivo.

A partir disso, este estudo utilizou a narrativa como forma de descrição, compreensão e interpretação da experiência vivida pelos participantes à luz da experiência da própria pesquisadora. Inspirou-se na concepção de narrativa desenvolvida pelo crítico literário e filósofo alemão Walter Benjamin (1985). Benjamin (1985) afirma que as mudanças trazidas pelo capitalismo afetaram não apenas o trabalho, que deixou de ser artesanal e imprimiu às pessoas um ritmo que não era mais próprio, como também empobreceu a troca de experiências entre os homens. A modernidade, ao gerar um vazio de sentido na experiência humana, fortaleceu uma nova forma de comunicação, que passou a ocupar um lugar de destaque em detrimento da narrativa, que é uma forma de comunicação repleta de significados. Essa nova forma de comunicação é a informação que busca uma verificação imediata do que é comunicado, tendo que ser plausível. Assim, a informação, que busca explicar ou informar algo, se sobrepõe à narrativa, que evita explicações e favorece a explicitação da experiência das pessoas (Benjamin, 1985).

Bilbao (2008) aponta que a crítica de Benjamin ao empobrecimento da comunicação é muito semelhante ao problema apontado por Husserl em relação à crise da humanidade e da ciência. Husserl critica a ênfase no “objetivo” em detrimento do “subjetivo”, em relação ao qual a experiência assume um papel central. Ao contrário do posicionamento da ciência positivista, Husserl sugere o voltar-se do homem para a própria experiência, sob pena de, ao não fazê-lo, tornar a ciência vazia de sentido para o próprio homem. A mesma autora sugere que, respeitando-se as particularidades de cada autor, tanto para Benjamin quanto para Husserl, a experiência humana é primordial e Benjamin (1985) contribui para este posicionamento ao propor a narrativa como uma forma de resgatar tal experiência.

Para Benjamin (1985), a narrativa seria a forma de comunicação mais apropriada, pois está mais próxima da experiência humana. O que o narrador conta é retirado da experiência, seja da sua própria ou a relatada por outros; e o que é narrado é incorporado à experiência dos ouvintes. Nas palavras de Benjamin (1985, p.205), “A narrativa é uma forma artesanal de comunicação. Ela não está interessada em transmitir o ‘puro em si’ da coisa narrada, como uma informação ou um relatório. Ela mergulha a coisa na vida do narrador para em seguida retirá-la dele”.

Em contrapartida, Benjamin não tinha a intenção de tornar a narrativa um instrumento de pesquisa, mas sim de resgatá-la como uma forma de comunicação capaz de explicitar a experiência das pessoas. Nesse sentido, este estudo adotou a concepção de Benjamin sobre a narrativa como uma estratégia de pesquisa por compreender que tal concepção é coerente com os pressupostos epistemológicos da pesquisa. Uma vez que, segundo Cury (2008), trata-se de uma concepção de narrativa que respeita a pluralidade de sentidos presente na experiência, permitindo uma compreensão abrangente das vivências dos participantes e uma abertura ao movimento dos significados.

Dutra (2002, p.373) elege a narrativa como uma técnica metodológica apropriada às pesquisas de pressupostos fenomenológicos e existenciais, pois “a narrativa contempla a experiência contada pelo narrador e ouvida pelo outro, o ouvinte. Este, por sua vez, ao contar aquilo que ouviu, transforma-se ele mesmo em narrador, por já ter amalgamado à sua experiência a história ouvida”

De modo geral, o uso da narrativa, tal como proposto, abarca as pesquisas que lidam com fenômenos de natureza intersubjetiva, inclusive algumas pesquisas

psicanalíticas com enfoque teórico winnicottiano. Granato e Aiello Vaisberg (2004) destacam o uso da narrativa em pesquisa clínica psicanalítica. As autoras ressaltam as “narrativas psicanalíticas” como um material de estudo que contempla tanto as expressões dos pacientes como a personalidade do analista. Sendo assim, propõem uma compreensão psicanalítica baseada no viver humano, emanando dele e a ele retornando e não em especulações abstratas.

Ao propiciar um contexto privilegiado para a intersubjetividade, a narrativa possibilitou à pesquisadora assumir a sua subjetividade no processo da pesquisa, tornando-se o instrumento de acesso à experiência dos pesquisados, entremeando sua própria experiência a deles. Nesse sentido, o pesquisador não é passivo e nem neutro; ele é tocado pelo entrelaçamento da sua experiência com a do participante. E, ao narrar o acontecer do encontro, não busca uma verdade absoluta, mas significados fluidos e abertos.

A construção das narrativas foi norteada por três elementos centrais: descrição, compreensão e interpretação. A descrição refere-se a explicitar a experiência tal como ela apareceu, sem estabelecer relações causais ou análises, buscando trazer à tona todos os elementos percebidos pela pesquisadora no encontro com os participantes.

A compreensão significa, conforme Merleau-Ponty (1945, 2006), aproximar-se da intenção total do objeto a ser compreendido, não apenas em sua representação, como, por exemplo, uma representação à luz de fatos históricos, de uma determinada doutrina, mas em seu modo peculiar de existir. Trata-se de explicitar a experiência tal como intencionada por dada pessoa, aproximando-se ainda mais do nível intencional de quem visa ao fenômeno. Não se trata de intelectualizar, mas de

se aproximar abertamente do mundo do outro sem qualquer instrumental teórico.

A interpretação relaciona-se à explicitação de significados, a um pensar sobre a experiência vivida. AmatuZZi (1989, p.136) registra no contexto da psicoterapia, que “a interpretação do outro é, na realidade, nossa resposta ao outro e, como tal, corresponde a uma definição de sentido daquilo que ocorre em nós face ele”. Assim, na psicologia de inspiração fenomenológica, seja na psicoterapia ou na pesquisa, preserva-se a relação (cliente–psicoterapeuta ou participante–pesquisador) e não a redução do outro (cliente ou participante) a um objeto a ser analisado. Valendo-se dessa análise, a pesquisa de inspiração fenomenológica refere-se a uma interpretação não com base em uma instância psíquica ou de um arcabouço teórico, mas da ressonância que a experiência do outro provoca na subjetividade do pesquisador. A interpretação é um posicionamento do pesquisador perante os significados emergentes da experiência vivida pelo participante, levando a um desdobramento desses significados.

Diante do exposto, este estudo não pretendeu esgotar a experiência da atenção psicológica confinando-a à vivência dos sujeitos, como se isso abarcasse a totalidade da experiência humana. Trata-se apenas de pensar a atenção psicológica tal qual se coloca para quem a vivencia, pois é justamente a este a quem ela prioriza. Assim, a busca pela experiência vivida não deve ser vista como um meio de esgotar o conhecimento sobre dado fenômeno, mas sim como um ponto de partida para compreendê-lo e interpretá-lo, levando em consideração a intersubjetividade.

## Capítulo II - Atenção Psicológica em Instituições

Quando eu puder sentir plenamente o outro, estarei salva e pensarei: eis o meu porto de chegada.

Clarice Lispector

Pensar em uma atenção psicológica, em contexto institucional, pressupõe uma problematização em relação à própria área da psicologia clínica, pois não é possível simplesmente levar o “consultório” para dentro da instituição e esquecer o entorno. É preciso refletir sobre a concepção de psicologia clínica adotada, o que implica discorrer inicialmente sobre a tradição da clínica psicológica, problematizar a prática psicológica em instituições e, finalmente, assumir os fundamentos de uma clínica contextualizada.

Figueiredo (1995) aponta dois grupos de equívocos em relação à concepção de psicologia clínica. O primeiro grupo refere-se à concepção do psicólogo clínico como um profissional liberal que atende exclusivamente em consultório particular. O segundo grupo de equívocos relaciona-se a alguns sistemas de classificação baseados em oposições, como a distinção entre psicologia básica e aplicada, em que a psicologia clínica configura-se como mera aplicação de conhecimentos psicológicos básicos. Para esse autor, essa distinção não se sustenta, pois a relação entre teoria e prática não é de total coincidência, haja vista que na clínica existe um

saber que nunca se configurará em teoria. Outra oposição refere-se à separação entre a clínica e outras áreas da psicologia, como a escolar, social e do trabalho. Nesta visão está implícito que a clínica define-se com base em determinada problemática, negando temas próprios das outras áreas, como, por exemplo a ideia de que o psicólogo clínico não se interessa por questões do trabalho; além disto, a psicologia clínica sob esta perspectiva define-se como uma espécie de tratamento curativo em oposição a intervenções de caráter preventivo. Finalmente, há uma oposição que se refere ao método de produção do conhecimento, segundo a qual a psicologia clínica difere da experimental em virtude de seu desinteresse pelo método e pela técnica.

Figueiredo (1995) afirma que tais concepções sobre a psicologia clínica possuem certa dose de verdade, mas podem induzir ao erro:

É verdade que a clínica implica numa intervenção, mas é um equívoco pensá-la como mera *aplicação* de conhecimentos básicos; é verdade que o sentido da intervenção clínica se diferencia de alguns aspectos dos sentidos da intervenção educacional e organizacional, mas é um equívoco tratar a clínica como uma mera área de atuação, ou defini-la pela sua intenção curativa; é verdade que há um tipo de conhecimento que é produzido na clínica e só nela, mas é um equívoco tratar a clínica como mera área de conhecimento separada de outras áreas a partir de seus temas; creio, finalmente, que é extremamente verdadeiro pensar a oposição entre a clínica e a psicologia experimental como uma questão de método – há sem dúvida um método clínico de pesquisa – mas seria

equivocado reduzir a clínica a um método de pesquisa (Figueiredo, 1995, p. 37).

Lo Bianco, Bastos, Nunes e Silva (1994), ao abordarem a concepção da clínica psicológica, já a fazem contrapondo uma psicologia clínica “tradicional” ou “clássica” com as tendências emergentes na clínica psicológica. Segundo esses autores, a clínica tradicional está ligada a atividades como o psicodiagnóstico e/ou terapia individual ou grupal; atividades exercidas em consultório particular, de forma autônoma, restrita a uma clientela financeiramente abastada. Tais atividades priorizam o enfoque intraindividual e os processos psicológicos e psicopatológicos do indivíduo. A visão de homem baseia-se em um sujeito abstrato e descontextualizado historicamente. A relação psicoterapêutica é baseada na hegemonia do modelo médico, em que o profissional é a autoridade. Nota-se que os autores associam a psicologia clínica tradicional a alguns dos equívocos apontados por Figueiredo (1995).

Com relação às tendências emergentes na psicologia clínica, Lo Bianco *et al.* (1994) afirmam que é dada grande ênfase à valorização do contexto social no qual as práticas de atendimento e as pesquisas se desenvolvem. O sujeito é tomado em relação ao seu contexto, não havendo mais espaço para uma visão de consciência que se isola em relação ao mundo. Nesse sentido, há uma maior aproximação entre a psicologia clínica e o contexto social.

Por caminhos distintos, Lo Bianco *et al.* (1994) e Figueiredo (1995) apontam em uma mesma direção: é como se não coubesse mais uma concepção de clínica fundamentada unicamente no lugar em que é desenvolvida, na clientela atendida, no tipo de intervenção oferecida ou em uma temática a ser trabalhada. O que para Lo

Bianco *et al.* (1994) é uma concepção tradicional, para Figueiredo (1995) é equivocada.

Diante de tais reflexões, este estudo assumiu uma concepção de clínica psicológica contextualizada. Não se trata de descartar a tradição psicológica no seu fazer clínico, mas de atualizá-la diante de novos campos de ação e demandas da sociedade. Assim, serão explicitadas as principais questões sobre a atuação clínica em contextos institucionais e, posteriormente, será esclarecida a concepção de clínica psicológica adotada no estudo.

A expansão da psicologia clínica, para além das fronteiras do consultório particular, relaciona-se com a inserção do psicólogo nas instituições públicas de saúde. Dimenstein (1998) aponta detalhadamente três fatores contribuintes para a inserção do psicólogo na rede pública de saúde. O primeiro refere-se ao contexto das políticas públicas de saúde no Brasil, nas décadas de 1970 e 1980, que imprimiu uma nova orientação a tais políticas, levando à necessidade de uma nova composição da equipe de saúde. Destaca-se, no campo da saúde mental, a crítica ao modelo asilar e às equipes de saúde compostas apenas por médicos. A ênfase desloca-se para a formação de equipes multiprofissionais a fim de concretizar um novo modelo de assistência em psiquiatria, preconizado pela desospitalização e por ações alternativas à hospitalização. O segundo fator contribuinte para a inserção do psicólogo nas instituições públicas de saúde refere-se à crise econômica e social que se abateu sobre o Brasil na década de 1980. Tal crise limitou o mercado da psicologia clínica particular, que, somada ao crescente número de profissionais recém-formados, gerou um desequilíbrio entre oferta e demanda nos serviços de psicologia, impulsionando os profissionais em direção às instituições públicas.

Acrescentou-se a esta conjuntura um movimento da categoria de psicólogos que ressaltava o papel social da profissão. E o terceiro fator, apontado pela autora, refere-se à difusão da psicanálise e à psicologização da sociedade, levando a uma maior procura pelos cursos de psicologia, a um aumento da oferta desses serviços e a ampliação do campo de atuação do psicólogo. A autora ainda ressalta que tais fatores se articularam de forma distinta, dependendo da região do país.

Assim, abriu-se ao psicólogo um novo campo de atuação que se iniciou nas instituições de saúde, mas que veio a expandir-se para outros tipos de instituições, como as judiciárias, universitárias, organizações não governamentais (ONGs) etc. Embora cada uma dessas instituições possua a sua particularidade, um mesmo desafio se impõe ao psicólogo que nelas atua: o de desenvolver uma prática psicológica de qualidade e contextualizada.

A atuação do psicólogo em instituições tem sido alvo de constantes reflexões e críticas. Alguns pontos têm sido mais ressaltados pelos autores, são eles:

- 1) a transposição acrítica da clínica tradicional ao contexto institucional, vinculando-se a uma concepção de subjetividade universal e fechada;
- 2) a problematização sobre o tipo de enquadre clínico escolhido para atuar em instituições;
- 3) a reflexão sobre a formação do psicólogo para exercer sua prática profissional em contextos distintos do modelo de consultório particular;
- 4) a necessidade de que a psicologia clínica não se isole de outras áreas da psicologia.

Pretende-se, aqui, expor tais pontos não para aprofundá-los, mas para que eles sirvam de base para a construção de uma concepção de prática clínica condizente com um contexto institucional.

A crítica à tendência do psicólogo em seguir uma atuação clínica tradicional no contexto institucional não é nova. Bilbao (2008) evidencia que tal tendência tem sido apontada pelos estudiosos há pelo menos três décadas. A autora localizou o primeiro estudo sobre o assunto datado de 1975, de autoria de Mello, que aponta a forte tendência da área clínica em seguir o modelo tradicional de atuação que é inspirado no modelo médico.

Essa discussão sobre a transposição do modelo de atuação da clínica tradicional para a instituição passa pela falta de reflexão crítica sobre uma simples mudança que não leva em consideração o campo em que a atuação profissional será desenvolvida. Dimenstein (1998) explicita que tal transposição para os serviços públicos acontece independente dos objetivos da instituição e das características dos usuários, gerando uma prática inapropriada e descontextualizada. O psicólogo, ao simplesmente transpor o seu modelo teórico de um campo a outro, sem qualquer reflexão crítica, parte do pressuposto de que a população como um todo compartilha da mesma visão de mundo, representações e modelos de subjetividade (Dimenstein, 1998; 2003).

Lima e Nunes (2006) ao buscarem compreender como atuam os psicólogos e quais significados atribuem às práticas psicológicas desenvolvidas nos serviços públicos de saúde em uma cidade da Bahia identificaram a dificuldade dos profissionais em escutarem um discurso muito diferente do encontrado no consultório particular. Os profissionais tentam aproximar as expressões culturais de

sofrimento trazidas pelos usuários a termos mais conhecidos; assim, “nervoso” (p. 307) é traduzido pelo profissional como depressão. E quando não é possível tal aproximação, pode haver a criação de uma nova categoria, como por exemplo a rotulação do discurso de sofrimento das mulheres como “neuroses de dona de casa” (p. 308). As autoras afirmam que as expressões de sofrimento do usuário tendem a ser desqualificadas pelos profissionais, não sendo compreendidas em sua construção cultural. Sendo assim, o psicólogo, partindo do seu próprio mundo simbólico, impede o desenvolvimento de uma escuta empática. Em outras palavras, o psicólogo ao chegar à instituição com a sua bagagem cheia de *a priori* afasta-se do mundo dos usuários, assumindo a posição de ser o detentor do saber e correndo o risco de desenvolver uma prática que apenas a ele satisfaz.

Inerente a esta tendência de o psicólogo simplesmente transpor um modelo de atuação para um novo campo está uma determinada concepção de subjetividade. Ao partir do pressuposto de que basta a mera transposição de um campo a outro, o psicólogo concebe a subjetividade como possuindo características universais, independente dos fatores sociais e culturais. Segundo Dimenstein (2003), o modelo de subjetividade presente nas práticas psicológicas não se desenvolve no contexto do usuário, menosprezando o complexo processo de constituição da subjetividade, bem como os diversos fatores que a atravessam. Leva-se para a instituição uma concepção de homem que é hegemônica para a psicologia, caracterizado por ser a - histórico, abstrato e possuidor de uma essência (Coimbra & Leitão, 2003). Prevalece um olhar que ressalta os processos internos, subjetivos e intrapsíquicos (Dutra, 2004).

Valendo-se do citado anteriormente, a prática clínica mais utilizada tem sido, obviamente, a psicoterapia. Isso se torna muito evidente em instituições de saúde, conforme mostra a pesquisa realizada por Spink, Bernardes e Menegon (2006). A pesquisa se desenvolveu tomando por base um acordo de cooperação entre a Associação Brasileira de Ensino de Psicologia (ABEP) e o Ministério da Saúde, sob interveniência da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) / Organização Mundial da Saúde (OMS). O objetivo da pesquisa era o de apresentar dados e informações sobre os psicólogos que atuam no Sistema Único de Saúde (SUS), a fim de subsidiar os fóruns em sua discussão sobre formação. Os dados foram coletados com base no banco de dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) / Ministério da Saúde, do banco de dados do Sistema Conselhos de Psicologia e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A pesquisa por amostragem foi estratificada por meio de duas variáveis: estado da federação e tipo de estabelecimento de saúde. Valendo-se de 346 entrevistas telefônicas com os psicólogos, alguns dados foram levantados. Destaca-se o dado referente ao tipo de atividade desenvolvida, em que o atendimento individual foi o mais evidenciado, com uma porcentagem de 42,1%, sendo seguido pelo acompanhamento e acolhimento com 13,4%, pelo atendimento em grupo com 10,4% e, em menor porcentagem, outras atividades foram apontadas.

Lima e Nunes (2006), em seu estudo com psicólogos atuantes no serviço público de saúde, em uma cidade da Bahia, conforme já citado anteriormente, identificaram que a psicoterapia evidencia-se como o modelo ideal de atuação. Outros enquadres de atenção psicológica, denominados pelas autoras de parapsicoterapias (aconselhamento, orientação, terapia breve, (de) apoio, (de) suporte, acompanhamento), são considerados em um plano inferior, porém mais

adequados ao perfil de uma parcela dos usuários, caracterizados como menos aptos ao discurso de estados emocionais, seja por causa da estrutura psíquica (psicótica), pela gravidade do transtorno mental ou por questões relacionadas a aspectos socioeconômicos e culturais. As autoras concluem que as parapsicoterapias surgem como um arremedo de uma atenção psicológica idealizada, que busca de uma maneira tosca absorver pessoas que possuem em seu discurso elementos socioeconômicos e culturais distantes do padrão do sofrimento psíquico esperado. Assim, a prática é construída com base em uma idealização e não por uma postura aberta ao desconhecido, criativa, e sensível aos elementos socioculturais presentes na comunicação dos usuários. Nesse sentido, o problema da prática psicológica em contextos institucionais não se resume à mudança no modelo de intervenção, ou seja, não se resolve com a problematização da pertinência ou não do uso da psicoterapia tradicional como enquadre clínico. Nascimento, Mazini e Bocco (2006) afirmam que o psicólogo tem buscado diferentes métodos e estratégias para tornar mais eficaz o seu exercício profissional, entretanto, é comum que tais inovações sejam reelaboraões de procedimentos considerados ultrapassados, continuando, assim, a desconsiderar o contexto para além do indivíduo e gerando uma reprodução acrítica de procedimentos.

Como exemplo da tendência do psicólogo em desenvolver práticas psicológicas com uma roupagem nova, mas que na verdade são reproduções de modelos tradicionais de intervenção, destaca-se o trabalho com grupos (Andrade & Morato, 2004; Dimenstein, 2003). A questão não se resume ao modelo de atenção, se é melhor um enquadre individual ou grupal, mas se tais técnicas são apropriadas ao contexto, quais os supostos básicos e teóricos que as sustentam. Não se pode acreditar que os procedimentos psicoterapêuticos possuam uma eficácia intrínseca,

independente do contexto em que são aplicados (Dimenstein, 2003).

Andrade e Morato (2004) apontam que outra tendência do psicólogo tem sido perceber a população apenas em suas deficiências sócio-econômico-culturais, desenvolvendo um trabalho assistencialista e desconsiderando as suas potencialidades. Independente da postura assumida pelo psicólogo, é preciso que as experiências dos usuários, que são contextuais e multifacetadas, sejam tomadas pelo profissional com base em uma implicação política e ética e não por uma explicação simplificada ou um saber psicológico apriorístico, como a imposição de dada técnica (Andrade & Morato, 2004).

Pensar uma atenção psicológica no contexto de uma instituição é abrir um leque imenso de possibilidades e desafios. É preciso que o psicólogo abra mão dos modelos prontos de intervenção psicológica e mergulhe no universo da instituição, que seja capaz de unir a sua bagagem teórica com a sua vivência institucional, para a partir daí lançar mão de modalidades de intervenção psicológica condizentes com um sujeito contextualizado.

Essa ideia encontra respaldo nas afirmações de Andrade e Morato (2004): de que nas práticas institucionais faz-se necessário que o psicólogo saia do lugar de especialista, portador de um saber a ser transmitido, e passe a funcionar como um mediador, um *entre*, que acolhe a produção emergente nos diversos encontros. O trabalho do psicólogo em instituições é um lugar de riscos, possibilitador de uma construção conjunta de novos sentidos e ações. Não se trata de descaracterizar o psicólogo de seu saber de ofício, mas sim do resgate de uma dimensão ética que deveria ser imanente a tal saber.

Bleger (1984), ao propor uma psicologia institucional, alerta que o psicólogo, ao ingressar em uma instituição, não deve inicialmente buscar um espaço físico para si, como uma sala de atendimento, mas deve compreender a instituição pelo ponto de vista psicológico: objetivos, funções, meios, tarefas etc. Para o autor, o psicólogo é, em uma instituição, um colaborador e de forma alguma deve ser o seu centro. Tal consideração move o pêndulo da ação psicológica em instituições do saber apriorístico do profissional em direção à instituição e às pessoas que dela fazem parte.

Outro ponto que é suscitado nas reflexões sobre a atuação do psicólogo em instituições refere-se à sua formação profissional. Dimenstein (2003), ao abordar as dificuldades do trabalho do psicólogo nas unidades básicas de saúde, afirma que é comum tais profissionais falarem sobre o seu trabalho com certo “*malestar*” (p.342) que se reflete na prática, comprometendo o benefício das ações. Identifica-se também os baixos índices de adesão, por parte dos usuários, em relação aos acompanhamentos psicológicos. Para a autora, a raiz dos problemas vividos pelos psicólogos em instituições públicas de saúde não deve ser atribuída à clientela, que apresenta geralmente um perfil diferente da clientela particular, com diferenças econômicas e culturais, e nem à estrutura e organização dos serviços, mas sim aos modelos teóricos e práticos que embasam a sua ação, a sua identidade profissional. Isso passa pela formação do psicólogo que em muitos casos continua legitimando teorias essencialistas e universalistas, e primando pela utilização acrítica de modelos teóricos e práticos, sem levar em consideração o contexto e a história das pessoas.

Diante da importância de se compreender o significado que a formação em contexto institucional tem para o próprio aluno, Sousa e Cury (2009) buscaram a vivência de estudantes do último ano do curso de psicologia, em relação às atividades de estágio na atenção básica em saúde pública, na cidade de Campinas/SP. Os autores constataram que inicialmente a experiência foi vivenciada com surpresa e estranhamento por quem esteve alheio a ela durante toda a graduação, gerando um sentimento de inadequação e desvalia. Entretanto, ao serem acolhidos pelos profissionais e usuários, os estagiários evidenciaram uma transformação de natureza pessoal e formativa que se manifestou como uma vivência de pertencimento. E tal vivência os levou à autonomia e responsabilidade na condução das ações que se dirigem a uma prática clínica em que o indivíduo passa a ser considerado a partir de sua singularidade. Assim, os estudantes sentiram-se motivados a desenvolver uma prática clínica integradora e criativa.

Nota-se que a aproximação da formação em psicologia com os novos contextos que demandam a ação do psicólogo leva os estudantes, conforme identificado na pesquisa citada anteriormente, a um redimensionamento da atenção clínica convencional, individualizada e centrada no saber do psicólogo. E também possibilita mudanças que perpassam pela subjetividade dos próprios estagiários, que afetam não apenas a sua formação profissional, mas também a sua formação como cidadão.

A psicologia apresentada aos graduandos ainda é uma psicologia fragmentada por áreas incomunicáveis, o que é evidenciado por Schmidt (2004),

sobre a visão “estratigráfica”<sup>6</sup> da psicologia (p. 2), tanto em relação a outras disciplinas quanto em relação a si mesma. No primeiro caso, as outras disciplinas tornam-se pano de fundo e no segundo a psicologia se estratifica por meio de especificidades rígidas e incomunicáveis. Como exemplo, destacam-se as questões relativas ao trabalho que se tornam periféricas nas práticas psicoterápicas. Sato e Schmidt (2004) afirmam que a psicologia do trabalho e a psicologia clínica fazem um recorte isolado e incomunicável da experiência dos indivíduos e dos grupos. As autoras sugerem uma interlocução entre as áreas e propõem uma psicologia clínica social, que possibilite “(...) um processo no qual o cliente, ao interrogar-se sobre si mesmo, interroga, também, o mundo em que vive” (p. 366).

Schmidt (2004) propõe a psicologia como morada, ou seja, como um espaço de repouso e suporte para as situações relacionadas às insatisfações no trabalho e ao desemprego. A autora esclarece que ao se propor uma psicoterapia que acolha as questões do trabalho, não se está advogando uma solução para o trabalho alienado e para o desemprego, mas apenas se preparando melhor para receber o homem e o mundo em que vive. Sato e Schmidt (2004) acrescentam que a aproximação entre a psicologia clínica e a do trabalho pode gerar conhecimentos que subsidiem políticas públicas sobre as dimensões psicológicas e afetivas relacionadas ao trabalho e ao desemprego.

Outra aproximação que vem sendo proposta é a da psicologia clínica com a psicologia social comunitária. Costa e Brandão (2005) propõem uma prática não

---

<sup>6</sup> A autora utiliza a expressão “estratigráfica” a partir do artigo *O impacto do conceito de cultura sobre o conceito de homem*, de Clifford Geertz (1989). A expressão refere-se a uma visão do homem composto de camadas hierarquicamente sobrepostas, completas e irredutíveis. Sendo que cada camada é o objeto de uma disciplina acadêmica independente em sua especificidade.

proveniente da superposição das duas áreas, mas da tentativa de uma reformulação e elaboração de novas formas de atuação. As autoras considerando o sentido etimológico da palavra clínica como observação junto ao “leito” do paciente (p. 34), re-situam o “leito” na comunidade, nas famílias, nos grupos e instituições.

Cambuy (2010) desenvolveu um estudo que buscou compreender como vivências comunitárias de psicólogos clínicos, valendo-se dos Centros de Convivência e oficinas de geração de renda, poderiam contribuir para a ampliação do conceito de clínica psicológica em saúde pública. Entre os aspectos apontados pela autora, destaca-se a comunidade como sendo o espaço em que os profissionais encontraram o “brilho” do seu trabalho (p.132), algo não encontrado nas instituições tradicionais de cuidado. Para os participantes, não há separação entre ação clínica e social, ambas acontecem ao mesmo tempo. É a partir das relações nos diversos espaços sociais que o sujeito se constitui, ressignifica a si e ao seu mundo. E a ampliação da clínica, para os profissionais, não se dá pela mudança do lugar, do consultório para a comunidade, mas principalmente pela mudança do olhar perante o sofrimento humano. O olhar não é para a doença, mas para o desejo da pessoa em realizar algo.

Assim, é preciso que a psicologia clínica se aproxime de outras áreas da psicologia, não para tomar a especificidade de tais áreas, pois isso não faria sentido, mas para desenvolver uma prática mais condizente com a multiplicidade de fatores que afetam o homem e que não pode ser compartimentada em áreas.

Com base em tais reflexões sobre a atuação da psicologia clínica em instituições, torna-se importante esclarecer a concepção de prática clínica adotada neste estudo, já que ele se desenvolveu no cerne de uma instituição. Adota-se uma

concepção de atenção psicológica clínica pautada em uma atitude fenomenológica e ancorada em pressupostos humanistas e existenciais.

A atitude fenomenológica permite uma compreensão do homem com base em sua própria experiência. Trata-se de uma atitude de abertura ao mundo do outro que não se baseia em pré-conceitos ou teorias.

Os pressupostos humanistas e existenciais preconizam o encontro genuíno entre psicólogo e cliente, o comprometimento com uma escuta autêntica, fundada em uma atitude ética de respeito, consideração empática e de valorização da autonomia, liberdade e responsabilidade das pessoas.

Soma-se a isso, a concepção de uma clínica que não perde de vista o homem contextualizado socialmente. Assim se fundamenta em uma noção de subjetividade compreendida pela sua relação com o mundo social e histórico. O homem não é um ser isolado, ele se constitui em seu movimento em direção ao mundo; tomando por base a sua experiência ele se integra à realidade e atribui sentido a ela. Constitui-se em um determinado meio social e histórico, não no sentido de que tal meio o determine impondo-lhe características imutáveis, mas sim como alguém que é provido de autonomia e dispõe de uma capacidade para responder à vida e às experiências. Não é possível considerar o homem em sua autonomia, potencialidades e sentidos separadamente da situação concreta que caracteriza o seu existir. Enfim, não é possível separar vida psicológica da vida concretizada no mundo, como indica Aiello Vaisberg (2001, p. 97): “Não mais acreditamos em problemas psicológicos que nada tem a ver com a vida que se leva, com o mundo que se vive, com as condições da existência”.

Nesse sentido, Dutra (2008) buscou esclarecer a dimensão social das práticas clínicas por uma perspectiva fenomenológico-existencial. Para a autora, a dimensão social assume um sentido com base em uma visão de homem integrado em seu contexto, levando a pensar homem como um ser relacional, inseparável do seu contexto histórico e social. Sendo assim, a ideia do social, como aponta a autora, não se relaciona a uma adesão a teorias sociais, e nem a um lugar em que o social possa estar mais evidenciado, mas à adoção de uma concepção de homem que o insira em seu contexto histórico e social. Sato e Schmidt (2004) completam que a ideia da clínica social não se refere a um movimento com linhas teóricas, mas a uma forma de qualificar uma clínica que ao dirigir atenção ao indivíduo também deve dirigir-se ao seu contexto de vida e a sua inserção social.

Pensar o homem dessa forma, leva a adotar uma atitude que ressignifica a escuta clínica. Dutra (2008) explicita a dificuldade em definir a escuta clínica, já que, ao se consistir em uma atitude, o seu desenvolvimento não se dá por uma intelectualização, mas por algo que é da ordem da vivência de um modo de ser, que aponta para uma abertura ao outro. A escuta clínica não se relaciona a um lugar, a um público, a um tempo prolongado e nem a um determinado enquadre, mas sim a uma atitude que expressa uma concepção de homem (Dutra, 2008). É uma atitude diante de um homem percebido em sua totalidade e experiência, situado em um determinado mundo que o constitui e para o qual ele atribui significados.

Nesse sentido, o compromisso ético do psicólogo ocupa um espaço central nas práticas institucionais. Ética é aqui entendida não como um conjunto de normas a ser seguido, mas como uma postura de valorização do referencial do outro. Andrade e Morato (2004) sintetizam bem isso ao afirmarem que a ética se refere

mais propriamente à etimologia de *éthos*, que originalmente significa assento, morada. As autoras afirmam que, ao assumir essa concepção de ética, assume-se posturas existenciais e/ou concepções de mundo que oferecem acolhimento, assento ou morada a uma alteridade. A ética está em estabelecer um encontro com o outro, em que a alteridade é evidenciada e acolhida e a construção de sentidos é conjunta.

A implicação dessa postura ética inerente à ação do psicólogo no contexto institucional é evidenciada na afirmação de Campos e Cury (2009, p.120): de que a “(...) atenção psicológica não se dirige à mudança no padrão de comportamento, mas sim à retomada da autonomia pessoal como medida profilática para potencializar um desenvolvimento saudável.”

Este estudo compreende a atenção psicológica em instituições como uma intervenção clínica contextualizada, caracterizada por um acolhimento e um espaço de escuta singularizada em uma demanda e desenvolvida por meio de um encontro intersubjetivo. Conforme afirma Aiello Vaisberg (2001), a clínica é encontro; não um encontro entre um psicólogo e uma “psique”, mas um “encontro entre humanos” (p. 96), entre um psicólogo e uma pessoa que vive sob determinadas condições; um encontro que se dá no mundo.

Pensar a clínica como um encontro contextualizado, não é apenas considerar os elementos sociais e culturais que atravessam as pessoas, mas é, principalmente, assumir um posicionamento ético e implicado diante do ser humano e da sua realidade. É uma clínica que se aproxima da realidade do homem não apenas para olhá-la, mas para criar, junto com ele, ações e enquadres mais engajados socialmente. Como afirmam Sato e Schmidt (2004), social refere-se a uma clínica

que não se restringe à psicoterapia, individual ou de grupo, mas que busca criar diversos e singulares modos de atenção psicológica.

Nesse sentido, este estudo compreende que a atenção psicológica em instituições deve desenvolver-se com base na implementação de enquadres clínicos diferenciados, como alternativas criativas aos modelos tradicionais de tratamento psicológico. São novos modelos de ação psicológica, condizentes com o contexto em que serão desenvolvidos, buscando pertinência e significação para uma dada população imersa em uma teia institucional. São enquadres sustentados em encontros, estabelecidos a partir de uma relação intersubjetiva, em que psicólogo e cliente encontram-se em um nível subjetivo. Para Rogers (1997), o encontro psicológico genuíno é o fator primordial para que o processo de mudança psicológica seja desencadeado. Para isso, o psicólogo deve adotar atitudes facilitadoras, como empatia, consideração positiva incondicional e congruência (ou autenticidade). A empatia refere-se a uma aproximação, por parte do psicólogo, em relação à experiência do outro a fim de senti-la como se fosse sua, mas sem perder o próprio referencial. Essa aproximação possibilita ao profissional ter mais clareza sobre o mundo do cliente, permitindo que ele comunique o que foi experienciado.

A consideração positiva incondicional refere-se a aceitação, por parte do psicólogo, de cada elemento que surge da experiência do cliente ao ser compartilhada. A questão não é ser conivente ou concordar com qualquer atitude do cliente, mas sim de valorizar o outro como uma pessoa individualizada, permitindo-lhe ter os próprios sentimentos e experiências.

E a autenticidade ou congruência consiste em uma coerência interna, por parte do psicólogo, ao relacionar-se com o cliente. Assim, a expressão do

profissional deve estar em sintonia com o seu mundo interno e com a experiência do cliente.

Desse modo, uma psicologia clínica pautada em uma atitude fenomenológica e em pressupostos existenciais e humanistas encontra sentido na proposição de enquadres diferenciados de atenção psicológica que se estruturam em contextos institucionais a partir da valorização do sujeito como pessoa, legitimando sua experiência. A psicologia existencial e humanista ocupa-se de um sujeito singular e autônomo que está constantemente em processo de construção por meio de sua liberdade e responsabilidade. Os enquadres diferenciados focam-se na especificidade do encontro entre subjetividades, objetivando a construção de significados a partir da experiência vivida pelo psicólogo/pesquisador e pelo cliente/pesquisado, em uma trama intersubjetiva.

Concluindo, esta pesquisa guiou-se por uma concepção de atenção psicológica clínica que possui como princípios norteadores um homem atribuidor de sentido ao mundo e situado em um contexto histórico e social; e um psicólogo que possui como principal instrumento de trabalho a escuta psicológica, caracterizada por uma atitude de acolhimento e abertura ao compartilhamento do mundo experiencial do cliente, seja ele um indivíduo ou um coletivo.

## **2.1 – Serviços Universitários de Atenção Psicológica**

### **2.1.1 – Caracterização**

O psicólogo insere-se nos serviços de atenção psicológica em instituições de ensino superior a partir de uma demanda por ações voltadas ao bem-estar do estudante que repercutem na possibilidade de sua permanência na universidade. As demandas são variadas, tendo em vista que a instituição universitária é composta por uma diversidade de cursos e de pessoas com diferentes ideias, níveis sociais e econômicos, valores, visões de mundo, posicionamentos etc. A diversidade é encontrada não apenas no contexto de uma universidade, mas entre as universidades, pois cada instituição apresenta a sua realidade, de acordo com a região social e demográfica em que se insere, a natureza da própria instituição (pública ou privada), sua história, seus recursos econômicos, sua política administrativa etc. Enfim, a inserção do psicólogo no contexto de uma instituição de ensino superior é marcada pela diversidade.

Essa diversidade também se faz presente nas queixas dos estudantes. Peres, Santos e Coelho (2004), ao delinearem o perfil clínico da clientela do Programa de Pronto-Atendimento Psicológico ao Aluno, em uma universidade do interior de São Paulo, que recorreu ao serviço de apoio psicológico, no biênio 2000/2001, constataram que as queixas iniciais foram muito diversificadas. Os autores tiveram que agrupar as queixas em três abrangentes categorias:

- 1) dificuldades psicológicas circunstanciais (por exemplo, ansiedade diante das situações de provas e desentendimento com companheiros de moradia);

2) dificuldades psicológicas moderadas (por exemplo, dificuldade de se distanciar das pessoas da cidade de origem e de estabelecer vínculos na nova cidade);

3) dificuldades psicológicas severas (como dependência química, depressão e tentativa de suicídio).

As queixas apresentadas com maior frequência referem-se às dificuldades psicológicas moderadas. Soma-se à diversidade de demanda a complexidade destas. Estudiosos destacam o aumento significativo do número de estudantes universitários com transtornos mentais e com problemas severos e complexos, comparados à população em geral (Storrie, Ahern & Tuckett, 2010; Benton, Robertson, Tseng, Newton & Benton, 2003).

A maioria dos universitários é jovem, está em um momento da vida em que começa a viver o próprio mundo. Romero (2005) afirma que o jovem precisa encontrar seus novos lugares: um ofício, o seu lugar na hierarquia social, um lugar na vida de outra pessoa, ressituar o seu lugar na família e no mundo, tornando-se protagonista de sua própria vida e conquistando autonomia. A inserção do estudante na vida universitária coincide, de modo geral, com um momento de vida repleto de sonhos, dificuldades em realizar escolhas, frustrações, angústia, elementos estes que caracterizam a juventude.

Nesse sentido, as universidades abrem as portas à ação do psicólogo. A instituição, motivada principalmente pelos altos índices de evasão dos cursos, espera que o psicólogo, com outros profissionais, como assistentes sociais e psiquiatras, favoreça o desenvolvimento humano e acadêmico do estudante de

maneira que o fixe e lhe dê condições para suportar as exigências acadêmicas. A universidade configura-se, assim, como um campo de ação repleto de contradições para o exercício da prática psicológica.

Recentemente, a ação do psicólogo em instituições universitárias federais tem sido embasada por uma política governamental que se dirige principalmente ao estudante de baixa renda. Em julho de 2007, foi aprovado o Plano Nacional de Assistência Estudantil pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES), instituído pelo Decreto nº 7.234 (Brasil, 2010). O plano objetiva contribuir para a diminuição da evasão e para o auxílio à permanência e obtenção de diplomas por parte de estudantes carentes de recursos financeiros nas instituições federais de ensino superior.

O fundamento de tal plano está no fato de que, embora a universidade deva contribuir para o projeto de uma sociedade justa e igualitária, ao ser expressão da própria sociedade brasileira, abriga também as contradições nela existentes, pois estudantes provenientes de segmentos sociais de baixa renda vêm apresentando dificuldades concretas para darem prosseguimento à vida acadêmica com sucesso. Nesse sentido, a redução das desigualdades socioeconômicas não se sustenta apenas no acesso à educação superior gratuita. Torna-se necessário criar mecanismos que garantam também a permanência dos que ingressam nas universidades, reduzindo os efeitos das desigualdades entre os estudantes. Sendo assim, a assistência ao estudante, em termos de moradia, alimentação, saúde, esporte, cultura e lazer, é assumida como um dever do Estado (ANDIFES, 2007).

A discussão sobre a assistência estudantil torna-se mais evidente em vista do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades

Federais (REUNI), instituído pelo Decreto nº 6.096 (Brasil, 2007). De acordo com o Ministério da Educação (2010), tal programa tem como objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior, contemplando o aumento de vagas nos cursos de graduação, ampliando a oferta de cursos noturnos, a promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão; entre outras metas, tem o propósito de diminuir as desigualdades sociais no país. Diante desta expansão das universidades federais, torna-se fundamental refletir sobre a assistência a ser oferecida aos estudantes, qualificando recursos humanos para a execução de serviços de apoio.

Nesse sentido, atualmente a ação do psicólogo em instituições federais de ensino superior se fortalece (junto a ação de outros profissionais) como pede um dos componentes do Plano Nacional de Assistência Estudantil. Entretanto, a atenção psicológica em universidades é anterior a tal plano e de modo geral não se restringe ao estudante de baixa renda.

Os serviços universitários de atenção psicológica inserem-se nas universidades de maneira variada. Em algumas instituições, tais serviços se associam aos departamentos de psicologia e psiquiatria, em outras, os serviços vinculam-se a uma pró-reitoria. Algumas universidades possuem uma tradição maior na atenção psicológica aos estudantes, enquanto em outras essa ação ainda não se fez presente. Em determinadas instituições, o psicólogo insere-se de forma isolada, muitas vezes desvinculado de um serviço específico, em outras, o profissional forma uma equipe com outros profissionais e juntos compõem um serviço que faz parte do organograma da instituição.

Portanto, cada universidade possui a sua especificidade em relação à organização, gestão e desenvolvimento do serviço de atenção psicológica voltado

aos discentes, não havendo um padrão único que sirva para todas as instituições. Em contrapartida, a criação do Plano Nacional de Assistência Estudantil abre um espaço para as práticas psicológicas nas instituições federais de ensino superior, possibilitando a criação e o desenvolvimento de serviços universitários de atenção psicológica voltados aos estudantes.

Em relação à atuação do psicólogo em instituições de ensino superior, de modo geral, é possível pensar em duas formas diferentes: a prática da psicologia clínica que visa desenvolver enquadres condizentes com o público e contexto universitários e a psicologia escolar, que aos poucos tem dirigido a sua atenção para o ensino superior. Segundo Marinho - Araújo (2009), a psicologia escolar propõe uma intervenção abrangente, institucional e coletiva, ocupando-se da construção da cidadania e da formação humana. A autora sugere três grandes dimensões para a atuação do psicólogo escolar em universidades, são elas:

- 1) gestão de políticas, programas e processos educacionais nas instituições de ensino superior : o psicólogo escolar assessora as diversas ações ligadas à gestão institucional, acompanha a implantação de programas e projetos educacionais;
- 2) propostas pedagógicas e funcionamento de cursos : o profissional assessora no desenvolvimento das diretrizes e parâmetros curriculares que perpassam o trabalho pedagógico de cada curso, acompanhando o processo de ensino e aprendizagem, aproximando-se do coordenador de curso e dos professores;
- 3) perfil do estudante : o psicólogo escolar desenvolve pesquisas no intuito de

conhecer o perfil dos estudantes, especialmente os aspectos sociodemográficos, familiares, socioeconômicos, bem como suas relações com a formação, escolha profissional e a construção da cidadania. Além disso, o profissional pode buscar estratégias para verificar se e de que forma o universitário desenvolve, ao longo da sua formação acadêmica, competências ético-políticas, socioeducativas, pessoais e interpessoais.

Há mais de três décadas, Sandoval e Love (1977) já buscavam diferenciar a ação dos “*college psychologists*” dos “*counseling psychologists*” (p.329) no ensino superior. Os autores usam o primeiro termo para referirem-se ao profissional com formação em psicologia escolar que atua no ensino superior<sup>7</sup> e o segundo termo, conforme Rosa (2009), refere-se aos profissionais encontrados em praticamente todos os níveis do sistema educacional americano. A diferenciação entre os dois tipos de profissional é traçada por Sandoval e Love (1977) da seguinte maneira: apesar de possuírem o mesmo objetivo e formação, apresentam formas de trabalho diferentes. Os “*college psychologists*” assistem aos estudantes de maneira indireta, por meio do aumento da efetividade educacional, favorecendo o desenvolvimento dos professores e tornando a instituição mais sensível à necessidade dos estudantes. Já os “*counseling psychologists*” assistem os estudantes diretamente, em um modelo mais clínico, preocupando-se com o seu bem-estar individual; o trabalho com outros membros da universidade, como os professores, é secundário, ocorrendo apenas em situações em que o estudante passa por uma crise. Os autores concluem que, apesar das diferenças, os dois tipos de profissional têm como

---

<sup>7</sup> A escolha do termo relaciona-se com a semelhança entre o trabalho do *college psychologist* no Ensino Superior e o trabalho do psicólogo que atua no ensino fundamental e médio (*scholl psychologist*) (Sandoval & Love, 1977).

ponto central o bem-estar do estudante.

Nota-se uma especificidade de cada área da psicologia (clínica e escolar) em um mesmo campo de ação (instituições de ensino superior). A escolha pelo modelo de atuação a ser adotado pelo psicólogo apresenta variações entre as diversas universidades de acordo com a formação dos profissionais. As duas possibilidades de atuação explicitadas não são necessariamente excludentes, mas sim complementares. É importante não apenas abrir um espaço próprio para a psicologia escolar em universidades, mas que a clínica psicológica possa aproximar-se das práticas psicológicas de cunho escolar, no intuito de considerar o estudante um sujeito que é atravessado por questões sociopolíticas características de uma instituição de ensino superior.

Em relação aos estudos sobre serviços universitários de atenção psicológica voltados para os discentes, encontram-se poucos na literatura científica brasileira. A grande maioria dos estudos volta-se, principalmente, para a clínica-escola, que se dirige a uma comunidade externa e para o ensino clínico de estudantes de psicologia. Os estudos que tratam do estudante universitário como sendo o público alvo dos serviços de atenção psicológica buscam de modo geral caracterizar os estudantes atendidos em termos de variáveis sociodemográficas e clínicas, tais como Peres, Santos e Coelho (2004) e Cerchiari, Caetano e Faccenda (2005). Do mesmo modo, encontram-se na literatura científica internacional estudos que focam as características sociodemográficas e/ou psicopatológicas dos estudantes que procuram os serviços universitários de atenção psicológica, tais como Oliveira, Dantas, Azevedo e Banzato (2008) e Stallman (2008). Destacam-se também as pesquisas que buscam conhecer o uso que os estudantes fazem do serviço que é

disponibilizado pela universidade: Yorgason, Linville e Zitzman (2008), bem como as barreiras encontradas pelos universitários para buscar ajuda, citadas em Sasaki (2007) e Storrie, Ahern e Tuckett (2010). Há também estudos que geram recomendações para um melhor desempenho dos serviços universitários de saúde mental, como os de Mowbray, Mandiberg, Stein, Kopels, Curlin, Megivern, Strauss, Collins e Lett (2006) e Storrie, Ahern e Tuckett, (2010). Também pode ser citado aqui o estudo de Benton, Robertson, Tseng, Newton e Benton (2003), que pesquisaram a mudança, em termos de número e de gravidade, dos problemas apresentados pelos clientes de um centro de aconselhamento universitário.

Assim, percebe-se que os serviços universitários de atenção psicológica voltados para a comunidade discente têm recebido mais atenção da literatura científica internacional do que da nacional.

Concluindo, as instituições de ensino superior apresentam-se como um campo fértil à ação do psicólogo no desenvolvimento de serviços que contemplam equipes multidisciplinares, bem como na condução de estudos que possibilitam uma reflexão sobre formas de atenção psicológica.

### **2.1.2 – Dados Históricos**

A preocupação com a saúde mental do estudante universitário começou nos Estados Unidos, no início do século XX, sob influência do movimento de higiene mental, que começava a se projetar. Houve um reconhecimento de que os universitários se encontram em uma fase da vida vulnerável, do ponto de vista psicológico, e de que é responsabilidade da universidade proporcionar-lhes alguma

forma de ajuda especializada (Loreto, 1985). Desde então, firma-se a ideia de que o importante é o desenvolvimento integral do estudante e não apenas o mero treinamento do seu intelecto (Loreto, 1958).

O primeiro programa formal de saúde mental inserido em um serviço universitário de saúde, que se tem referência, foi formulado e desenvolvido pelo psiquiatra Stuart Paton, em 1910, na Universidade de Princeton, nos Estados Unidos (Reifer, Liptzin & Hill, 1969). O programa foi desenvolvido mediante uma associação entre os departamentos de saúde e de educação física com a Escola de Medicina John Hopkins. A ação estava mais voltada aos estudantes que já haviam desenvolvido algum quadro psiquiátrico e que Paton convidava para uma entrevista (Loreto, 1985).

Em seguida, outras instituições universitárias passaram a oferecer uma ajuda especializada aos seus estudantes. Em 1914, Smiley Blanton começou um trabalho análogo ao de Paton na Universidade de Wisconsin (Loreto, 1985). E durante a década de 20, do século passado, outras universidades americanas, como Yale, Vassar, Dartmouth e Washburn College desenvolveram serviços, cursos e sistemas de aconselhamento para a sua comunidade estudantil (Hahn, Ferraz & Giglio, 1999).

A psiquiatria de então estava interessada na relação entre o indivíduo e o sistema social em que ele estava inserido, sendo tema recorrente nos artigos da época a influência do sistema social na saúde e amadurecimento dos estudantes. Um dos primeiros trabalhos publicados com esse interesse foi “The Responsibilities of the Universities in Promoting Mental Hygiene”, escrito por MacFie Campbell, em 1919. Em 1920, antes do encontro da “American Student Health Association”, em Chicago, F. E. Williams, que mais tarde seria o diretor do “National Committee for

Mental Hygiene”, discursou sobre os problemas emocionais dos universitários ao se tornarem adultos e sobre o fato de que as universidades ainda davam pouca atenção à saúde mental dos estudantes, embora se ocupassem de suas mentes (Reifer, Liptzin & Hill, 1969). Nesse discurso, Williams atrelou os objetivos da higiene mental com universitários ao bom desenvolvimento acadêmico, referindo-se a termos como eficiência e adequação.

Em 1931 e 1936, o tema da saúde mental dos estudantes universitários aparece evidenciado na primeira e segunda Conferência Nacional sobre Higiene. Em 1942, Clement Fry, um psiquiatra experiente no trabalho com universitários, publicou o primeiro livro totalmente dedicado ao assunto, “Mental Health in College”, que se tornou um clássico e influenciou os profissionais desse campo (Loreto, 1985).

Hodges (2001) narra que durante as décadas de 1930 e 1940 emergiu um debate entre os educadores sobre a natureza do modelo de aconselhamento desenvolvido nas universidades e sobre qual profissional estaria mais bem preparado para fazê-lo. Assim, os Estados Unidos foram não apenas pioneiros no desenvolvimento de programas de saúde mental para universitários, mas gradualmente foram estendendo tais programas pelas universidades do país, entremeando a discussões e pesquisas sobre o tema.

Já em outros países, a preocupação com a saúde mental dos universitários começou apenas após a segunda guerra mundial. Segundo Lucas (1976), na Inglaterra, desde o início do século XX até o período entre as duas guerras mundiais, havia uma ênfase na saúde física do estudante, no intuito de detectar doenças e promover saúde por meio da recreação física. Inicialmente, essa preocupação com a saúde física estudantil estava mais presente nas escolas do que

nas universidades. Posteriormente, as instituições de ensino superior incorporaram tal preocupação, mas consideravam todos os outros problemas dos universitários, de natureza não física, como sendo de natureza educacional ou espiritual, cabendo a tutores e conselheiros responsabilizarem-se por eles.

A saúde mental dos universitários começou a ser tema de preocupação na Inglaterra a partir de 1951, quando a Terceira Conferência sobre Saúde Estudantil dedicou parte do seu trabalho à saúde mental dos estudantes, contribuindo para o aumento do interesse no tema (Loreto, 1985). Segundo Lucas (1976), um fator que também é considerado importante para a preocupação com esse tema na Inglaterra foi o alto índice de suicídio detectado, em 1951, entre os estudantes de Oxford, onze vezes maior do que a população geral. O ano de 1951 também foi marcado pela fundação da “British Student Health Association”, composta por médicos clínicos e psiquiatras que trabalhavam em universidades. Esses profissionais apresentavam questionamentos em torno dos distúrbios psiquiátricos em universitários, como prevalência, classificação, causas e o tratamento. Os distúrbios psicossociais, relacionados às demandas do contexto universitário e considerados como reações emocionais, também foram reconhecidos como possíveis de ocorrerem em casos particulares (Lucas, 1976). Loreto (1985) ainda cita, sem entrar em detalhes, que além dos serviços de orientação médica e psiquiátrica também foram organizados serviços de aconselhamento.

Na França, a partir de 1950, teve início uma preocupação com a criação de programas e serviços voltados à saúde mental do universitário. Destaca-se, naquela data, a conferência proferida pelo Prof. Heuyer, no Congresso da “Union Nationale des Etudiantis”, em Nice, que apontava os riscos do abuso da anfetamina. Tal

conferência foi importante para uma conscientização sobre a importância da atenção à saúde mental do universitário. Em 1951, a temática da saúde mental voltou a ser tema de discussão em uma jornada promovida por três entidades estudantis (Loreto, 1985). Em 1955, foi criado o Comitê Universitário para a Saúde Mental, que nesta época já se impressionava com o aumento de quadros psiquiátricos no meio estudantil (Hahn, Ferraz & Giglio, 1999). Em 1956, por iniciativa da organização dos estudantes, foi implantado, em Paris, o primeiro “Bureau d`aide psychologique universitaire”, com o objetivo de prestar assistência psicológica e psiquiátrica em regime ambulatorial, sendo posteriormente criados serviços semelhantes em outras universidades (Loreto, 1985). Nota-se uma particularidade na história do desenvolvimento dos serviços de saúde mental para o universitário na França, que é a preocupação dos próprios estudantes em relação ao tema e a iniciativa deles para a implantação dos serviços.

Segundo Loreto (1985), o interesse pela saúde mental dos universitários em outros países foi fomentado pela realização, em Princeton, em 1956, da Primeira Conferência Internacional sobre Saúde Mental Estudantil, promovida pela Federação Mundial de Saúde Mental, em parceria com a Associação Internacional de Universidades e fundações privadas. O objetivo da conferência era estabelecer uma troca entre os profissionais de diferentes países e universidades, a fim de estabelecer princípios comuns e programas que pudessem ser recomendados a todas as instituições universitárias. Uma ideia aprovada era a de que não bastava apenas proporcionar assistência psiquiátrica e psicológica aos estudantes, mas principalmente desenvolver dentro da universidade fatores que pudessem favorecer o desenvolvimento acadêmico e humano de cada estudante, ou seja, o programa de saúde mental deveria articular-se com os processos educativos da instituição. Lucas

(1976) destaca outro aspecto concernente a essa conferência internacional que, sob a presidência de Erik Erikson, possibilitou uma mudança do foco de interesse, passando da descrição dos sintomas padrões dos distúrbios psiquiátricos para o processo, aumentando, assim, o interesse em problemas psicológicos contextualizados pelas mudanças da sociedade.

Portanto, a década de 1950 foi o marco para o início do interesse pela saúde mental dos estudantes universitários e para o desenvolvimento de serviços nessa área dentro de centros universitários de vários países. Nota-se que guardadas as devidas particularidades de cada país, a criação de tais serviços foi permeada por discussões sobre a saúde mental estudantil em conferências e pela formação de associações que focalizavam tal temática.

No Brasil, foi criado o primeiro Serviço de Higiene Mental e Psicologia Clínica em 1957, na Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Pernambuco, partindo da iniciativa de um professor de psiquiatria dessa instituição. Um dos objetivos era a avaliação psicológica dos candidatos ao vestibular dos cursos de medicina, odontologia e farmácia. Outro objetivo era iniciar um trabalho de assistência psicológica ao estudante (Loreto, 1985).

A tarefa da higiene mental universitária consiste exatamente em ajudar o estudante a superar qualquer dificuldade de ordem emocional que lhe ocorra e dessa forma contribuir para a sua formação integral, garantindo-lhe um melhor equilíbrio da personalidade (Loreto, 1958, p. 274).

Segundo Loreto (1985), o serviço teve a duração de vinte e oito anos, quando a assistência psicológica e psiquiátrica a estudantes deixou de ser realizada de

forma regular, devido à transferência da clínica psiquiátrica para o novo hospital das clínicas. O autor não deixa claro quais foram as implicações dessa mudança de local no trabalho de assistência oferecido, mas afirma que o ideal do serviço só seria atingido quando a universidade estruturasse um programa de saúde mental realmente capaz de atender às necessidades estudantis.

Depois desse primeiro registro de um serviço voltado à saúde mental dos estudantes no Brasil, surgiram outros, a partir da década de 1960. Seguindo o registro realizado por Loreto (1985), destacam-se os seguintes trabalhos:

- Em 1965, foi criado o Serviço de Saúde Escolar, na Escola Paulista de Medicina, em São Paulo. Tal serviço possuía o setor de saúde mental, que em colaboração com o Departamento de Psiquiatria e Psicologia Médica, buscava, por meio de exames periódicos, a detecção precoce dos problemas emocionais e psiquiátricos entre os estudantes, buscando a orientação e o tratamento adequado.
- Em 1967, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Departamento de Psiquiatria assumiu a tarefa de proporcionar exame, avaliação e orientação psiquiátrica aos estudantes de medicina.
- Nos últimos anos da década de 1960, na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Seção de Orientação Social da Fundação Mendes Pimentel passou a oferecer algum tipo de orientação e, principalmente, encaminhamento aos estudantes.
- Em 1966, na Universidade de São Paulo (USP), o Setor de Saúde e Higiene Mental, ligado à Coordenadoria de Saúde e Assistência Social

(COSEAS), iniciou ações de natureza psiquiátrica e psicológica aos alunos de graduação e pós-graduação. Ainda, na mesma universidade, em 1970, o Serviço Psicológico, vinculado à disciplina de Aconselhamento Psicológico, em que os clientes são atendidos por concluintes do curso de psicologia, passou a atender também os próprios estudantes da USP.

Esses são apenas alguns registros iniciais encontrados sobre o surgimento, no Brasil, de serviços psicológicos voltados para estudantes universitários. Não é objetivo deste trabalho aprofundar-se no desenvolvimento histórico de cada um deles, entretanto, nota-se que o surgimento de tais serviços partiu de iniciativas isoladas, normalmente de profissionais da área da saúde mental, por meio dos seus departamentos. Exceto o Setor de Saúde e Higiene Mental da Universidade de São Paulo, que, ao ter sido vinculado a uma coordenadoria de saúde e assistência social, indica estar inserido em uma estrutura administrativa da universidade, não sendo apenas uma ação desenvolvida pela iniciativa de um grupo de profissionais.

Aos poucos, no Brasil, novos serviços preocupados com a saúde mental do universitário foram surgindo em outras instituições de ensino superior. Em 1999 e 2000, o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) realizou um mapeamento sobre a assistência praticada nas instituições públicas de ensino superior brasileiras. Especificamente em relação à saúde mental, das 40 instituições federais e estaduais mapeadas, 34 (85%) ofereciam algum tipo de atendimento aos estudantes (Cerchiari, Caetano & Faccenda, 2005).

Não foram encontrados, no Brasil, registros acerca do surgimento de

organizações ou associações de serviços de saúde mental para universitários, como foram encontrados em outros países.

Apenas em outubro de 2005, foi realizado em Brasília, por intermédio do FONAPRACE, com o apoio da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES), o Iº Seminário de Serviços de Apoio Psicológico e Social a Estudantes nas Universidades Brasileiras<sup>8</sup>. De modo geral, ficou evidente a necessidade de se criar programas de prevenção e intervenção voltados à crise, com um enquadre diferente do tradicionalmente ligado à psicologia clínica e com uma base conceitual clara e de também se avaliar as ações e o desenvolvimento de uma rede entre as universidades.

Em relação ao tipo de pesquisa desenvolvida sobre a saúde mental do universitário, de maneira geral, a preocupação dos estudiosos voltava-se para os dados quantitativos referentes aos tipos de problemas e à prevalência dos transtornos psiquiátricos (Reifer, Liptzin & Hill, 1969; Hahn, Ferraz & Giglio, 1999; Lucas, 1976).

As primeiras pesquisas começaram a ser desenvolvidas nos Estados Unidos, a partir da década de 1930 e, além da preocupação com as questões citadas anteriormente, havia também uma problematização sobre o contexto social, especialmente sobre as pressões das demandas acadêmicas e institucionais (Reifer, Liptzin & Hill, 1969). No Brasil, destacaram-se estudos de caráter epidemiológicos, especialmente voltados aos estudantes de medicina (Hahn, Ferraz & Giglio, 1999).

Em relação às ações desenvolvidas pelos serviços de atenção psicológica no

---

<sup>8</sup> A pesquisadora participou desse encontro.

Brasil, destaca-se um artigo de Loreto (1965) intitulado “Contribuição do aconselhamento psicológico para a saúde mental dos universitários”. Nessa publicação, o autor foca o atendimento aos estudantes universitários, caracterizando o aconselhamento psicológico de orientação eclética. A conduta terapêutica variava conforme a natureza do problema, o grau da motivação do paciente e sua capacidade de adquirir “*insight*”. O autor ainda esclarece que em alguns casos o trabalho consistia em uma orientação, fornecendo informações e esclarecendo dúvidas. Em outros casos, buscava-se clarificar as vivências expressas, aproximando-se de uma técnica não diretiva e não interpretativa. Havia casos em que o autor utilizava de interpretações baseadas na história vital do estudante. Ele afirma que o contato com o estudante restringia-se, na maioria das vezes, a duas ou três entrevistas e que somente em alguns casos foi possível prolongar o tratamento durante meses.

Em outro artigo, Loreto (1972) afirma que o tratamento de questões emocionais de estudantes, no contexto universitário, baseia-se em alguma forma de psicoterapia intensiva e breve. Segundo o autor, essa brevidade, que se dá em razão da escassez de profissionais da área para atender a demanda de atenção psicológica, é teoricamente justificável desde que se objetive possibilitar a estudantes que estão vivendo um processo de amadurecimento a superação de um momento de crise. O mesmo não se aplicaria a estudantes que já apresentem um quadro psicopatológico estruturado. Ainda, segundo o autor, há uma concordância entre os estudiosos da área sobre o caráter breve e intensivo da psicoterapia, havendo apenas divergências quanto à diretividade ou não da técnica a ser empregada.

Nota-se uma preocupação do autor, já na década de 1960, em desenvolver uma prática psicológica de acordo com as necessidades e particularidades do contexto universitário, embora o faça com base na adoção de uma suposta postura eclética.

Assim, paulatinamente, a atuação psicológica inseriu-se nas instituições de ensino superior, assumindo aspectos peculiares em cada universidade, abrindo um fértil campo de trabalho e estudo para a psicologia.

### **2.1.3 – A Divisão**

A Universidade na qual se insere o serviço de atenção psicológica, foco desta pesquisa, é uma instituição pública federal, com sede em uma cidade do interior do estado de Minas Gerais e mais dois *campi* em outras duas cidades do estado. Além dos cursos de graduação e pós-graduação *stricto sensu*, a universidade oferece também ensino médio e cursos técnicos de níveis médio e pós-médio.

A universidade iniciou suas atividades em 1926, inicialmente como uma escola superior, ligada ao estado de Minas Gerais, tornando-se instituição federal em 1969.

A universidade possui uma tradição e um reconhecimento na área das ciências agrárias. Entretanto, tem se expandido em outras áreas do conhecimento, como ciências exatas e tecnológicas, ciências humanas, letras e artes e ciências biológicas e da saúde. Especificamente no segundo semestre de 2010 e no *campus* em que a pesquisa foi realizada, no qual a pesquisadora atua profissionalmente,

foram ofertados 66 cursos de graduação, 14 cursos *lato sensu* e 33 programas de pós - graduação *stricto sensu*, sendo que 22 ofereceram mestrado e doutorado e 11 apenas mestrado. Em relação à comunidade universitária, a instituição possuía um corpo de 2.236 servidores técnico – administrativos; 1.042 docentes; 10.301 alunos de graduação; 3.845 alunos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* e 480 alunos no ensino médio.

Outro ponto que marca a instituição é a sua tradição em oferecer assistência estudantil aos estudantes. A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários é o órgão administrativo responsável por tal assistência, tendo como missão promover qualidade de vida para a comunidade universitária. Para isso, ela apresenta em seu organograma alguns setores, cada qual atuando em um aspecto: saúde, esporte e lazer, moradia, alimentação e atenção psicossocial.

O serviço, foco desta pesquisa, localiza-se no *campus* sede da universidade e é um dos setores da instituição ligado à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e que é responsável por promover atenção psicossocial à comunidade universitária, sendo formado por profissionais da psicologia, serviço social e psiquiatria.

O serviço iniciou as suas atividades em 1993, sendo oficialmente criado em 1995<sup>9</sup>. Surgiu por iniciativa de alguns profissionais da psicologia, do serviço social e da medicina que atuavam na universidade e que identificaram a necessidade de se integrar ações, considerando o insuficiente número de profissionais voltados à

---

<sup>9</sup> Antes da criação do serviço, o psicólogo atuava na Divisão de Saúde e a sua ação restringia-se aos atendimentos tradicionais de psicoterapia. A primeira admissão de um psicólogo na instituição data de 1977. Desde essa data até 2010, dezenove psicólogos já atuaram ou atuam na instituição como servidores públicos federais, incluindo os psicólogos da área do trabalho.

atenção psicossocial do estudante.

A criação do serviço teve por objetivo representar uma nova proposta de atenção à comunidade universitária do ponto de vista psicossocial. Pretendia-se instituir um novo modelo, com base em uma perspectiva interdisciplinar e por meio de programas e projetos que privilegiassem a prevenção e a intervenção de caráter coletivo. Pretendia-se, também, criar um serviço com uma identidade que possibilitasse interfaces com vários órgãos da universidade, ampliando e potencializando o seu campo de ação.

As ações oferecidas destinam-se, exclusivamente, à comunidade universitária, compreendida por: estudantes regularmente matriculados, servidores (técnico- administrativos e docentes) e seus dependentes.

Entre o período de janeiro e dezembro de 2009, 547 pessoas foram atendidas individualmente, em todas as áreas disponibilizadas: psicologia, psiquiatria e serviço social, incluindo estudantes, servidores e dependentes. Há uma demanda maior de atendimento psicológico por parte dos estudantes do que dos servidores. Foram registrados, naquele mesmo período, 396 atendimentos individuais a estudantes, e 132 a servidores (incluindo técnico-administrativos e docentes). Além disso, no caso dos estudantes, o acesso ao serviço é a possibilidade mais viável financeiramente de receber atenção psicológica, uma vez que não há nenhum custo. A disponibilidade de psicólogos ofertados pelo município é muito restrita. No caso dos servidores, há a possibilidade de receber um acompanhamento psicológico por meio do plano de saúde da universidade.

A maior parte dos casos atendidos no campo da psicologia refere-se a

dificuldades de ordem emocional ligadas a relacionamentos interpessoais. Em proporção menor, mas não menos significativa, destacam-se os casos psicopatológicos. Os atendimentos ocorrem por meio de um agendamento com um dos profissionais, em que o próprio cliente define a área de atenção que deseja: psicologia, serviço social ou psiquiatria. Serão destacadas aqui apenas as ações da psicologia, já que a pesquisa buscou um recorte da atenção psicológica oferecida pelo serviço.

A primeira modalidade de atendimento psicológico oferecido pelo setor é a triagem. Inicialmente, a ideia era simplesmente fazer uma triagem em seu sentido estrito, mas a vivência institucional levou os profissionais a perceberem as possibilidades terapêuticas presentes em intervenções com reduzido número de sessões e com um enquadre diferenciado em relação à psicoterapia tradicional. Assim, esse primeiro atendimento já se constitui em uma intervenção terapêutica. O profissional não apenas acolhe, mas já intervém na demanda, favorecendo um processo reflexivo por parte do cliente. É uma modalidade de atenção psicológica semelhante ao plantão psicológico, embora não se possa denominá-la assim, uma vez que os atendimentos são previamente agendados, o que faz com que em muitos casos a intervenção não aconteça no momento da emergência da demanda. A partir desse atendimento inicial, podem surgir vários caminhos. Pode-se agendar ou não uma próxima sessão; pode-se encaminhar o estudante para a psicoterapia (seja fora da instituição ou para uma psicoterapia por tempo determinado no próprio setor); ou para algum grupo terapêutico que esteja sendo oferecido pelo serviço. Além da possibilidade de encaminhamentos para outros setores da rede institucional e municipal.

No caso da psicoterapia por tempo determinado, o psicólogo identifica, durante o momento da triagem, a possibilidade de uma psicoterapia em que há uma previsão de término mais definida. Se o cliente aceita esse tipo de modalidade terapêutica, inicia-se, então, um processo que focará a crise vivida por ele, buscando uma reorganização integradora. Os casos indicados para esse tipo de modalidade são de pessoas que estejam passando por um momento de crise, no sentido de uma desestabilização momentânea e não que apresentem o predomínio de uma perturbação psicológica ou de um quadro psicopatológico definido. O acompanhamento dura em média de dois a três meses. Entretanto, a pesquisadora constatou que no caso dos participantes desta pesquisa, três referiram-se a um número menor de sessões de psicoterapia pelas quais passaram e um dos participantes referiu-se a um período maior de atenção psicológica recebida. Em relação à abordagem psicoterapêutica utilizada, não há uma homogeneidade, cada profissional atua segundo sua formação.

Outro tipo de ação realizada pelo setor são as atividades grupais. Em 2009, foram desenvolvidos três grupos denominados de Grupo de Desenvolvimento Humano. Cada grupo continha, em média, doze estudantes e estendia-se por treze encontros. O objetivo era desenvolver habilidades pessoais e interpessoais que facilitassem a convivência em grupo e o amadurecimento para a vida. O trabalho buscava desenvolver nos participantes a autopercepção e a percepção do outro; a responsabilidade; a autoestima; a habilidade de comunicação em dar e receber *feedback*; a habilidade para participar; habilidade de lidar adequadamente com conflitos e a capacidade de lidar com mudanças.

O caráter do grupo era vivencial. Inicialmente, fazia-se um “jornal”, em que os

participantes explicitavam os acontecimentos pessoais ocorridos durante a semana, e depois ocorria o desenvolvimento de alguma dinâmica que buscasse sensibilizar o grupo para o tema em evidência, favorecendo um espaço para o surgimento da vivência. O foco era sempre *o aqui e agora*, era como o grupo vivenciava e lidava com determinada questão. Após a reflexão sobre os acontecimentos da vivência grupal, os psicólogos favoreciam para que os participantes extrapolassem o que fora vivido no grupo para a vida fora do grupo, processo denominado de Ciclo de Aprendizagem Vivencial – CAV.

A presente pesquisa focou a experiência vivida por estudantes em relação à psicoterapia de tempo determinado e ao grupo de desenvolvimento humano, por serem as duas ações principais desenvolvidas pelo serviço, no campo da psicologia, no ano de 2009.

O serviço localiza-se na região central do *campus* da universidade, sendo de fácil acesso para as pessoas. Além desse espaço, que é destinado aos atendimentos individuais, o setor também coordena outro espaço, também situado no *campus*, mais especificamente uma casa em um ambiente tranquilo e arborizado, onde são desenvolvidas as atividades em grupo.

A pesquisadora iniciou as suas atividades como psicóloga clínica no serviço em junho de 2004. Foi um período difícil e de instabilidade para o órgão, uma vez que, em virtude da aposentadoria dos profissionais fundadores e da dificuldade de novas contratações, o quadro de técnicos reduziu-se a uma psicóloga e a uma assistente social, também recém-chegada, transferida de outra universidade pública federal.

Tendo em vista a nomeação da assistente social para ocupar cargo administrativo, houve um esvaziamento no setor em relação às ações pertinentes a esta modalidade profissional. A partir de então, coube às psicólogas o desenvolvimento de novas modalidades no campo da psicologia, o que, por sua vez, conferiu uma nova perspectiva ao serviço.

Assim, as psicólogas deram continuidade a atividades como, por exemplo, o programa de alcoolismo destinado aos servidores; ações preventivas destinadas aos calouros; triagem e psicoterapia de tempo determinado. E também iniciaram ações como o grupo de reorientação profissional; psicoterapia de grupo e grupos temáticos. Apesar da ampliação nas modalidades de atendimento psicológico, essas nem sempre aconteciam com regularidade, já que as demandas eram inúmeras e diversificadas.

Durante esses dezesseis anos de existência, o serviço sempre passou por momentos de instabilidade em relação a sua existência e à amplitude de suas ações, em virtude da redução do seu quadro de pessoal. Contingências no âmbito do Governo Federal impediram durante anos a reposição desse quadro, o que, por sua vez, quase gerou o fechamento do serviço.

Entretanto, em 2008, graças a mobilizações internas e fatores de âmbito externo, surgiu a possibilidade de novos concursos. A partir de então, o serviço vem passando por uma ampliação em seu quadro de funcionários, que conta hoje com cinco psicólogos, dois assistentes sociais, um psiquiatra e dois auxiliares administrativos.

Recentemente, também aconteceu outra conquista muito significativa para o

setor, que foi a mudança de sua configuração dentro da hierarquia institucional, uma vez que o órgão deixou de configurar como serviço, conquistando o *status* de Divisão, mudança que lhe conferiu maior sustentação, autonomia e amplitude de ações.

Portanto, nota-se, ao mesmo tempo, o potencial que a Divisão tem dentro do contexto universitário e a sua trajetória de instabilidade. Acredita-se que, apesar dos dezesseis anos de existência do setor, este seja o seu momento mais promissor, em que se encontra mais instrumentalizado, com profissionais e apoio administrativo para atuar plenamente de acordo com a sua missão de desenvolver ações integradas no campo da psicologia, da psiquiatria e do serviço social, com enquadres diferenciados, enfocando tanto a prevenção quanto a intervenção.

## Capítulo III - O Desenvolvimento da Pesquisa

Assim se imprime na narrativa a marca do narrador, como a mão do oleiro na argila do vaso.

Walter Benjamin

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa que, segundo a definição de Minayo (1994), trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, focando-se em um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos, ou seja, um nível de realidade que não pode ser quantificado ou reduzido à operacionalização de variáveis.

A definição de uma investigação qualitativa não se caracteriza instrumentalmente, mas sim epistemologicamente, apoiada no processo de construção do conhecimento. Ela se define pela inclusão da subjetividade, tanto do pesquisador quanto dos participantes, no próprio ato de pesquisar e por uma visão abrangente do fenômeno pesquisado (Holanda, 2006).

Esta pesquisa insere-se também na modalidade de pesquisa intervenção, uma vez que se considera que toda investigação psicológica de natureza fenomenológica implica sempre uma intervenção, em que tanto o pesquisador como o participante serão afetados. As pessoas são vistas como participantes ativos, coconstrutores da pesquisa, em um processo de produção de conhecimento científico e de desenvolvimento de um serviço de atenção psicológica (Szymanski &

Cury, 2004). Soma-se a isso, a afirmação de AmatuZZi (2008, p.61) de que “(...) dentro da luz fenomenológica, não há diferenças essenciais entre pesquisa e atendimento psicológico ou psicoterapia. A aproximação do vivido desencadeia mudanças. É como uma volta à fonte, ‘às coisas mesmas’ ”.

### **3.1- Participantes**

Apesar de a atenção psicológica ser disponibilizada pela Divisão a toda a comunidade universitária, estudantes e funcionários, a pesquisa foi realizada apenas com os estudantes da graduação, uma vez que a demanda por atendimento por parte destes universitários é maior e complexa. Isto justifica-se em virtude da faixa etária dos graduandos, em sua grande maioria com menos de vinte e cinco anos, e ao fato de viverem a rotina do *campus* por um longo período. Além disso, a possibilidade de oferecer atenção psicológica aos universitários tem sido um objetivo importante buscado pelas universidades públicas federais, sustentada, principalmente, em uma política nacional de assistência estudantil. Foram participantes desta pesquisa treze estudantes universitários da graduação, que receberam atenção psicológica por meio de psicoterapia de tempo determinado e/ou de grupo terapêutico, durante o ano de 2009.

A seleção dos participantes levou em consideração a diversidade de características dos estudantes que compõe o contexto universitário. Assim, o grupo de participantes possui estudantes de ambos os gêneros, com idades variando entre 18 e 25 anos. Há também estudantes provenientes de cursos das várias áreas do conhecimento, tais como: ciências agrárias; ciências exatas e tecnológicas; ciências

humanas, letras e artes e ciências biológicas e da saúde. Também inclui estudantes que moram no alojamento da universidade e aqueles que residem em outros locais.

Ao considerar como um dos elementos na seleção dos participantes, a condição de ser morador ou não do alojamento, a pesquisa buscou levar em conta os diferentes níveis socioeconômicos dos universitários. Embora não se tenha atestado exatamente esta diferença entre moradores e não moradores do alojamento, e nem caberia a esta pesquisa buscar essa depuração, considerar este dois grupos implica ampliar a possibilidade de abarcar uma maior diversidade de experiências, uma vez que o morador do alojamento é o estudante comprovadamente carente de recursos financeiros. O alojamento refere-se à concessão de moradia gratuita, no *campus* da universidade, aos estudantes de baixa renda, após a comprovação da insuficiência de recursos financeiros. A instituição possui um total de 1.298 vagas nos alojamentos. Segundo a Resolução nº 1/98, do Conselho Universitário da Universidade, art. 50, “É considerado carente o estudante que não possuir, ele, seus pais ou responsáveis legais, condições financeiras e, ou, econômicas, segundo critérios estabelecidos pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários”.

A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários utiliza os seguintes critérios para calcular o índice de carência financeira do universitário: a situação do estudante candidato, a situação do grupo familiar (renda, composição familiar e bens) e a classificação da Associação Brasileira dos Institutos de Pesquisa de Mercado (ABIPEME) – que é baseada na soma dos pontos dos itens de conforto doméstico e o nível de escolaridade do chefe da família.

O sistema de avaliação considera o contexto socioeconômico familiar como o critério de maior peso, uma vez que a situação do aluno candidato está condicionada a ele. Acompanhando, o segundo maior peso refere-se ao próprio aluno, com a sua história escolar e de trabalho e, por fim, à classificação ABIPEME é atribuído o menor peso, já que ela se refere ao consumo da família, à qual pode estar impregnada de valores.

Ao considerar a diversidade de características dos estudantes que compõem o contexto universitário na formação do grupo de participantes, a pesquisadora não pretendeu gerar uma amostra representativa da população universitária para fins de generalização estatística. O propósito foi o de realizar uma pesquisa que considerasse o contexto em que está se desenvolvendo. Em outras palavras, ao buscar a experiência dos estudantes em relação a atenção psicológica recebida em uma universidade pública, é preciso considerar os múltiplos aspectos que constituem este contexto.

O número de participantes, treze, foi definido por meio do critério de saturação: a pesquisadora realizou tantas entrevistas quantas se fizeram necessárias para contemplar a diversidade de experiências vividas pelos estudantes. Assim, após redigir uma narrativa depois de cada um dos encontros com estudantes de ambos os gêneros, provenientes de cursos de graduação das várias áreas do conhecimento, moradores e não moradores do alojamento e que passaram pelo grupo terapêutico e/ou pela psicoterapia de tempo determinado, a pesquisadora decidiu encerrar as entrevistas quando o conteúdo passou a ser repetitivo, não acrescentando nada de novo em relação às entrevistas já realizadas.

Dos treze universitários entrevistados, oito são do gênero feminino e cinco do

masculino. Oito estudantes não moram no alojamento e cinco moram. Em relação às áreas do conhecimento, cinco são da área de ciências biológicas e da saúde; três cursam ciências exatas e tecnológicas; três ciências humanas, letras e artes e dois cursam ciências agrárias. Quanto à atenção psicológica recebida, três passaram apenas pelo grupo terapêutico, sete apenas pela psicoterapia de tempo determinado e três receberam as duas modalidades de atenção psicológica, em momentos distintos. O quadro abaixo explicita as características dos participantes.

Quadro 1 – Características dos participantes da pesquisa

<b>Nome</b>	<b>Idade</b>	<b>Área de formação</b>	<b>Modalidade de atendimento</b>	<b>Situação em relação ao alojamento</b>
<b>Isabella</b>	22 anos	ciências biológicas e saúde	psicoterapia	não moradora
<b>Amanda</b>	25 anos	ciências biológicas e saúde	psicoterapia	não moradora
<b>Camila</b>	20 anos	ciências humanas letras e arte	psicoterapia e grupo	não moradora
<b>Carolina</b>	25 anos	ciências humanas letras e arte	grupo	moradora
<b>Gabriel</b>	19 anos	ciências biológicas e saúde	psicoterapia	não morador
<b>Luciana</b>	21 anos	ciências exatas e tecnológicas	psicoterapia	não moradora
<b>Luís</b>	23 anos	ciências agrárias	psicoterapia	não morador
<b>Luísa</b>	25 anos	ciências exatas e tecnológicas	psicoterapia	não moradora
<b>Marcelo</b>	21 anos	ciências agrárias	grupo	morador
<b>Marina</b>	20 anos	ciências exatas e tecnológicas	psicoterapia e grupo	não moradora
<b>Matheus</b>	19 anos	ciências humanas letras e arte	psicoterapia	morador
<b>Paula</b>	25 anos	ciências biológicas e saúde	grupo	não moradora
<b>Pedro</b>	23 anos	ciências biológicas e saúde	grupo	morador

### **3.2 - Passos no processo de identificação e aproximação em relação aos participantes da pesquisa**

Após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da PUC-Campinas, protocolo nº 1.111/09, a pesquisadora o apresentou à chefe da Divisão que já havia autorizado sua realização, assinando a Carta de Autorização da Instituição (Anexo I). Em seguida, o projeto de pesquisa foi apresentado ao corpo de profissionais que atuam na Divisão.

A partir disso, a pesquisadora buscou nas Fichas de Identificação do Usuário – a qual o estudante preenche com os seus dados pessoais no primeiro dia em que é atendido na Divisão – os alunos da graduação que receberam atendimento psicológico no ano de 2009, com idade entre 18 e 25 anos e que passaram pelo menos por uma das duas modalidades de atenção psicológica foco da pesquisa, psicoterapia de tempo determinado e grupo terapêutico.

De posse dessas fichas, a pesquisadora as separou por gênero, formando, assim, dois grandes grupos. E dentro de cada grupo, novas divisões foram criadas como grupo de moradores e não moradores do alojamento, modalidade de atenção psicológica recebida e áreas do conhecimento em que se inserem os cursos de graduação frequentados pelos possíveis participantes do estudo.

Encerrado esse procedimento, a pesquisadora entrou em contato, por telefone, com os estudantes, informando-os sobre os objetivos do estudo e consultando-os sobre a disponibilidade em participar da pesquisa. Eles também foram esclarecidos de que a participação seria voluntária e de que seus dados

peçoais seriam omitidos. Nesse mesmo contato, agendava um horário para a entrevista com os estudantes que apresentavam interesse e disponibilidade em participar da pesquisa.

Tendo em vista a ausência de salas disponíveis na Divisão, nem todas as entrevistas puderam ser realizadas nesse espaço. Quando não havia sala disponível, momento em que todos os profissionais estavam em atendimento, a entrevista era realizada em um sala localizada em frente à Divisão, pertencente a outro setor que gentilmente cedeu o espaço para a realização da pesquisa.

No início da entrevista, a pesquisadora repetia as informações já explicitadas por telefone, disponibilizando-se a prestar quaisquer esclarecimentos. Solicitava, então, aos participantes que lessem e assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo II).

### **3.3 – A Entrevista não diretiva ativa**

Foi utilizada a entrevista não diretiva ativa. Como proposto por Mucchielli (1991)<sup>10</sup>, esse tipo de entrevista foca-se na expressão livre do entrevistado sobre determinado assunto e não em sua reação a perguntas precisas. Assim, o pesquisador busca expressões espontâneas dos entrevistados ao favorecer um momento de reflexão e de contato com as suas experiências. Para tanto, o pesquisador parte de uma pergunta inicial de caráter geral que estimula o participante a expressar-se livremente sobre o tema. No caso desta pesquisa, a

---

<sup>10</sup> Tradução não publicada da obra de Alex Mucchielli (1991). *Les méthodes qualitatives*. Paris: PUF, feita por Mauro AmatuZZi em setembro de 2004.

entrevista iniciava-se com a seguinte proposta por parte da pesquisadora: “Gostaria que você me contasse sobre a sua experiência de atendimento psicológico na Divisão”.

A não diretividade desse tipo de entrevista reside no fato de que o entrevistador intervém não sobre o conteúdo do que lhe é dito, mas sobre a organização desse conteúdo, fazendo sínteses, sem impor nada ao entrevistado, apenas buscando expressões espontâneas. É a característica ativa dessa entrevista relaciona-se a um papel “ativo” do pesquisador, no sentido de que, além de compreender o conteúdo, ele relaciona essa compreensão com o objeto da pesquisa e com sua própria experiência imediata, à medida que esta vai sendo estimulada num encontro dialógico com o participante. O entrevistador faz associações e constrói imagens mentais sobre o que ouve e as devolve ao interlocutor num processo intersubjetivo. Assim, perguntas e comentários não são feitos para garantir que os dados estejam totalmente claros e sejam objetivos, mas sim para permitir à pesquisadora submergir no mundo experiencial do participante, compreendendo-o pela sua própria experiência, desencadeada ao longo do processo vivido durante o encontro. Nesse sentido, o uso do gravador é desaconselhado, uma vez que tal uso pode ser um pretexto para afastar o entrevistador da busca por uma compreensão no momento presente da entrevista (Mucchielli, 1991).

Dessa forma, esse tipo de entrevista possibilita uma expressão reflexiva e vivencial do participante, buscando compreender o significado da experiência ao ser revivida no momento do encontro e não encerrada em um passado.

### 3.4 – Narrativas

Imediatamente após a entrevista, a pesquisadora fez um registro escrito sobre o encontro. Trata-se de um texto descritivo, que transcreve o desenrolar do diálogo durante cada entrevista. A pesquisadora ateve-se à descrição dos elementos significativos do encontro com o participante, evidenciando o modo como o participante surgia para ela. Era narrado tanto o conteúdo da entrevista quanto o modo de expressão do entrevistado, posturas, reações faciais e corporais, expressão de sentimentos, tais como percebidos pela pesquisadora. Ao final do texto, a pesquisadora registrou as suas impressões sobre o encontro: sentimentos e pensamentos em relação ao entrevistado, em relação a si mesma e em relação ao encontro vivido.

Posteriormente, a pesquisadora redigiu um novo texto, agora não mais se atendo à cronologia do diálogo, às perguntas feitas e às respostas dadas, mas sim buscando narrar sobre o vivido dos participantes em um nível mais compreensivo. Ao final de cada narrativa, era acrescentada uma síntese dos elementos mais significativos da experiência de cada participante. Trata-se da reflexão da pesquisadora perante a experiência vivida que emergiu dos encontros com os universitários.

A terceira narrativa buscou preservar os aspectos descritivos e compreensivos das narrativas anteriores, mas também penetrou em um nível mais interpretativo da experiência. Manteve-se, ao final de cada narrativa, a síntese dos elementos mais significativos da experiência do participante comunicada à pesquisadora; em alguns casos foram efetuadas pequenas alterações. Essa terceira

versão da narrativa é a apresentada no texto da Dissertação.

A partir das sínteses individuais, foi construída uma síntese global, referente aos significados comuns que emergiram da experiência vivida pelos participantes da pesquisa em relação à atenção psicológica recebida. Desse modo, a construção das narrativas possibilitou um aprofundamento cada vez maior na compreensão dos significados da experiência, aproximando-se, assim, dos seus elementos essenciais com base em uma relação dialógica entre participantes e pesquisadora.

Posteriormente, buscou-se uma interlocução com outros autores a fim de contextualizar a interpretação dos significados e atingir uma compreensão mais abrangente do fenômeno. Portanto, esta pesquisa assumiu o método fenomenológico integralmente, desde sua concepção até a análise dos dados, descrevendo, compreendendo e interpretando a experiência em foco.

As narrativas, elaboradas pela pesquisadora, serão apresentadas em primeira pessoa. A fim de preservar a identidade dos entrevistados, os nomes apresentados são fictícios. Optou-se por não explicitar o curso de graduação, mas apenas a área de formação, também para manter o anonimato. Tomou-se o cuidado de sempre empregar a palavra psicólogo no masculino, uma vez que a Divisão possui apenas um psicólogo do sexo masculino, assim, a flexão do gênero do substantivo poderia favorecer a identificação do profissional.

Palavras como *atualmente* e *hoje* referem-se ao momento em que a entrevista foi realizada, assim como os dados de cada participante, como idade, área de formação e situação em relação a moradia.

### **3. 4. 1 – Isabella**

**Idade:** 22 anos

**Área de formação:** ciências biológicas e da saúde - 9º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

Isabella inicia o nosso encontro expondo a sua concepção sobre a atenção psicológica desenvolvida na Divisão; acreditava que todos os trabalhos da área da psicologia eram de caráter grupal. Essa ideia a impedia de procurar o setor, pois não estava disposta a expor suas questões diante de outras pessoas. Além disso, o motivo que a levou a buscar o atendimento psicológico era um problema muito específico, acreditando não ser possível abordá-lo em um grupo. Foi por intermédio de uma amiga que Isabella tomou conhecimento de que a Divisão também oferecia atendimento individual, o que a impeliu a procurar o setor e iniciar uma psicoterapia que durou dois meses.

É com entusiasmo que expõe a sua experiência de atendimento psicológico. Ela parece gostar de falar sobre isso, à medida que vai contando é como se revivesse, na entrevista, os aspectos que mais a marcaram. O primeiro ponto ressaltado é a expectativa que tinha sobre a duração do atendimento. Acreditava que vivenciaria a psicoterapia por muito tempo, o que logo se desfez ao sentir como alerta a fala do profissional que a atendeu, de que o tempo era determinado. Isabella compreende que a limitação na duração do atendimento justifica-se pela dificuldade do setor em oferecer um atendimento prolongado, tendo em vista a grande demanda

por psicoterapia naquela instituição.

Apesar de sua expectativa inicial não ter se confirmado, a limitação do tempo foi vivida de forma natural, pois nas últimas sessões ela já não sentia a necessidade de trazer novas questões. Entretanto, mais ao final da entrevista, Isabella traz um novo elemento referente à duração do atendimento. Afirma que se dependesse dela continuaria o acompanhamento psicológico até hoje, o que me deixou confusa, já que afirmara que ao final do acompanhamento não sentia necessidade de trazer novas questões. Ela esclarece dizendo que buscou a psicoterapia com uma demanda específica, término do namoro, e que sentia que falar sobre questões que considera “crônicas” não era o que estava em foco naquele momento, embora fosse algo que gostaria de abordar algum dia. Isabella denomina de “questões crônicas” as que já estão presentes em sua vida há certo tempo e que a incomodam, como, por exemplo, o temor da morte de alguém próximo. Além disso, ao tomar conhecimento de que o seu processo psicoterapêutico tinha um tempo determinado, Isabella priorizou o que a incomodava mais. E quanto às “questões crônicas”, apesar de incomodá-la, ela tem tentado lidar com elas.

Assim, Isabella, ao tomar conhecimento da limitação temporal da psicoterapia, assumiu uma postura ativa, elegendo a questão a ser trabalhada. Desse modo, a duração do atendimento foi suficiente para a demanda mais imediata, mas não para que ela abordasse as suas “questões crônicas”. Estas colocações da Isabella levam-me a refletir sobre meus próprios atendimentos como psicóloga, se os meus clientes também teriam deixado de me contar sobre as suas “questões crônicas” em virtude da limitação do tempo.

Em relação à questão que a levou a buscar o atendimento, problemas

relacionados ao namoro, Isabella já se sentia consciente sobre alguns pontos antes de iniciar o acompanhamento. Mas, para ela, o trabalho do profissional ajudou-a a compreender melhor essas questões e, principalmente, a se aceitar. A autoaceitação é algo que se torna muito evidente na experiência vivida por Isabella; percebo a importância que ela atribui a isso; é um elemento que surge com um tom de descoberta. É o que ela destaca como o resultado mais importante da atenção psicológica recebida. O aceitar-se refere a aceitar o seu modo-de-ser, as suas limitações, e, inclusive, a aceitar a sua forma de reagir ao problema que estava vivendo. Assim, durante a psicoterapia pôde reconciliar-se consigo mesma.

Para ela, o que foi vivido na psicoterapia continua presente em sua vida, ajudando-a em questões que vivencia hoje. Além disto, ela busca transmitir a sua experiência às amigas, tentando ajudá-las, embora saiba que cada um tem uma forma própria de ver e lidar com a vida.

Após o término do acompanhamento, Isabella retornou duas vezes à Divisão para atendimentos pontuais. E isso só foi possível, segundo ela, em função de uma abertura do profissional para que ela retornasse caso sentisse necessidade. Sente como muito reconfortante a possibilidade de voltar a ser atendida quando precisar. A primeira vez em que retornou, foi apenas por sentir necessidade de compartilhar alguns acontecimentos com o profissional. E, a segunda vez, deu-se em função da necessidade de tomar uma decisão e achar que o psicólogo, por conhecê-la, era a pessoa indicada para auxiliá-la. Como o foco do atendimento foi o término de um namoro, em seu segundo retorno à Divisão, Isabella buscava sanar a dúvida em relação a uma possível volta para o namorado. Em sua concepção, nesse atendimento, o psicólogo foi um facilitador ao ajudá-la a tomar a própria decisão.

Outro elemento que Isabella expõe sobre a sua experiência foi o contato com o profissional que a atendeu. Sentia-se acolhida, tanto durante o atendimento quanto nas duas vezes em que retornou. Vê o encontro com o psicólogo como algo de “sorte”, pois sabe que a psicologia possui várias abordagens e não sabe se daria certo se tivesse sido atendida por outra pessoa. Percebo ter sido muito importante para Isabella enfatizar a qualidade da relação psicoterapêutica vivida, destacando especialmente o trabalho do psicólogo como um elemento central em sua experiência. Sua fala neste sentido sugere um tipo de retribuição, como se esta fosse a oportunidade para agradecer ao psicólogo o trabalho desenvolvido ou como se buscasse proteger o profissional de uma possível avaliação negativa.

Isabella foi a primeira pessoa que entrevistei para a pesquisa e terminei nosso encontro pensando em como foi motivador iniciar com uma pessoa que se mostrava tão entusiasmada em compartilhar a sua experiência comigo. Além disso, o encontro com Isabella me fez acreditar que a pesquisa poderia me proporcionar descobertas pessoais, tanto como pesquisadora, quanto como psicóloga.

### **Síntese**

O elemento que Isabella evidencia como sendo o mais importante em sua experiência é a autoaceitação, que emerge com um tom de descoberta. Tal elemento indica que a psicoterapia representou um encontro com ela mesma, proporcionando-lhe um alívio por reconciliar-se consigo.

Outro ponto explicitado refere-se à duração da atenção psicológica recebida. A constatação de que viveria uma experiência de psicoterapia de curta duração foi vivenciada como uma motivação para organizar suas demandas e delimitar um foco

a ser trabalhado no atendimento. Mas tal limitação também reflete no desejo de estender o tempo da atenção psicológica, em razão da não possibilidade de trabalhar as suas “questões crônicas”.

A relação psicoterapêutica propriamente dita também é destacada por ela e nesse sentido, emergem o acolhimento recebido e a atuação do profissional como elementos importantes.

### **3.4.2 – Amanda**

**Idade:** 25 anos

**Área de formação:** ciências biológicas e da saúde - 9º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

Amanda chega pontualmente à Divisão, e o primeiro aspecto que percebo é a maneira simpática com que reage ao meu convite para irmos para a sala de entrevista. Após convidá-la a contar-me sobre a sua experiência em relação ao atendimento psicológico recebido, Amanda, com um sorriso no rosto e de modo tranquilo, inicia a sua fala pelo motivo que a fez procurar o atendimento. A busca por uma atenção psicológica na Divisão relacionou-se a uma dificuldade momentânea que estava vivendo; o medo do futuro (proximidade da formatura) refletia em seu presente, fazendo-a sentir-se ansiosa, insegura, paralisando-se em seu cotidiano.

Outro ponto abordado por ela durante o atendimento, embora não fosse o motivo que a impulsionou a buscar a Divisão, foram os problemas familiares que vivia em virtude da separação conjugal do irmão. Para Amanda, o acompanhamento psicológico, com as orientações oferecidas pelo psicólogo, possibilitou que se organizasse em seu cotidiano, não mais se paralisando diante da ansiedade, embora a vivência da ansiedade continue presente. Ela também ressalta que o atendimento possibilitou, em função da presença do psicólogo, uma nova forma de compreender o irmão em relação à sua separação conjugal, melhorando, assim o relacionamento com ele.

Contudo, o mais significativo em sua experiência foi a vivência de um espaço em que se sentia segura para se “abrir e desabafar”, diferente do que vivia na época, uma fase em que não confiava nas pessoas e se fechava, pois já havia confiado em algumas amigas e se decepcionado.

Ela sente que a experiência do atendimento possibilitou que resolvesse a dificuldade momentânea que estava vivendo e que a fez buscar a Divisão, mas, também, sente que ainda há outros pontos em sua vida que gostaria de trabalhar em um processo psicoterapêutico, como as questões familiares. Ao final da psicoterapia, Amanda sentia-se bem, não vendo a necessidade de continuar. Entretanto, atualmente, o seu estado emocional continua oscilando entre bem-estar, depressão e ansiedade. E essa oscilação no estado emocional interfere em sua decisão de procurar ou não a Divisão novamente; quando não está se sentindo bem, pensa em retornar ao atendimento, mas ao melhorar resolve não procurar. Nesse sentido, acredita que o processo psicológico vivido não terminou. Esclarece que terminou quando considera que a sua queixa foi solucionada e no sentido de que era esse o

tempo que o profissional teria disponível para ela, mas não terminou no sentido de que há outras questões da sua vida que gostaria de abordar, como as familiares.

Para Amanda, ser atendida na Divisão é algo “interessante”, pois acredita que o fato de o psicólogo, que atua nesse setor, atender vários estudantes, favorece a que o mundo dos universitários torne-se algo familiar para o profissional, ajudando, assim, no desenvolvimento do trabalho.

A Divisão é algo “indispensável” para Amanda, e isso é justificado, por ela, por meio de alguns pontos vivenciados no atendimento e da sua vivência do contexto universitário. O atendimento representou, para ela, a vivência de um espaço de confiança e abertura ao outro, já que na época estava bem “fechada” e não confiava nas pessoas. Soma-se a isso a experiência de ser escutada sem ser julgada. Outro ponto que para Amanda torna a Divisão “indispensável” é o contexto universitário, caracterizado por ela como sendo de muita pressão, estresse e em que os estudantes estão longe das referências familiares. E ainda, para ela, a possibilidade de receber uma atenção psicológica gratuita também torna a Divisão um setor “indispensável”.

Amanda conduz a sua fala para a sua visão atual sobre os problemas da sua vida. Antes de entrar na universidade, acreditava que se passasse no vestibular os problemas estariam resolvidos, hoje não vê mais dessa forma, ela afirma, com um sorriso no rosto, que os problemas continuam e vão continuar existindo.

E assim fomos chegando ao final do nosso encontro, eu a agradecendo pela entrevista e ela dizendo, em voz baixa, que esperava ter sido útil.

## **Síntese**

Amanda buscou o atendimento psicológico com um foco específico a ser tratado, embora durante o acompanhamento também tenha abordado uma questão que diante do seu foco tornava-se periférica. Ela sente que conseguiu resolver a sua queixa, no sentido de se organizar diante da vivência de ansiedade. Entretanto, há outras questões que gostaria de aprofundar e que no contexto do atendimento da Divisão foram abordadas como periféricas, que são as questões familiares.

Embora Amanda sinta que a atenção psicológica recebida na Divisão não tenha se aprofundado em questões que para ela são importantes, isso não invalidou a sua experiência. Pelo contrário, a experiência em relação à Divisão é significada, por ela, como “indispensável”. E o “indispensável” é traduzido em sua experiência como o estabelecimento de confiança e abertura ao outro; a vivência de um espaço em que é escutada sem ser julgada e a importância dada a atenção psicológica diante do contexto universitário.

Portanto, o fato de a Divisão ser considerada, por Amanda, como “indispensável” está mais relacionado a fatores que se tornaram presentes ao longo da relação psicoterapêutica em detrimento do aprofundamento de questões que gostaria de abordar em um processo psicológico, como as familiares.

### **3.4.3 – Camila**

**Idade:** 20 anos

**Área de formação:** ciências humanas, letras e arte - 5º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado e grupo de desenvolvimento humano (em momentos distintos)

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

O primeiro aspecto que percebo em Camila é a expressão séria com que se apresenta. E isso se tornou muito evidente logo no início da entrevista, no momento em que tratávamos das questões éticas referente à sua participação. No momento em que a informei de que a sua identidade seria preservada, ela fez um sinal positivo com a cabeça, como se aquela fosse uma informação importante. Ao preencher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, questiona-me se realmente precisaria colocar o número da sua carteira de identidade. Então, digo-lhe que se tivesse alguma objeção não precisaria, e assim, ela não o coloca. E antes de assinar o Termo ela me pergunta se teria algum problema caso não quisesse responder a alguma questão. Digo-lhe que não precisaria responder se não desejasse. Após assinar o documento, ela me questiona como poderia ter acesso à pesquisa e informo que a pesquisa estaria disponível na biblioteca da universidade, no *site* da PUC-Campinas e, se preferisse, poderia me procurar.

Então, logo no início do nosso encontro, ressoou em mim uma primeira impressão da Camila como sendo uma pessoa desconfiada e arredia. Tentei estar

atenta a essa primeira impressão no intuito de não me ater a ela, o que me afastaria da experiência vivida por Camila.

Após o convite para que contasse a sua experiência em relação à Divisão, Camila, de braços e pernas cruzados, e bolsa no colo, inicia a sua fala expressando-se de maneira organizada e tranquila. Antes de contar sobre a sua experiência de atendimento psicológico, parece ser importante para ela expor a concepção que possuía sobre a psicologia e a psiquiatria. Percebe tais profissões como as mais cruéis, acreditando ser um absurdo pagar alguém para lhe escutar. Por outro lado, Camila sente que ser escutada por um amigo é algo difícil também, já que nem sempre estão dispostos a isso e quando o fazem tendem a ser parciais. E, já no caso do psicólogo, ele tem ao menos o elemento neutralidade a seu favor, embora ela também possa lhe omitir alguma informação sobre si própria.

Ainda, séria e de braços e pernas cruzados, permanecendo assim até o final do encontro, Camila discorre sobre o acompanhamento individual, que foi anterior à sua ida para o grupo e durou aproximadamente três meses. Caracteriza esse atendimento como “muito bom”, sendo que um dos pontos mais significativos para ela foi a “forma humana” como sentiu que o profissional a tratava. A relação com o psicólogo é desmembrada por Camila em dois pontos significativos: a experiência de ser escutada e a maneira do profissional se expressar, avaliada por ela como uma forma muito cuidadosa de falar, levando-a a sentir-se bem, mesmo quando os aspectos negativos eram tratados. Ressalta que mesmo entre os psicólogos há aqueles que não sabem escutar.

Outro ponto destacado é a mudança proporcionada pela atenção psicológica recebida, possibilitando que lidasse de uma forma mais “madura” com os seus

problemas. E, com um sorriso no rosto, comenta que além da ajuda do psicólogo e da mãe, recebeu apoio apenas de um amigo, que é usuário de drogas e “viaja muito”. Essa nova forma encontrada para lidar com os problemas é exemplificada por Camila a partir de um problema muito sério que viveu recentemente em casa. Sem entrar em detalhes, conta que, no dia do ocorrido, chorou muito à noite, mas no outro dia levantou e foi para a aula. Se fosse antes, não conseguiria levantar e continuar a sua rotina de vida. Assim, a nova maneira de lidar com o problema relaciona-se a não se paralisar diante do sofrimento. E hoje Camila tem tentado lidar sozinha com as suas dificuldades, segurando-se para não procurar novamente o atendimento psicológico, pois não deseja criar uma relação de dependência.

Após a psicoterapia, Camila iniciou um acompanhamento no grupo de desenvolvimento humano. O contato com os profissionais do grupo foi sentido como bom, mas a experiência de um acompanhamento psicológico em grupo fez com que Camila se sentisse pouco à vontade. Percebia o grupo como sendo muito silencioso, sempre à espera do comando dos profissionais. Explicita que apenas ao final do trabalho o grupo percebeu que deveria apropriar-se do espaço oferecido e que eram eles que deveriam dirigir o grupo. E isso, na experiência de Camila em relação ao contexto universitário, é algo difícil, uma vez que os estudantes estão acostumados a seguirem uma série de regras e normas e de repente estão em um grupo, dentro da universidade, em que eles decidem sobre o direcionamento.

Outro aspecto apontado foi a não identificação com o problema do grupo, que era a timidez. Em determinados momentos sentia vontade de ir embora ao perceber que o seu problema não era abordado. Camila também se preocupava com o seu modo de agir no grupo, assim não sabia o que falar, em que momento falar, se

poderia falar e qual a visão das pessoas sobre a sua fala. E essa preocupação não existia em seu acompanhamento individual, sentindo-se mais à vontade comparativamente ao grupo.

Camila sente-se “privilegiada” por receber uma atenção psicológica na própria universidade, que, em sua visão, é um contexto que gera muitas dificuldades para o estudante. Qualifica a existência desse espaço como algo “muito bom”, sendo possível abordar questões externas à universidade. Ela também acredita que os psicólogos da Divisão estão mais acostumados a lidar com problemas acadêmicos, já que atendem vários estudantes, conta que, inclusive, recebeu uma orientação do profissional nesse sentido.

Chegamos ao final do nosso encontro com Camila pedindo uma orientação. Após lhe perguntar se gostaria de falar mais alguma coisa ou perguntar algo, ela questiona de que forma poderia conseguir uma ajuda para o primo, na Divisão, que com apenas 14 anos está envolvido com drogas e roubo. Completa que essa ajuda poderia ser até mesmo para participar de algum grupo e que, se fosse preciso, ele poderia ocupar a sua vaga. Explico que a Divisão é voltada para a comunidade universitária, mas que ela poderia agendar um horário com um profissional no intuito de receber alguma orientação ou algum encaminhamento. E que seria importante o pai ou alguém que conviva com o adolescente estar presente. E Camila, com uma feição menos séria, agradece o que chama de “dica”.

Apontando para o meu *e-mail*, escrito no Termo, pergunta se poderia me enviar uma mensagem para receber informações sobre a pesquisa. E assim terminamos a entrevista com um aperto de mãos e sorrisos.

## **Síntese**

Antes de entrar em sua experiência em relação à Divisão, Camila já demonstra que é muito significativo para ela ser escutada por alguém que se mostre disponível e imparcial. E o ser escutada foi um dos elementos presente na experiência vivida na psicoterapia, além da percepção da maneira cuidadosa com que sentia que o profissional a tratava. E esses dois pontos fazem parte da sua percepção de ter recebido um “tratamento humano” por parte do psicólogo. Outro ponto importante destacado é que o atendimento proporcionou-lhe uma mudança na sua forma de lidar com os problemas, não se paralisando diante do sofrimento.

Assim, diferente da sua visão da psicologia como profissão cruel, Camila experienciou como humanizador o atendimento psicológico recebido. Além disso, na Divisão pôde se sentir escutada sem precisar pagar, já que o contrário, pagar para ser escutada, é visto, por ela, como um absurdo.

Já o grupo de desenvolvimento humano foi experienciado de forma diferente; nesse enquadre clínico, ela sentiu-se pouco à vontade, não sabendo como agir e preocupando-se com a visão do outro. Além disso, ela não se identificou com a queixa do grupo.

Assim, a experiência de Camila em relação à atenção psicológica recebida gira em torno da relação com o outro. No caso da psicoterapia, ela experienciou a relação psicoterapêutica como humanizadora e no caso do grupo vivenciou a relação com os demais participantes de forma restritiva.

### **3.4.4 – Carolina**

**Idade:** 25 anos

**Área de formação:** ciências humanas, letras e arte - 9º período

**Modalidade de atendimento:** grupo de desenvolvimento humano

**Situação em relação ao alojamento:** moradora

De maneira expressiva, Carolina inicia a sua fala sobre a experiência no grupo pelo aspecto avaliativo de que foi “muito bom”. E logo ela destaca uma nova percepção do seu relacionamento com uma amiga, que também participava do grupo. Durante a entrevista, ela mergulha novamente nessa nova percepção, que possui um tom de descoberta, referindo-se ao seu papel de “mãe” no relacionamento, que era o de fazer tudo o que a amiga desejasse, sentindo que somente ela se doava à amizade, não havendo uma troca entre elas. Então, a experiência vivida no grupo passa por uma nova percepção em relação à amiga e ao relacionamento entre as duas. E Carolina evidencia uma necessidade em falar sobre tal percepção, que foi algo que ela viveu em sua experiência de atenção psicológica, mas não expressou claramente, pois, diante da presença da amiga no grupo, acreditava que se falasse sobre isso faria com que a discussão girasse apenas em torno das duas.

Durante o nosso encontro, ela revive essa descoberta falando sobre a questão de forma contínua e intensa, guiando-se pela vontade de expressar-se e parecendo não se preocupar com a organização das suas ideias a fim de favorecer

a minha compreensão. Assim, a sua fala é direcionada ao assunto da amiga, evidenciando as características negativas percebidas, a dificuldade de convivência e explicitando uma conversa franca que teve com ela.

Depois de a escutar sobre a nova maneira de perceber a amiga, tento voltar a sua atenção para a experiência vivida no grupo. Ela, então, refere-se a sua vivência sobre as duas formas de estar no grupo: escutar e falar. Em alguns momentos, para Carolina, o escutar trazia dor, mas uma dor que ao mesmo tempo em que era gerada no espaço grupal, também acabava nele. Uma dor momentânea. Exemplifica que, uma vez, uma das participantes do grupo disse que ela não sabia o que queria. Achou que foi muito válido escutar aquilo, não sentiu raiva; acredita que no grupo as pessoas estão dispostas a escutar, mesmo que seja algo que possa doer. Assim, escutar o outro é um elemento presente na experiência da Carolina; inclusive, ela completa que no grupo aprendeu a não julgar; afirma que se a pessoa não quer ser julgada, então, não deve julgar, pois há um risco de ser preconceituosa. E explica que, no caso da visão que tem da amiga, muitas pessoas já haviam falado da dificuldade em lidar com ela, o que, para ela, apenas confirmou a sua percepção.

A outra vertente do espaço vivido no grupo, o falar, era experienciado por Carolina de duas formas. Uma delas refere-se ao desejo de expressão dentro do grupo, inclusive quando algum participante não falava quando lhe era dada a palavra, sentia vontade de falar no lugar dele. Assim, Carolina buscava controlar o desejo de falar, vivendo o tempo do grupo como restrito, não cabendo todo o seu desejo de expressão. A outra forma de falar remete a um novo falar a partir da experiência do grupo, que se refere à possibilidade de expressar mais as suas opiniões e pensamentos em diversas situações da vida. É o que em um primeiro

momento ela denomina de “coragem” (embora depois afirme que não sabe se é exatamente essa a palavra certa) de falar o que pensa.

Carolina percebe a experiência de participação no grupo como muito diferente de outras experiências grupais. Em outras situações semelhantes, sentia que as pessoas tendiam a lhe delegar muitas questões e já no enquadre clínico vivido percebia que os participantes estavam ali com um propósito muito diferente. Chegou a iniciar um trabalho em outro tipo de grupo oferecido pela Divisão e não deu continuidade, pois sentia que o grupo tinha os moldes de uma aula; explica que nessa outra experiência estava ali para receber algumas orientações e ver de que forma poderia aplicá-las a sua vida, não havendo um espaço para o compartilhamento de experiências entre as pessoas, algo que ela sentiu falta.

Ao final da entrevista, Carolina afirma ser importante que eu evidencie na pesquisa que a duração do grupo deveria ser maior e acontecer com uma regularidade semestral. E, ainda, que seria importante se os encontros do grupo fossem permeados por temas e que a Divisão deveria oferecer acompanhamentos individuais, mesmo que fossem de curta duração.

### **Síntese**

A forma como Carolina manifesta a experiência vivida em relação ao grupo se dá por intermédio do seu contato com o outro; contato que é significado como compartilhamento de experiências. Seja um contato personificado na figura da amiga, que estava presente no contexto grupal, ou diluído com os outros participantes do grupo. No caso da amiga, Carolina sente a falta do compartilhamento e, no caso dos outros participantes, o compartilhamento é sentido

como o momento de ouvir e o de falar. E o ouvir, em alguns momentos, foi vivido pela dor e o falar foi vivido como um desejo de expressão que não cabia no tempo do grupo.

### **3.4.5 – Gabriel**

**Idade:** 19 anos

**Área de formação:** ciências biológicas e da saúde - 3º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não morador

Gabriel mostra-se muito simpático e atencioso. Ao entrar na sala de entrevista, pergunta se eu precisava de ajuda para ajeitar as cadeiras. Senta-se colocando a mochila no chão, bem próxima de si.

Com um sorriso no rosto e com um modo muito tranquilo de se expressar, Gabriel conta sobre a sua experiência em relação ao atendimento psicológico, contextualizando-a temporalmente no momento de sua entrada na universidade e explicitando a razão da busca por uma atenção psicológica. O motivo, que é anterior à sua entrada na universidade, relacionava-se a uma dificuldade vivida por ele que afetava o relacionamento com a mãe. No início da entrevista, ele fala vagamente sobre tal dificuldade, mas ao final do encontro toma uma posição diferente. Quando lhe pergunto, ao final da entrevista, se gostaria de dizer ou perguntar algo, Gabriel

segura a alça da mochila que estava no chão, como estivesse se preparando para ir embora, pensa um pouco e diz que também faz pesquisa e que sabe o quanto é importante a contribuição das pessoas. Então, largando a alça da mochila, diz que seria interessante contar o motivo pelo qual procurou o atendimento; acha que isso ajudaria mais a pesquisa. Após olhar para o lado, como se buscasse as palavras, Gabriel retorna o olhar para mim e conta que, pouco antes de entrar na universidade, estava em dúvida em relação à sua opção sexual e esclarece, usando uma expressão que costumava usar na época, que “tinha dificuldades de se interessar por meninas”. E a partir da percepção da mãe sobre tal questão, ele passou a enfrentar a contrariedade dela em relação à sua ida para a universidade, situada em outra cidade, e a possível opção pela homossexualidade. Diante dessa oposição por parte da mãe, ele passou a tomar atitudes que não lhe eram próprias, buscando criar para os pais uma imagem de si que favorecesse o consentimento deles quanto à ida para a universidade, como, por exemplo, pedir a uma amiga para fingir ser sua namorada ou pedir cerveja para o pai para mostrar que era “homem”. Ele classifica tais atitudes como sendo “infantis”.

Gabriel expressa a sua experiência em relação ao atendimento psicológico recebido pela perspectiva da mudança percebida. Sente que a psicoterapia possibilitou que alguns pontos que o estavam angustiando fossem “clareados”. Clarear significa, para ele, tomar postura diante da dificuldade vivida. Percebeu que, apesar do seu jeito carinhoso, precisava assumir, sem medo, uma postura perante a situação, mas, também, sem ofender os pais, postura esta qualificada por ele como sendo mais “adulta”. Acredita que conseguiu esse objetivo, pois em situações em que o assunto da homossexualidade surge, ele fala abertamente sobre isso, sem fugir ou criar subterfúgios. Tentava tranquilizar a mãe e mostrar que seu interesse

em ir para universidade estava centrado nos estudos. Assim, assumir uma postura, para ele, não significa escancarar as suas questões íntimas, mas dialogar com o outro com uma coerência interna, o que foi expandindo para a sua vida como um todo, não se restringindo ao relacionamento com a mãe. Gabriel reviveu, na entrevista, a experiência de assumir uma postura, quando ao final do encontro resolveu, para “contribuir com a pesquisa”, explicitar a questão da sexualidade.

Outro ponto que ele destaca em relação à mudança vivida foi ter conseguido ressituar-se em relação ao conflito da sexualidade, percebendo que o conflito não era seu, mas dos seus pais, não se sentindo responsável por isso. E ainda completa que se vier a se interessar por uma mulher, melhor para ele, não vai precisar viver essa série de conflitos, mas, se não, vai aceitar o seu modo de ser.

Deparou-se com algo diferente do que imaginava. Acreditava que encontraria um manual sobre como lidar com a mãe, mas encontrou reflexões sobre os seus posicionamentos e hoje percebe que não seria possível seguir um manual.

O acompanhamento durou aproximadamente dois meses, com a frequência das sessões sendo quinzenal. Gabriel reconhece que a demanda por atendimento psicológico na Divisão é muito grande, não sendo possível permanecer em acompanhamento psicológico por muito tempo. Para ele, na Divisão, o acompanhamento termina quando o problema se resolve. E, no seu caso, embora tenha resolvido o seu problema e não esteja vivendo nenhuma angústia no momento, gostaria que o acompanhamento durasse mais tempo, a fim de trabalhar outras questões, prevenindo o que ele chama de “recaídas” ou “continuar na mesmice”. Isso é algo que não aconteceu, mas sabe que pode vir a acontecer com ele ou com qualquer outra pessoa. Com relação à frequência do atendimento ser

quinzenal, no início pensou que deveria ser toda a semana, que não conseguiria esperar chegar o momento da próxima sessão, no entanto, o espaço de tempo entre uma sessão e outra foi vivido por ele como um momento de reflexão.

A partir da sua experiência de atenção psicológica, Gabriel acredita que está na universidade não apenas para se desenvolver academicamente, mas também em várias outras dimensões da vida.

Ao final da entrevista, após a sua revelação sobre as questões referentes à sexualidade, eu o agradeço por sua disponibilidade em participar e expor questões íntimas. E ele segura novamente a alça da mochila, sorri, e sai da sala como se já não tivesse mais nada a dizer, desejando-me um bom dia e boa sorte na pesquisa.

### **Síntese**

A experiência de Gabriel em relação à atenção psicológica recebida é expressa como uma mudança psicológica em relação à forma como encarava as dificuldades vividas no relacionamento com os pais, em razão de sua possível opção sexual. Mudança esta que lhe permitiu ser coerente consigo mesmo ao assumir uma postura mais autêntica perante os outros e as suas dificuldades emergentes. Entretanto, ele refere-se a uma insegurança quanto à permanência dessa mudança, sentindo que o tempo do atendimento pode não ter sido suficiente para fortalecê-la.

Assim, a experiência de Gabriel em relação à atenção psicológica recebida é significada pela mudança percebida, que, ao mesmo tempo em que lhe permitiu assumir novas posturas, também o desafia a mantê-la por seus próprios esforços, uma vez que há uma limitação na duração do atendimento em razão da própria estrutura da Divisão.

### **3.4.6 – Luciana**

**Idade:** 21 anos

**Área de formação:** ciências exatas e tecnológicas - 9º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

Na hora marcada, Luciana chega à Divisão com o mesmo jeito simpático com que atendeu a minha ligação telefônica. Após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, ela me pergunta se a pesquisa seria feita em outras universidades e também comenta que quando liguei ficou pensando onde eu fazia o mestrado, já que a universidade não oferece mestrado em psicologia. Espontaneamente, e já assinando o Termo, completa que também gostaria de fazer um mestrado em psicologia, embora o seu curso seja da área das ciências exatas e tecnológicas. Conta que desenvolve uma iniciação científica em um departamento da área de humanas, relacionada à licenciatura, que é onde se insere o seu curso.

Após o meu convite para que contasse sobre a sua experiência em relação ao atendimento psicológico recebido, Luciana silencia-se momentaneamente. Com um sorriso no rosto, afirma que sempre quis fazer o curso que faz, sempre teve certeza de que era o que queria, mas fazer esse curso foi algo muito difícil. E, assim, inicia a sua fala pela experiência em relação ao ambiente acadêmico. Embora goste do curso e não tenha dúvidas sobre a escolha profissional, no momento em que procurou o atendimento psicológico, ela vivenciava dificuldades em relação a

determinadas matérias do curso e em relação ao contato com os professores. Percebia em sua rotina acadêmica a ocorrência de alguns fatos como sendo contrários à filosofia da própria instituição, não concordando com eles. E ela vivia a sua não concordância guardando para si as suas impressões, o que é traduzido, por ela, como “engolir”.

E, nesse contexto das dificuldades acadêmicas, Luciana resgata uma passagem do atendimento psicológico, em que falava com o profissional sobre a sua visão de que tais dificuldades afetaram o seu relacionamento com outras pessoas, pois ela passou a adotar uma postura mais “fechada”, evitando contatos interpessoais. Ao mesmo tempo, Luciana sentia um afastamento por parte dos amigos, diferente da imagem que tinha de si, como uma pessoa que os amigos sempre procuravam quando estavam com problemas.

Somado ao problema acadêmico, ela também vivia um problema de ordem familiar, referente à traição conjugal do pai. Problema contado por ela sem entrar em detalhes, mas com os olhos lagrimejando. Nesse momento, ela parece resgatar o sofrimento vivido, enfatizando a dificuldade da situação e a dor vivida. E novamente ela resgata uma passagem do atendimento, lembrando-se, sorrindo, de uma fala do profissional de que ela expressava os seus problemas com um sorriso no rosto.

Após esse resgate do atendimento, Luciana retorna ao problema acadêmico, ressaltando que a única coisa que deseja no momento é o diploma e que pensou em transferir-se para uma universidade particular, pois em sua visão seria mais fácil concluir o curso. Aqui novamente ela costura à sua fala, sobre o problema vivido, uma lembrança do acompanhamento, referente a uma reflexão que o profissional possibilitou que ela fizesse sobre a ideia da transferência.

E é esse o caminho que Luciana escolheu para falar sobre a sua experiência de atenção psicológica, seguia a linha do problema vivido e o permeava com passagens do atendimento.

Em sua percepção, o atendimento a ajudou muito, afirma que o que experienciou a partir do contato com o profissional continua presente em sua vida. Ela percebe a concretização disso em um recente problema familiar, que considera ainda pior do que os anteriores, que foi um grave acidente sofrido pelo pai. Dentro desse novo problema, Luciana sentiu que foi possível resgatar o que foi vivido no atendimento, como, por exemplo, não antecipar o futuro de forma negativa. Exemplifica com os momentos em que não tira uma boa nota nas provas, e que, hoje, busca não se ater à ideia de que esse fato pode virar uma reprovação e foca-se no fazer o que for possível. E da mesma forma tem sido com os pais, sente que não controla a vida deles. E isso é concretizado por Luciana, ao escolher retornar para universidade ao invés de ficar com o pai no hospital, aceitando que estando ou não com ele, não mudaria a situação. Acredita que o acompanhamento possibilitou a ela aceitar que não tem controle sobre a vida das outras pessoas e nem sobre o seu curso.

Acreditava que, ao ser atendida na Divisão, um setor inserido no contexto universitário, o profissional poderia intervir diretamente nas questões percebidas em relação aos docentes, mas no atendimento reconheceu que o profissional também possuía a mesma dificuldade que ela quando buscava realizar algum trabalho com os professores.

Luciana experienciava sentimentos antagônicos durante o encontro psicoterapêutico. Afirma que, para “ser sincera”, não gostava de ir às sessões; na

época considerava-as “chatas”. Hoje ela atribui um novo significado às sessões, compreende que o “chato” se relacionava à sua dificuldade em assumir a responsabilidade no que estava vivendo. Entretanto, ao sair da sessão, o sentimento mudava, adorava as reflexões que fazia. Sintetiza ao afirmar que, “em todas às vezes não queria ter ido, mas sempre ao sair gostava de ter ido”, o que é evidente, para ela, em sua tendência de ultrapassar o horário da sessão.

Dando continuidade espontaneamente à sua fala, Luciana exemplificou a mudança vivida com o atendimento citando um acontecimento recente no ambiente acadêmico. Sentiu como conquista uma conversa que teve na sala de aula com um professor, em que conseguiu expor a ele alguns pontos que não concordava em relação à disciplina. Afirma que tal professor é mais “aberto”, e que, com a sua fala, ele ampliou a discussão para outras pessoas da turma e puderam conversar sobre pontos como a avaliação, já que é uma disciplina com alto índice de reprovação. Avalia essa atitude como algo novo, diferente da postura de “engolir” o que não concorda. Além do atendimento, Luciana tem na iniciação científica uma forma de expor a sua questão pessoal em relação ao curso.

Após um breve silêncio e percebendo a emoção com que Luciana ia me contando as questões vividas no atendimento, pergunto como que é para ela falar sobre essas questões naquele momento. Ela sorri e disse que estava pensando que, ao falar novamente, percebe que sofreu demais, sem necessidade. Durante as sessões chorava muito e agora pensa que talvez não precisasse tanto. Acredita que quando uma pessoa está fragilizada tende a ver as coisas de uma forma mais difícil.

O fim do acompanhamento, que durou três meses, foi sentido como alívio, já que não precisaria ter aquele momento difícil de se responsabilizar pelo problema

que vivia, mas também foi vivido com medo; medo de que as questões retornassem. Quando o pai sofreu o acidente pensou em retornar ao atendimento, mas a ideia passou e hoje tem buscado resgatar a experiência a fim de atualizá-la.

### **Síntese**

Luciana expressa a sua experiência em relação ao atendimento psicológico entrelaçando-a com os problemas que vivia. Entretanto, esse entrelaçamento não se dá apenas como uma forma de contar sobre a experiência do atendimento, mas também indica uma atualização do que foi vivido. Assim, a experiência do atendimento é atualizada durante a entrevista, quando ela redimensiona a necessidade do sofrimento vivido e quando atribui um novo significado às sessões, passando a serem percebidas como momentos difíceis por ter que se responsabilizar pelo o que vivia e não apenas como “chatas”. E o que foi vivido no atendimento também é resgatado em outras situações da sua vida, como, por exemplo, diante do acidente de seu pai.

A experiência também surge por meio de sentimentos antagônicos como: não gostar e gostar de estar nas sessões; sentir alívio e medo ao final do acompanhamento.

É uma experiência que é concretizada em sua nova maneira de lidar com o tempo, no sentido de viver mais o presente e não antecipar negativamente o futuro. E também em sua nova maneira de lidar com a facticidade da vida, aceitando a sua falta de controle em face de determinadas situações.

Portanto, a atenção psicológica é vivida por Luciana como movimento, por meio das dimensões: atualização, antagonismo e mudança.

### **3.4.7 – Luís**

**Idade:** 23 anos

**Área de formação:** ciências agrárias - 8º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não morador

Vestindo um casaco que possuía o nome e o símbolo do seu curso, com uma fala bem pausada e com uma postura tímida, Luís descreve o início de seu contato com a Divisão. Conta que por indicação de um amigo, que vivia o mesmo problema que ele, buscou o auxílio do setor. E, quase sorrindo, afirma que foi prontamente atendido, ou seja, diferente do que imaginava rapidamente teve início o seu acompanhamento psicológico, que durou aproximadamente sete sessões.

Luís qualifica o atendimento como “bom”, mas, ao dizer isso, sinto que o faz como se fosse um complemento obrigatório para a descrição que havia feito e não de um modo espontâneo. E continua dizendo que o acompanhamento o ajudou, em suas palavras, a “amadurecer alguns pensamentos”, o que é traduzido por ele como passar a “ter mais calma para pensar”.

Só que não o ajudou no motivo que o fez procurar a atenção psicológica, que era a dificuldade em ser aprovado em uma determinada disciplina, embora tenha tentado “ter mais calma para pensar” nessa questão acadêmica. Sentia-se ansioso nos momentos de avaliação e após o acompanhamento permaneceu da mesma

forma, sendo novamente reprovado. Ele conta, ainda, que atualmente está cursando a referida disciplina e que conseguiu alcançar uma boa nota na última prova com o apoio de uma aula particular.

E, já com uma fala menos pausada, o que permaneceu até o fim da entrevista, Luís completa que achou que o término do acompanhamento foi muito prematuro. Relaciona tal prematuridade com o contexto da universidade, que possui poucos profissionais para atender a um grande número de estudantes, levando a uma maior brevidade dos atendimentos psicológicos oferecidos em relação aos acompanhamentos tradicionais de psicoterapia. E essa concepção do fim do acompanhamento como prematuro surge do que lhe foi informado pelo profissional e também a partir de uma experiência anterior de dois anos de psicoterapia em consultório particular.

Embora Luís conceba o fim do acompanhamento como prematuro, ele o vivencia com indiferença, pois não via a perspectiva do seu problema em relação à disciplina ser solucionado com a psicoterapia. A prematuridade do término está mais ligada a uma ideia que se relaciona com experiências anteriores e com a informação fornecida pelo profissional do que propriamente com uma vivência do Luís. E já a indiferença em relação ao fim do acompanhamento associa-se efetivamente ao vivido e não ao pensado.

Luís sente-se valorizado ao receber uma atenção psicológica na universidade que estuda. Sentia-se bem tratado e que o seu problema era levado a sério e respeitado. E sentir-se bem tratado está presente em outras experiências do Luís dentro da universidade, levando-o a acreditar que esse elemento está presente em toda a instituição, diferente da sua concepção sobre os serviços públicos.

E, espontaneamente, ele continua a sua fala afirmando que gostava de ir às sessões, sentia-se bem. Conta que durante a sessão se sentia “forte”, acreditando que conseguiria resolver a dificuldade acadêmica, mas, ao deparar-se com a primeira aula da disciplina, a questão voltava. Ele acredita que talvez, por se mostrar bem durante as sessões, ele mesmo tenha precipitado o fim do acompanhamento. E essa percepção da mudança do seu estado emocional de quando estava na sessão para quando se deparava com o problema é recente, não sendo abordada durante o acompanhamento, e o que teria sido abordado, que para Luís é próximo disso, refere-se à sua percepção de que não teria uma “personalidade definida”.

Para ele, a diferença em relação às duas experiências de atenção psicológica, consultório particular e Divisão, relacionam-se à duração do acompanhamento. Luís parece querer deixar claro que desde o início o profissional explicou sobre esse tempo limitado, que ele já sabia que seria dessa forma. Outra diferença apontada em relação às suas duas experiências de atenção psicológica foi a objetividade sentida no acompanhamento da Divisão, que ele traduz como um “foco”. Afirma que “não tinha isso de falar da infância, da família”. Sorrindo, afirma que não tem conhecimentos sobre psicologia, mas acha que normalmente é assim, e que, também, quando fazia psicoterapia no consultório particular, falava de coisas mais amplas. E conclui que não sabe se a diferença em relação à objetividade é devido à diferença entre os profissionais ou se é devido à diferença de contexto em que recebeu os dois tipos de atenção psicológica. Conta que passou a pensar nisso naquele momento.

Ao final da entrevista, Luís fez um paralelo entre o momento da entrevista e o da psicoterapia, ambos vividos como um espaço de reflexão, em que pôde parar e

pensar um pouco em sua vida dentro de um contexto universitário, em que as pessoas estão envolvidas com uma série de afazeres e competições. E, nesse sentido, o acompanhamento foi vivido como um momento de afastamento do que ele denomina de “bagunça que vivia”, possibilitando com que olhasse de fora para tal “bagunça”.

E Luís chega à conclusão, com um sorriso no rosto, de que gostou da atenção psicológica recebida, já que sugeriu a um colega, que vivia as mesmas dificuldades, que procurasse a Divisão.

### **Síntese**

Luís não encontrou em sua experiência o resultado que esperava, o que o deixou indiferente diante da prematuridade com que concebeu o término do seu acompanhamento. Mas encontrou o “amadurecimento de alguns pensamentos”, traduzido como “ter mais calma para pensar” e sentimentos como o sentir-se respeitado; o sentir-se “forte” para enfrentar o problema e valorizado pela universidade com a atenção psicológica oferecida. Ele também encontrou um espaço afastado do mundo acadêmico, possibilitador de novas percepções.

### **3.4.8 – Luísa**

**Idade:** 25 anos

**Área de formação:** ciências exatas e tecnológicas - 8º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

Luísa tem os cabelos lisos e os olhos expressivos. Senta-se com a bolsa no colo e passa parte da entrevista ora mexendo nos enfeites da bolsa, ora nos cabelos, e os seus olhos ficam divididos entre me olhar e olhar para a bolsa. Embora passe a entrevista nessa divisão, sinto que nos momentos em que me olhava, o seu olhar era bem expressivo.

Ao convidá-la a me contar a sua experiência em relação ao atendimento psicológico recebido na Divisão, Luísa inicia pela sua experiência acadêmica, que foi o motivo que a levou a procurar o setor. Narra a sua trajetória acadêmica, anterior à entrada na atual universidade, em que ela já cursava outro curso em outra instituição. Estava insatisfeita em relação ao mercado de trabalho que a profissão lhe ofereceria e que somente conseguiria um bom emprego se fosse uma profissional muito boa, algo que acreditava que a universidade em que estudava anteriormente não teria condições de lhe formar para isso. E Luísa conta, ainda, que morava com duas moças que estudavam em outra universidade e percebia as inúmeras oportunidades que a instituição oferecia a elas. Então, com essa insatisfação, ela resolveu transferir-se para a atual universidade e para o atual curso.

Entretanto, após conseguir a transferência, passou a sentir algumas dificuldades, novamente em relação ao curso e à universidade.

E sem fazer pausas, Luísa descreve os problemas que encontrou na nova universidade. Explicita a dificuldade de relacionamento com os novos colegas de curso, percebidos como muito competitivos e ainda enfatiza que era uma competição muito negativa, com conversas que giravam em torno de notas, mestrado e doutorado e com a sonegação de informações sobre cursos. Ela também se refere à dificuldade em relação a algumas disciplinas do curso, citando algumas reprovações.

E é nesse contexto de questões acadêmicas, tanto em relação ao contato com os novos colegas quanto a dificuldade em estudar para determinadas disciplinas, que Luísa buscou e vivenciou a psicoterapia, que durou aproximadamente quatro meses (o cálculo da duração do atendimento é feito, por ela, baseado na duração do semestre acadêmico). Ela afirma, mexendo nos cabelos, que a atenção psicológica recebida foi “muito importante”. Percebeu que a competitividade dos colegas era uma questão deles, e que ela não precisava agir da mesma forma. Entretanto, durante a entrevista, ela mergulha novamente na competitividade, especificando situações em que percebia os colegas como falsos e mostrando o seu incômodo em relação a eles.

E para ela o mais significativo em sua experiência foi a reflexão que lhe foi proporcionada. Percebeu que não precisava antecipar questões relativas ao final do curso, já que faltavam dois anos para a formatura, e que, não precisava ser competitiva como os colegas, além disso, ela já tinha a sua turma de amigos.

Luísa também explicita que o trabalho da Divisão é pouco divulgado, e que devido ao ambiente acadêmico, que é marcado por competições, pressões, dúvidas em relação ao curso e pelo afastamento das referências familiares, deveria haver uma divulgação maior. Conta que tomou conhecimento do setor em uma reunião de uma chapa que estava se elegendo para o Diretório Central dos Estudantes (DCE); um dos pontos que os candidatos propunham a realizar era tornar mais atuante o atendimento psicossocial da universidade. E, na hora, ela pensou que nem sabia que existia esse atendimento e, então, imaginou que seria o setor responsável pelo atendimento médico que o fazia e, ao perguntar a um professor, ele lhe informou sobre a existência da Divisão.

A duração da atenção psicológica é outro ponto destacado por Luísa. Acredita que o tempo da duração do acompanhamento deveria ser maior do que o que foi vivido. Para ela, o pouco tempo vivido se traduz em insegurança em relação ao futuro, após o término da psicoterapia. Assim, o tempo vivido foi suficiente para que ela sentisse que tinha resolvido uma questão, mas não para que ela se sentisse segura quanto à permanência dessa solução em seu futuro. E Luísa completa que achou que alguns pontos do atendimento foram “superficiais”, o que em suas palavras significa “abordar de forma rápida um assunto”. Sente que uma questão foi resolvida de forma temporária, e até mesmo em longo prazo, mas surgirão novas questões. Exemplifica com o fato de hoje conseguir organizar-se para estudar, a partir da orientação recebida do profissional, entretanto, ao deparar-se com as dificuldades advindas de uma disciplina, questiona com quem irá conversar sobre isso, já que não está mais em acompanhamento para ser orientada.

Além de expressar a sua insegurança para o surgimento de novos problemas,

Luísa compara o acompanhamento com uma torneira pingando água. Disse que, nesse caso, pode colocar um pano para segurar a água, mas só vai resolver o problema quando trocar a bucha ou a própria torneira. E, com essa comparação, compreendo que Luísa se refere a um não aprofundamento na psicoterapia de questões entendidas como originárias do problema.

A visão de que o tempo do acompanhamento deveria ser estendido, traduzindo em momentos vividos como superficiais, é atribuída ao o que ela denomina de “sistema”, que também em suas palavras resignadas é algo que “seja assim mesmo” e “que não tem jeito”. O que indica que Luísa vê as questões da duração do acompanhamento como algo dado e fixo, sem perspectivas de mudança. E, ao falar sobre o “sistema”, lembra-se que o profissional já lhe havia informado sobre a curta duração da psicoterapia em razão da grande demanda.

Luísa também já havia passado por um acompanhamento psicológico anterior em um consultório particular com a duração de um ano, mas com uma frequência irregular. A diferença que sentiu entre a atenção psicológica recebida na Divisão e a recebida no consultório era que no primeiro não pagava e no segundo pagava. E com relação ao profissional, que o da Divisão era mais direto, mas escutava mais e o do consultório era mais indireto em suas colocações, o que a levava a pensar muito após as sessões, mas também falava mais. Acredita que a eficácia é a mesma e a duração de cada sessão também.

E o nosso encontro foi terminando junto a um silêncio que foi surgindo na sala, que ela logo preencheu afirmando que gosta muito da universidade. E, já próximas da porta, eu a agradeço pela sua participação e ela, colocando a bolsa no ombro, sorri, e responde que ela é quem agradece.

## **Síntese**

A experiência vivida por Luísa em relação ao atendimento psicológico surge entremeada à experiência universitária. A busca pelo atendimento relaciona-se às dificuldades vividas no contexto universitário; a importância atribuída relaciona-se a uma nova maneira de perceber a competitividade dos colegas universitários; o que lhe mais significou foi a reflexão proporcionada e a não antecipação de questões relativas à formatura; e a visão da Divisão como pouco divulgada relaciona-se à sua importância diante do contexto universitário.

Além de tomar forma junto à experiência universitária, a experiência de Luísa em relação à atenção psicológica surge também pelo tempo do atendimento, vivido como rápido para abordar alguns assuntos, atribuindo à sua experiência um caráter superficial. O tempo do acompanhamento foi suficiente para resolver uma questão pontual, mas não para que se sentisse segura quanto ao surgimento de novas questões e para o aprofundamento de questões entendidas como originárias do problema. A superficialidade é percebida de maneira dada e imutável, sendo atribuída ao que ela chama de “sistema”, o que se compreende como algo externo à Divisão. E Luísa busca estender o tempo da psicoterapia no momento da entrevista, trazendo continuamente questões referentes aos colegas do curso.

Assim, para ela, a superficialidade sentida em sua experiência pode interferir na consolidação e permanência do crescimento alcançado, mas não interferiu para que ela ressignificasse algumas questões relativas ao contexto universitário.

### **3.4.9 – Marcelo**

**Idade:** 21 anos

**Área de formação:** ciências agrárias - 4º período

**Modalidade de atendimento:** grupo de desenvolvimento humano

**Situação em relação ao alojamento:** morador

Quando liguei para Marcelo para confirmar o horário da entrevista, ele me avisou que chegaria dez minutos atrasado, pois iria primeiro a uma consulta odontológica. No dia marcado, Marcelo chegou meia hora atrasado e avisou que não poderia ficar para a entrevista porque teria aula. Então, marcamos um novo horário para o próximo dia.

Pontualmente, Marcelo chegou à recepção da Divisão. Inicia o nosso encontro descrevendo a sua experiência de maneira concreta e de um modo que evidenciava certa timidez. Conta que participou do grupo e que as pessoas se reuniam para discutir os problemas, em que um ajudava o outro.

À medida que a entrevista transcorria, Marcelo se aproxima mais da experiência vivida no grupo. Ressalta uma identificação com os outros participantes, o que permitiu um compartilhamento de experiências entre eles, em que se identificava com as falas que ouvia e se doava ao grupo no intuito de ajudar. Além dos participantes, Marcelo via como interessante a coordenação de psicólogos no grupo.

A experiência também passa pelo contraste entre a sua autoimagem e uma das formas como se colocava no grupo. Ele se via como tímido, mas no grupo expressava-se muito, a ponto de receber um alerta do psicólogo, de uma maneira sentida como muito educada e indireta, de que haveria outras pessoas que também gostariam de falar. E Marcelo conta sobre esse alerta como sendo a sua compreensão da fala do profissional, acreditando que o grupo também possibilitava o desenvolvimento da percepção. E, para ele, o sentir-se tímido relaciona-se ao ambiente, especialmente ao ambiente em que há pessoas que não conhece; o que se torna diferente quando está próximo a pessoas conhecidas. Desse modo, o grupo, à medida que foi experienciado por Marcelo, possibilitou a sua expressão ao tornar-se um ambiente conhecido por meio dos seus participantes, o que parece ser revivido na entrevista. Inicialmente, de uma forma distanciada, ele fala do grupo sob um fato e, à medida que o encontro transcorre, ele se abre e fala do grupo pela sua própria experiência.

E Marcelo direciona a sua fala para algo que parece ter sido central em sua experiência, que é a descoberta de que o núcleo dos seus problemas referia-se à autoestima. Com essa descoberta, ele passou a não se importar mais com o olhar das outras pessoas, diferente de antes de participar do grupo, quando se preocupava muito com o que as pessoas pensavam sobre ele e, assim, não se aproximava. O seu referencial deixou de ser o outro e passou a ser a si próprio o que para ele não significa um anulamento e um desrespeito ao outro, para o qual ele pode falar tudo o que pensa. Assim, a descoberta vivida no grupo, na visão de Marcelo, fez com que ele continuasse a ajudar e agradar as outras pessoas, mas levando em consideração a si próprio, o que ele tenta traduzir com a frase: “hoje me amo mais”. E ele identifica a concretização dessa mudança quando percebe que se

aproximou mais dos colegas do quarto do alojamento, inclusive relata uma situação em que expressou a um desses colegas algo que “aprendeu” no grupo e o colega concordou com o seu pensamento.

Marcelo esclarece que antes de participar do grupo não tinha a consciência de que o seu foco era a autoestima, ou seja, a partir da atenção psicológica recebida passou a perceber que os seus problemas se relacionavam e giravam em torno dos sentimentos que tem por si próprio. Não tendo clareza do foco, perdia-se em vários problemas diferentes. A experiência vivida no grupo possibilitou a Marcelo perceber a dificuldade relacionada ao que denomina de “convívio social” não mais como isolada, mas relacionada aos seus próprios sentimentos em relação a si. E, conseqüentemente, ele acredita que essa nova forma de perceber o arranjo dos problemas possibilitou uma melhora no “convívio social”, que se concretizou no relacionamento com os irmãos.

O contato com o irmão era vivido com brigas ou afastamento físico e hoje tem sido possível uma proximidade maior. A irmã também participou do grupo, algo que Marcelo imaginava que o “travaria” em sua participação, mas não foi dessa forma. Percebe que tanto ele quanto ela conseguiram expor os seus problemas. Sabia dos problemas da irmã, ao escutar as conversas entre ela e a mãe, mas nunca haviam conversado sobre isso. E hoje ele percebe que ainda discordam em muitas ideias, como, por exemplo, sobre questões sociais (e tais discordâncias são atribuídas, por ele, ao fato de pertencerem a cursos que se situam em áreas do conhecimento diferentes), entretanto sente que há um respeito mútuo.

Marcelo, ao procurar a Divisão, não chegou a imaginar como seria o atendimento, estava em busca de um espaço em que pudesse “desabafar e resolver

o problema”. O seu primeiro contato com o setor se deu por meio de duas sessões individuais, em que ele acredita que o profissional que o atendeu não tenha entendido a sua fala, pois falava muita coisa ao mesmo tempo, em decorrência de um problema que vivia no alojamento. Acredita, ainda, que o profissional percebendo que as suas questões passavam pelo “convívio social” o encaminhou para o grupo, o que foi compreendido por ele como algo natural, crendo que o psicólogo queria o melhor para ele.

Ao final da entrevista, Marcelo expõe a sua vontade de ter informação sobre a formação de novos grupos, indicando um desejo de voltar a participar desse enquadre clínico.

### **Síntese**

Ao falar sobre a experiência vivida no grupo, Marcelo segue uma linha que se inicia no grupo concreto, objetivo, passa pelo grupo vivido e termina com a abertura à outra experiência.

O grupo foi vivido a partir da identificação com os outros participantes, possibilitando o compartilhamento de experiências entre eles; e, também, pela sua fala demasiada que contrastava com a sua autoimagem de timidez e, principalmente, pela aproximação ao núcleo dos seus problemas, baixa autoestima, de onde Marcelo acredita que emerge a sua dificuldade de relacionamento interpessoal.

E termina a entrevista com o interesse por um novo grupo, abrindo-se para uma nova experiência.

### **3.4.10 – Marina**

**Idade:** 20 anos

**Área de formação:** ciências exatas e tecnológicas - 3º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado e grupo de desenvolvimento humano (em momentos distintos)

**Situação em relação ao alojamento:** moradora

Antes da hora marcada, Marina chega à Divisão de vestido e sandália de cor preta, mochila colorida e tranças no cabelo. Antes de iniciar a sua fala, respira fundo, como se buscasse o ar, algo que gera em mim um suspense, não dando nenhuma indicação do que viria em seguida. E é algo que faz rapidamente, logo dando lugar às palavras. E as palavras surgiram de forma diferente, não foram profundas como a respiração, foram superficiais. Tais palavras contavam que ela já havia feito psicoterapia, por duas vezes, durante alguns meses antes de entrar na universidade. E também que passou por um atendimento individual na Divisão que durou três sessões, no primeiro semestre, e que tal acompanhamento, em suas palavras, “deu uma clareada”.

Espontaneamente e de maneira intensa, como se o momento inicial de respiração profunda retornasse, Marina conta sobre a experiência no grupo de desenvolvimento humano. Começa pelo espaço que foi vivido como seguro para a exposição de questões íntimas, um espaço em que, segundo ela, “entrava muita coisa, mas não saía nada”.

Conta, também, de forma entusiasmada, sobre o contato com os outros participantes. Um contato que passou pela identificação com a experiência deles, reconhecendo em si o que era percebido neles e que mexeu com o que chama de “coisas dentro de mim”. E tais “coisas” referem-se à percepção de que as atitudes que tinha em relação a outras pessoas acabavam lhe prejudicando. Assim, Marina se identificou com a questão do grupo, percebendo que os problemas eram os mesmos, mas estavam presentes em cada pessoa de forma diferente. A presença dos outros participantes era muito importante para ela, não apenas durante o momento do encontro, mas também após, em que saíam juntos e conversavam sobre a intensidade com que as coisas aconteciam.

Outra descoberta vivida por Marina no grupo foi perceber que ela era responsável por muitas questões em sua vida, deu-se conta da responsabilidade diante da própria existência. E isso surge como algo novo, como algo que a coloca como centro em sua vida. Disse que na época estava com a vida acadêmica e emocional “destruída” e tinha até cogitado a possibilidade de trancar o curso, mas a partir do que viveu no grupo resolveu manter a calma e continuar o curso. Sente que, hoje, leva a vida de forma a aceitar-se mais e está consciente de que muitas das questões presentes em sua vida dependem dela.

Marina conta, com a mão no peito, que se sentia muito “impactada” após os encontros do grupo, precisando de um tempo para “digerir” o que foi vivido. E o sentir-se bem surgiu antes do término do grupo, mas ela continuou a ir para “ajudar” os outros participantes. Para ela não havia nada que precisasse ser modificado no grupo.

Assim, o grupo foi vivido de forma muito intensa, sendo uma experiência que acredita que todo estudante deveria viver. Inclusive, Marina compara o que viveu no grupo a uma experiência anterior de psicoterapia, em um consultório particular; ambas possibilitaram uma reflexão e a mobilizaram. Após falar espontaneamente sobre a experiência no grupo, Marina fala do atendimento individual recebido na Divisão, agora já não tão espontâneo, mas sendo direcionada por minha pergunta sobre como foi a sua experiência em relação a tal acompanhamento.

O atendimento individual, que durou três sessões, foi vivido por Marina pelo o que ela chama de “solto”. O “solto” relaciona-se à brevidade do atendimento e pela forma abrupta com que finalizou. Ela havia sido informada pelo profissional de que seria breve, mas não imaginou que seria tanto. Acha que o tempo deveria ser maior, cinco, seis sessões e depois ir passando para quinzenal, mensal, ou seja, passando para um acompanhamento mais espaçado.

Marina faz um paralelo entre o tempo vivido do atendimento individual e a sua queixa, ela não se lembra exatamente o motivo da procura, mas acredita que a sua questão seria como uma flor, que tem um miolo e as pétalas em volta, ou seja, teria uma questão e várias outras ao redor que se relacionam. Afirma que tem apenas vinte anos, mas já viveu muita coisa e que não dá para contar em uma sessão toda a sua trajetória.

Apesar de, na experiência de Marina, o atendimento individual não ter trabalhado com a sua questão na mesma complexidade da constituição de uma flor, ela resgata que tal experiência a ajudou no sentido de se organizar para estudar, perdia muito tempo fazendo atividades desnecessárias, o que lhe gerava dificuldades em relação ao estudo. Considera que a experiência foi interessante,

entretanto o que permanece é a falta de algo que não consegue traduzir em palavras, mas apenas descrever a duração do atendimento como restrita.

Assim, para Marina, o atendimento individual não abordou a sua questão em sua constituição total, entendida como composta por um núcleo e as partes ao redor se relacionando. Para ela, essa experiência aproximou-se apenas de uma parte, deixando a sensação da ausência de algo.

E apesar de acreditar que a Divisão deveria ter um número maior de profissionais, que deveria ser mais divulgada e que o número de sessões deveria ser maior, Marina considera que a Divisão desenvolve um trabalho “espetacular”. Sente-se muito “agradecida” à Divisão. Acha que foi “fantástico” o que viveu e conclui dizendo que “a experiência que vivi é como aquela propaganda da *MasterCard*: não tem preço”.

E, assim, chegando ao final do nosso encontro, Marina disse que gostaria de ter acesso à pesquisa. Respondo que após a defesa deixarei uma cópia da dissertação na biblioteca da universidade, e que também estará disponível no *site* da PUC-Campinas. Além disso, caso queira, ela poderia me procurar. Marina esclarece dizendo que estava interessada em saber de que forma a sua parte seria evidenciada no todo da pesquisa. Não senti que ao dizer isso, ela estaria preocupada em ser identificada, mas apenas que gostaria de ver como ficaria a sua entrevista. Então, não achei necessário repetir que o anonimato dos participantes seria mantido, apenas sorri e pensei que também não tinha ideia de como ficaria a sua parte e nem o todo da pesquisa.

Ao levantarmos, Marina comenta que após o nosso encontro iria estudar e

que teria aula no dia seguinte (sábado), mas era um curso que estava adorando fazer, sobre homeopatia. E que isso também a tem ajudado a perceber que é ela que causa “as coisas” na vida dela e, já se aproximando da recepção da Divisão, Marina finaliza dizendo: “mas estou bem”. E assim, à distância, agradecemos uma a outra e nos despedimos.

### **Síntese**

A experiência de Marina em relação ao grupo de desenvolvimento humano surge inundada de intensidade. É uma experiência que toma forma no espaço vivido como seguro para a exposição; pelo contato com os outros participantes que se dava pela via da identificação; pela descoberta da responsabilidade diante da própria existência e de que determinadas atitudes que tomava contra outras pessoas acabavam lhe prejudicando. Assim, a experiência vivida em relação ao grupo emerge intensamente em elementos como sentir-se segura, identificada e responsável.

Já a experiência vivida em relação ao atendimento individual aparece por meio da duração da atenção psicológica como restrita, levando a experiência a ser sentida como “solta”. Assim, Marina encontrou em seu atendimento individual apenas uma parte do problema que vivia, não reconhecendo a sua totalidade, deixando a sensação da ausência de algo que não consegue traduzir em palavras, mas que aponta para a duração do atendimento como restrita.

Diante das duas experiências vividas de forma diferente, o que predomina em Marina é a intensidade da experiência vivida no grupo, a descoberta de algo novo e o compartilhamento de experiências com as pessoas.

### **3.4.11 – Matheus**

**Idade:** 19 anos

**Área de formação:** ciências humanas, letras e artes - 3º período

**Modalidade de Atendimento:** psicoterapia de tempo determinado

**Situação em relação ao alojamento:** morador

Matheus expressa a sua experiência de maneira confusa, com as ideias desordenadas. Busquei compreender a sua fala à medida que ele se expressava e por meio de perguntas que explicitavam a minha compreensão a fim de que ele as confirmasse ou as refutasse.

Ele começa a contar sobre a sua experiência referindo-se ao surgimento de um novo modo de sentir e perceber a questão que o levou a procurar atendimento psicológico. Matheus vivenciava dificuldade de adaptação ao contexto universitário e ele conta sobre a sua experiência de atenção psicológica da seguinte forma: “as reuniões (referia-se às sessões) ajudavam a passar o tempo; se não discutisse nas reuniões, o tempo demoraria mais a passar. E quando saía dos encontros sentia como se o tempo fluísse mais.” À medida que Matheus se expressa, compreendo que essa fala refere-se ao impacto que as sessões tinham no seu modo de vivenciar o problema: paralisava-se frente à dificuldade de adaptação ao contexto universitário. Assim, o acompanhamento o levou a um movimento frente ao problema, o que é sentido, por ele, ao vivenciar o tempo dentro do contexto universitário de forma mais “leve”. E, a partir disso, Matheus passou a perceber o

problema de uma maneira que, em suas palavras, é mais “descomplicada”, sendo, em sua concepção, mais “simples”.

Na terceira sessão, o psicólogo apontou para Matheus o avanço que ele havia feito em relação à sua questão, mas deixou para ele a decisão de marcar um horário para a próxima semana. Matheus resolveu não agendar, pois se sentia bem, sem a necessidade de continuar e também não pensa em retornar. A única possibilidade de retorno que ele vê é para o que ele chama de uma “conversa”, percebida como diferente de uma conversa com um amigo que em sua concepção tende, às vezes, a falar “coisas muito mirabolantes”.

Ele atribui a sua não necessidade de continuar o acompanhamento a alguns fatores, como a percepção que tem de si como uma pessoa inclinada a ver a vida de uma forma mais simples, diferente de algumas pessoas que tendem a ver problema em algo que ele não vê. Assim, ele não sente necessidade de receber um acompanhamento prolongado, já que percebe o mundo pela via da leveza. Além disso, Matheus acreditava que poderia estar ocupando o lugar de outra pessoa para o atendimento, que talvez existisse uma possível lista de espera para os atendimentos psicológicos na Divisão. Soma-se a esses fatores, para a não continuidade do acompanhamento, algo que foi vivido em sua experiência de atenção psicológica: a autonomia.

No acompanhamento, deu-se conta de sua autonomia em vista da própria existência, no sentido de perceber o papel ativo que possui na vida e a possibilidade de fazer escolhas. Inclusive, ele vivencia a autonomia em relação ao seu próprio processo psicológico ao se dar conta que o papel do psicólogo em sua experiência é o de alguém que o escutava e que facilitava a sua expressão, mas que era ele

próprio quem deveria decidir o rumo, fazendo as suas escolhas.

E não é apenas a atenção psicológica que é percebida pela via da autonomia, mas também o contexto universitário. Para Matheus, a escola impossibilita a expressão da fala e da opinião dos alunos, o que é diferente em sua experiência universitária, em que sente que o tempo todo é chamado a se posicionar, o que traduz pelas expressões “apitar”, a “dizer sim ou não”. Assim, o contexto universitário é percebido como um espaço em que é impelido a exercer a autonomia, elemento presente em sua experiência vivida no atendimento psicológico.

Matheus estende a experiência do atendimento psicológico para a experiência de ser morador do alojamento. Destaca as dificuldades que percebe em algumas pessoas que residem no alojamento, principalmente dificuldades no âmbito interpessoal. Acredita que como as pessoas do seu bairro (em sua cidade de origem), percebido como um local simples, composto por “famílias desestruturadas” (diferente da percepção da sua família), alguns moradores do alojamento também possam vir desse tipo de família e, assim, necessitam de atenção psicológica. Nesse sentido, Matheus acredita que todos aqueles que residem no alojamento deveriam receber atendimento psicológico na Divisão. Desse modo, ele valida a importância da experiência da atenção psicológica recebida por outra experiência: a de ser morador do alojamento.

### **Síntese**

Em sua experiência de atenção psicológica, Matheus deixou de paralisar-se frente ao problema que vivia, encontrando a autonomia frente ao contexto

universitário e à vida. A autonomia é evidenciada pela possibilidade de fazer escolhas e pelo posicionamento frente ao mundo. Inclusive, a autonomia é vivenciada em relação ao próprio acompanhamento, quando ele se dá conta do seu papel ativo dentro do atendimento.

#### **3.4.12 – Paula**

**Idade:** 25 anos

**Área de formação:** ciências biológicas e da saúde - 10º período

**Modalidade de atendimento:** grupo de desenvolvimento humano

**Situação em relação ao alojamento:** não moradora

Paula tem um sorriso fácil e conta, de forma tranquila e tímida, que desde os dezessete anos apresenta um quadro depressivo e que já havia passado por um acompanhamento psicológico e psiquiátrico. Posteriormente, ela esclarece que, embora a depressão esteja “controlada”, com a proximidade da formatura começou a pensar no futuro, se conseguiria um emprego e como seria em sua vida profissional, já que se vê como muito tímida. E foi a preocupação com a timidez, evidenciada pela proximidade da formatura, que fez com que Paula procurasse a Divisão, uma procura que demorou a acontecer, inicialmente por desconhecimento da existência do setor e depois porque tinha a expectativa de que conseguiria arcar financeiramente com um acompanhamento particular. Assim, a busca pela atenção

psicológica na Divisão relaciona-se à dificuldade de pagar por uma psicoterapia particular.

Ao chegar à Divisão, Paula foi encaminhada para o grupo de desenvolvimento humano; acredita que o psicólogo que a atendeu a encaminhou por causa da timidez, pois esse foi um elemento que ela identificou semelhante aos participantes do grupo. Com uma expressão facial que indicava algum constrangimento, Paula afirma que a experiência do grupo não interferiu em sua queixa, nem para o melhor e nem para o pior, não lhe proporcionando nenhum tipo de resultado.

O grupo foi vivido por Paula pelo “incômodo”, principalmente nos momentos em que o silêncio surgia, momentos que normalmente seguiam a uma dinâmica ou a uma pergunta dos profissionais. Para ela, essa dificuldade não era exclusiva, percebia que era do grupo também, já que o silêncio era de todos; entretanto, ela percebeu uma mudança em algumas pessoas no decorrer do processo, em que passaram a participar mais das discussões grupais. O “incômodo” também permanecia após o término do encontro, em que os participantes iam embora juntos, mas em silêncio. Havia um desejo em Paula de romper o silêncio, seja dentro ou fora do grupo, mas ela não conseguia, o que lhe gerava certo mal-estar. Essa luta interna de Paula com o silêncio, traduzida em “incômodo”, indica que o silêncio é um dado externo intencionado como barulho.

Esse “incômodo” gerado pela dificuldade em romper o silêncio é algo que Paula percebe presente em outros contextos da sua vida, e ela parece reviver isso durante a entrevista, pois sempre que terminava a sua fala, olhava-me como se esperasse a próxima pergunta antes do surgimento do silêncio.

Paula descreve o espaço do grupo como composto por uma roda, percebida como muito grande, que inibia a sua fala, pois temia que a sua voz não fosse audível o suficiente para ocupar todo aquele espaço. Assim, para ela, era um espaço grande demais comparado com a potencialidade da sua voz, com a potencialidade da sua expressão.

A imaginação de Paula também compõe a experiência; imaginava que com o passar do tempo sentir-se-ia mais à vontade para falar e que não teria que se deparar com uma roda tão grande. Assim, a experiência vivida no grupo não confirmou a sua imaginação; sendo a imaginação melhor que a própria realidade.

Paula reconheceu o “incômodo” que sentia na fala do psicólogo que coordenava o grupo; tal fala dizia que ao saírem do grupo poderiam sentir algum incômodo, mas que isso poderia servir como estímulo. Entretanto, para ela, essa fala não se concretizou em sua experiência. Outro ponto que a incomodava era o lugar em que a atividade era realizada, um lugar percebido como “afastado e estranho”.

Entretanto, Paula permaneceu no grupo até o final do trabalho, faltando em apenas um único encontro. E, para ela, o que fez com que continuasse foi o compromisso assumido com o grupo no primeiro dia, pois era falado que ao aceitarem participar estavam assumindo um compromisso com o grupo.

Assim, ela prefere o acompanhamento no consultório particular, acreditando que desse modo receberia uma atenção particularizada, que possibilitaria a sua expressão sem se preocupar com a presença de outras pessoas. Diferente do que sabe sobre a Divisão, com informações do próprio profissional que a atendeu, de

que os acompanhamentos individuais duram dois meses, conduta diferente de um consultório particular. E, para Paula, ser atendida em uma rede particular significa permanecer o tempo que quiser; marcar quantas vezes quiser em uma mesma semana e conseguir com facilidade um horário. Assim, ser atendida em um consultório particular representa receber exatamente a atenção que deseja, com a autonomia de escolher alguns pontos do enquadre. Diferente da experiência vivida, em que conseguiu marcar um horário para duas semanas após a solicitação, em que não teve a possibilidade de um acompanhamento prolongado e não recebeu um atendimento individualizado.

Apesar de sentir-se bem tratada por todos na Divisão e acreditar na importância do setor dentro do contexto universitário, no qual identifica a presença de muitas pessoas com quadro depressivo, Paula não sentiu que recebeu uma atenção particularizada. Para ela, a formação de um grupo como o que participou tem a finalidade primeira de atender a várias pessoas ao mesmo tempo. Embora saiba que o grupo tenha a sua importância, Paula acredita que seria relevante se junto a esse trabalho houvesse um atendimento individual, uma espécie de atenção particularizada e imediata.

Ao chegarmos ao final da entrevista, Paula pergunta se o meu trabalho é uma tese. Respondo que é uma dissertação de mestrado. E, sorrindo, afirma que gostou de participar da pesquisa, que quando liguei convidando-a, gostou da proposta e pensou que assim poderia contribuir para melhorar o trabalho da Divisão.

### **Síntese**

A busca de Paula pela atenção psicológica no contexto da universidade

relaciona-se a não concretização de outra possibilidade de atendimento psicológico; consultório particular.

A experiência de Paula em relação à atenção psicológica recebida emerge pelo “incômodo”, que se relaciona a evidenciação no grupo do que justamente ela gostaria de mudar: a dificuldade em se expressar. A experiência vivida no grupo representou, para ela, a dificuldade em romper o silêncio em um espaço percebido como inibidor da expressão.

Apesar da atenção psicológica recebida no grupo evidenciar, para Paula, a sua dificuldade de expressão, isso não fez com que o problema se agravasse. Embora tenha confirmado a sua ideia inicial antes de buscar a Divisão; de que um atendimento no molde do consultório particular seria preferível, já que receberia uma atenção particularizada, acreditando ser o melhor caminho para facilitar a sua expressão.

### **3.4.13 – Pedro**

**Idade:** 23 anos

**Área de formação:** ciências biológicas e da saúde - 3º período

**Modalidade de atendimento:** psicoterapia de tempo determinado e grupo de desenvolvimento humano (em momentos distintos)

**Situação em relação ao alojamento:** morador

Quando cheguei para a entrevista, Pedro já me aguardava na recepção da Divisão. Vestido com uma blusa bege, bermuda preta e segurando uma mochila, ele me perguntou se eu era a Grasiela, antes que eu o fizesse a mesma pergunta. E assim, feitas as apresentações, pedi que aguardasse enquanto preparava a sala para a entrevista.

O primeiro contato de Pedro com a Divisão foi por intermédio de um acompanhamento individual, de três sessões, que ele logo interrompeu. A interrupção deveu-se à descrença no tratamento, pois ao iniciar o acompanhamento, percebeu que o resultado não seria imediato como imaginava. Além disso, ouviu do psicólogo algo que avalia como sinceridade: o número de sessões oferecidas seria limitado e em um consultório particular ele teria uma atenção mais especial. Assim, para Pedro, em suas palavras, esse primeiro contato com a Divisão lhe “barrou”, para dar prosseguimento à psicoterapia.

Como o psicólogo já o havia indicado para o grupo de desenvolvimento humano, ele fez a inscrição para participar desse enquadre clínico e rapidamente iniciou sua participação. Pedro evidencia a sua experiência no grupo com uma descrição afetiva e uma afirmação que gostou da experiência. A descrição afetiva refere-se ao contato com o outro, vivido no grupo. O primeiro contato destacado, por ele, é em relação ao psicólogo que conduzia o grupo. Para ele, o profissional se colocava muito bem, traduzindo para os participantes o que estava nas “entrelinhas”.

O segundo contato destacado é em relação aos demais participantes, especialmente o fato de eles participarem das discussões no grupo, pois, para Pedro, seria muito ruim se estivesse em um grupo em que somente ele falasse. Ele também gostava quando encontrava com os participantes fora da situação de grupo, embora sentisse que o contato nessa situação fosse diferente, não existindo o mesmo entrosamento. E essa diferença é sentida por Pedro como algo natural, já que no grupo tinham um objetivo claro e comum e quando se encontravam em outras situações falavam de outros assuntos. Compreende-se que o contato com os outros participantes, especialmente a doação deles ao grupo, surge para Pedro como um elemento muito especial em sua experiência e isso se torna evidente no modo afetivo com que se refere a eles.

É por meio desse elemento da sua experiência, relação com os outros participantes, que Pedro expressa um novo dado que se refere ao tempo de duração do grupo. Expressando o seu desejo por meio do desejo do grupo, ele conta, com um sorriso no rosto, que os participantes “brincavam que o grupo deveria durar mais tempo, que eram apenas duas horas por semana, deveria ser talvez, umas três horas, duas vezes por semana”. E, mais ao final da entrevista, Pedro reafirma a

importância de estender a duração do grupo, assumindo claramente como sendo um desejo seu e não apenas dos outros participantes.

Outro elemento que emerge da experiência de Pedro no grupo foi a descoberta de si, como um ser presente no mundo e responsável pela sua existência. Para ele, o grupo lhe proporcionou um autoconhecimento, no sentido de estar mais atento a si e a maneira como lida com a vida. Percebeu autonomia e responsabilidade perante a sua existência. Além disso, deu-se conta de que não conseguiria um resultado imediato em relação ao que queria e que, diferente da sua expectativa inicial sobre um acompanhamento psicológico, percebeu que ninguém poderia lhe dar algo pronto, imediato.

Entretanto, para Pedro, a descoberta de si, vivida no grupo, não está atrelada ao motivo que o levou a procurar à Divisão. Na verdade, Pedro não se lembra muito bem o que o fez procurar a atenção psicológica, acredita que o motivo relacionava-se à baixa autoestima, o que, para ele, não mudou. Durante os encontros com o grupo, tinha momentos em que se sentia bem com relação a isso, mas em outros momentos sentia-se mal. Assim, a instabilidade emocional estava presente durante a sua experiência e permanece. Para Pedro é muito difícil colocar em prática o autoconhecimento adquirido valendo-se da experiência do grupo. Hoje sabe que a mudança depende dele, tenta se posicionar, mas a ação ainda é difícil. Contudo, ele parece se dar conta de que no grupo discutiam sobre a sua tendência em querer agradar as outras pessoas, em detrimento de si, e, de certo modo, acredita que tem conseguido lidar melhor com isso, posicionando-se mais diante do outro.

Apesar de Pedro reconhecer o surgimento de uma nova postura diante das pessoas e da descoberta da autonomia e responsabilidade pela própria vida, isso,

para ele, não torna a experiência do grupo eficaz em termos de lhe proporcionar a mudança que imaginava. Há uma separação entre a descoberta proporcionada pela atenção psicológica recebida e a eficácia esperada, entendida como uma mudança de postura que se evidencia no cotidiano.

Outro elemento que emerge da experiência de Pedro é a falta de uma atenção particularizada, que se deu pela ausência de um retorno individual, por parte do psicólogo, para cada participante após o término do grupo. Embora já tivesse sido dito que o foco era o grupo, Pedro sentiu falta de conhecer a percepção do profissional sobre ele, acredita que isso o ajudaria mais. Antes de procurar a Divisão, acreditava que encontraria o mesmo tipo de atendimento de uma clínica particular, no sentido de receber uma atenção particularizada, a diferença seria apenas que a atenção psicológica oferecida pela Divisão seria uma assistência oferecida pela universidade. Então, o final da experiência do grupo resgata a ausência de um aspecto que já estava presente na imaginação do Pedro sobre a atenção psicológica a ser recebida na Divisão: a atenção particularizada. E ainda completa que sabe que para ele o tempo limitado do atendimento foi um problema, mas talvez para outra pessoa não fosse e, assim, não poderia generalizar.

E assim fomos chegando ao final do nosso encontro, eu o agradecendo pela entrevista e ele me desejando boa sorte na pesquisa.

### **Síntese**

A experiência vivida por Pedro no grupo surge por meio de dois pilares principais. O primeiro pilar que emerge é o da perspectiva afetiva, que é composto pelo contato com o outro, no sentido da presença e da doação. Especificamente, a

percepção da postura do psicólogo como presente no grupo e a percepção dos demais participantes doarem-se às discussões grupais. Outro elemento que compõe a perspectiva afetiva é a descoberta de si, como ser presente no mundo, autônomo e responsável pela sua existência.

O outro pilar que surge é a ausência do imaginado. A ausência da mudança esperada, levando-o a conceber a experiência como não tendo a eficácia imaginada. A ausência de uma atenção particularizada, algo que imaginava que receberia quando foi buscar a Divisão. Além disso, Pedro evidencia um desejo em estender o tempo da atenção psicológica, tanto em termos da duração de cada encontro, quanto da duração total do grupo.

A experiência de Pedro foi vivida de maneira diferente da imaginada. Ele não encontrou a mudança da forma como esperava, mas encontrou-se afetivamente com os outros e consigo, pela descoberta de si, em sua autonomia e responsabilidade diante da vida.

### **3.5 - Síntese dos elementos constitutivos da experiência vivida pelos participantes**

A seguir serão apresentados os principais significados que emergiram da experiência vivida pelos participantes da pesquisa em relação à atenção psicológica recebida na universidade.

A busca dos estudantes pelo atendimento psicológico surge a partir de demandas diversas. Alguns buscaram solucionar dificuldades vividas no próprio contexto universitário, como Luísa, que tinha dificuldades ao relacionar-se com os colegas de curso, percebidos por ela como muito competitivos; ela também passava por dificuldades acadêmicas, após ter sido reprovada em algumas disciplinas. Luciana, além de dificuldades em relação ao acompanhamento de determinadas matérias do curso, enfrentava problemas no relacionamento com os docentes, sofrendo com alguns acontecimentos que ocorriam em sua rotina acadêmica, considerados por ela contrários aos princípios da universidade. Matheus não conseguia se adaptar ao contexto universitário. Amanda, ao temer a proximidade da formatura, sentia-se ansiosa, insegura, paralisando-se em seu cotidiano. E Luís não conseguia ser aprovado em determinada disciplina, sentindo-se muito ansioso no momento das provas.

Em contrapartida, alguns estudantes buscaram a Divisão por questões de cunho estritamente pessoal que não tinham relação com o ambiente acadêmico, como foi o caso de Isabella, que vivia problemas em seu namoro. Gabriel, antes de entrar na universidade, enfrentara problemas no relacionamento com a mãe em

decorrência de questões relacionadas à sexualidade. Paula queria lidar melhor com a timidez, principalmente em sua futura vida profissional, carregando ainda, como pano de fundo, um histórico de depressão. E Marcelo vivia problemas no âmbito interpessoal e buscava um lugar onde pudesse “desabafar e solucionar o problema” (*sic*). E já Camila, Carolina, Marina e Pedro não explicitam claramente o motivo que os levaram a buscar atenção psicológica. Marina não se lembra e Pedro, apesar de inicialmente afirmar que não se lembra do que o impulsionou a buscar o atendimento, acredita que seja algo no âmbito da baixa autoestima.

Assim, os estudantes apropriaram-se do atendimento psicológico, inserido em um contexto universitário, com problemas vividos em diversas esferas da vida. Camila evidencia isso ao afirmar que se sente privilegiada ao receber atenção psicológica em um contexto universitário, sendo possível abordar questões relativas às dificuldades encontradas nesse meio, mas também questões externas à universidade.

Embora os participantes tenham buscado a atenção psicológica com questões diversas, foi possível resgatar as vivências universitárias no espaço do atendimento psicológico: eles percebem o contexto universitário como um ambiente em que o estudante cotidianamente tem que lidar com muita pressão, afazeres, competição e estresse, além do fato de estar afastado da família. Diante disso, o atendimento psicológico surge como um espaço diferente do já instituído, no sentido de permitir a expressão e o desenvolvimento de cada pessoa em particular, o que configura a sua importância como uma experiência significativa vivida no contexto universitário. Luís vivenciou as sessões como momentos de reflexão, em que podia sair da rotina acadêmica e entrar em contato com sua própria vida, passando a

perceber a “bagunça que vivia” (*sic*) tendo um novo olhar sobre a situação. Gabriel se deu conta de que estava na universidade não apenas para se desenvolver academicamente, mas também para se desenvolver em várias outras dimensões da sua vida. Luciana passou a não mais “engolir” (*sic*) as suas insatisfações em relação à instituição e começou a atuar nesse contexto, como na situação em que pôde expor ao professor alguns pontos da disciplina com os quais não concordava, abrindo um espaço de discussão para os demais estudantes da turma. Camila acredita que é muito difícil para os estudantes apropriarem-se de um espaço, como o oferecido no grupo, uma vez que estão acostumados a seguirem uma série de regras e normas impostas pela universidade e de repente estão em um grupo, inserido nesse mesmo contexto institucional, em que eles decidem sobre o direcionamento dessa apropriação. Matheus evidencia que encontrou no atendimento algo que a todo momento o contexto universitário o impele a exercer, mas que não foi incentivado ao longo de sua história escolar: a autonomia. O atendimento o possibilitou a se posicionar diante de determinadas situações em sua vida universitária, o que é traduzido por ele pelas expressões “apitar”, a “dizer sim ou não”.

À sua própria maneira, os participantes apontam para uma mesma direção: a atenção psicológica como um espaço que possibilita o desvelamento de novos significados as experiências vividas no contexto universitário. A Divisão surge para eles como um setor da universidade que oportuniza um afastamento em relação à engrenagem institucional que vivem cotidianamente, favorecendo um encontro com novas maneiras de viver as questões que dela emergem, sem perder o contato consigo mesmos e com os demais como pessoas singulares.

O contato com o outro é especialmente destacado na experiência dos participantes e nesse sentido o acolhimento recebido por parte dos profissionais é evidenciado. É o sentir-se acolhido a partir de uma postura cuidadosa, respeitosa e disponível do psicólogo que os atendeu. Essa vivência aparece, de forma destacada, na experiência de Camila, Isabella e Amanda. Camila ressalta que recebeu um tratamento “humano” (*sic*) por parte do psicólogo, a partir da vivência de ser escutada e da forma cuidadosa com que percebia que ele escolhia palavras para conversar com ela. Assim, ao contrário da sua visão da psicologia como profissão “cruel” (*sic*), Camila experienciou o atendimento psicológico recebido como sendo humanizador. Além disso, pôde sentir-se escutada sem precisar pagar por isso, já que o contrário, pagar para ser escutada, é visto, por ela, como sendo um “absurdo” (*sic*). Isabella enfatizou o bom trabalho realizado pelo psicólogo, explicitando o quanto se sentia acolhida. Ela chegou a afirmar que os encontros com o profissional constituíram-se em algo “de sorte” (*sic*), pois sabe que a psicologia possui várias abordagens e não sabe se teria dado tão certo se tivesse sido atendida por outro profissional. Amanda também destaca o acolhimento recebido como o elemento mais significativo em sua experiência. Foi para ela a experiência de um espaço em que se sentia segura para expor as suas questões perante o psicólogo e em que era escutada sem ser julgada, diferente do que vivia na época, uma fase de desconfiança em relação às outras pessoas, o que a levava a fechar-se em si mesma após ter vivenciado decepções em relação a algumas amigas.

Além da experiência de acolhimento em um espaço permeado por uma escuta atenciosa, em um clima de confiança, cuidado e respeito, destacaram-se sentimentos de acolhimento no sentido de terem sido bem recebidos, algo que Luís evidenciou claramente em sua experiência, além de ter sentido que o seu problema

era levado a sério. E até mesmo Paula e Pedro, que expressaram a falta que sentiram de uma atenção individualizada em razão de só terem participado de atendimentos em grupo, manifestaram o quanto se sentiram bem recebidos na Divisão.

Enquanto o acolhimento tornou-se um elemento evidente em relação ao atendimento individual, o contato com os outros estudantes destaca-se na experiência dos atendimentos em grupo. Pedro explicita isso ao afirmar ter sido muito significativo para ele ter participado de um grupo em que as pessoas se doavam ao trabalho. E esse sentimento foi vivido, principalmente, em relação à possibilidade do compartilhamento de experiências pessoais. Marina e Marcelo afirmaram que ao se identificarem com os outros participantes, reconheceram em si mesmos o que percebiam neles e passaram a doar-se ao grupo. Carolina expressou sua experiência em grupo a partir de dois momentos: o primeiro refere-se a ter aprendido a escutar a experiência de outras pessoas ou até mesmo a percepção das pessoas sobre ela; o segundo momento diz respeito a sua própria forma de expressão no grupo, algo que empreendeu com entusiasmo.

Desse modo, a relação com o outro foi um elemento significativo vivenciado por todos os participantes: a experiência de uma relação interpessoal em que se sentiram aceitos e respeitados enquanto sujeitos de sua própria existência os fez mobilizar afetos após a repercussão que as outras pessoas passaram a exercer sobre seus próprios sentimentos. E diferentemente daquilo que segundo eles é estimulado pelo contexto institucional, o contato com o outro ocorreu por uma via que não foi a da pressão, da cobrança ou da competitividade, mas sim pelo compartilhamento de experiências e pela solidariedade.

Por meio do encontro com o outro, os participantes encontraram algo novo, considerado por eles como positivo. É possível perceber em alguns participantes que esse algo novo ocorreu na forma de um movimento interno relacionado a um encontro consigo, possibilitador de novas formas de lidar com o problema que viviam e com a própria vida. É possível identificar essa descoberta mobilizadora em Isabella, quando ela destaca, de forma contundente, a autoaceitação como o elemento principal em sua experiência, vivido a partir de um encontro reconciliador consigo mesma que a deixou aliviada. Marina, Matheus e Pedro deram-se conta de que eram responsáveis por si mesmos, descobrindo-se como pessoas com autonomia. Marina explicita isso de maneira muito intensa, mostrando o quanto a experiência a mobilizou. E embora Pedro não tenha encontrado a mudança da forma como esperava, no sentido de perceber a sua concretização no cotidiano, encontrou-se afetivamente com outras pessoas e assim pôde retomar seu contato consigo mesmo e recuperar a autonomia pessoal para responsabilizar-se pela própria vida. É possível apreender o encontro de Gabriel consigo mesmo observando seu relato sobre como passou a posicionar-se em relação à vida, com base em um processo de avaliação voltado à busca por coerência interna. Marcelo entrou em contato com os sentimentos que tinha em relação a si próprio e os ressignificou afirmando que “hoje me amo mais” (*sic*). Amanda, Camila e Luciana iniciaram um movimento em relação a modificar a situação que viviam, saindo da estagnação e assumindo uma postura ativa perante as dificuldades encontradas.

Em outros participantes, esse algo novo encontrado a partir da experiência vivida no atendimento psicológico não se evidenciou na forma de um processo de transformação pessoal, mas sim como a aquisição de uma forma nova de pensar ou como um esclarecimento. Luís encontrou o “amadurecimento de alguns

pensamentos” (*sic*), traduzido por ele como passar “a ter calma para pensar” (*sic*).

Enfim, o encontro com algo novo está presente na experiência dos participantes, mesmo para aqueles que não encontraram o que buscavam quando foram procurar a Divisão, como Pedro e Luís. Apenas Paula não encontrou nada de novo e mobilizador em sua experiência, pelo contrário, sua experiência destacou justamente a sua dificuldade em se expressar.

Entretanto, a vivência de uma relação interpessoal facilitadora para a descoberta de novas formas de viver dá-se em um período de tempo vivido como limitado, tanto em relação à experiência de grupo quanto a do atendimento individual. E a limitação de tempo refere-se tanto à insuficiência para abordar ou aprofundar determinadas questões, quanto para fortalecer o crescimento alcançado, gerando uma insegurança em relação à permanência do que foi despertado a partir da experiência vivida.

Marina explicita essa questão ao comparar o tempo vivido em seu atendimento individual com uma flor que tem um miolo e as pétalas em volta, ou seja, havia uma questão principal e várias outras ao redor que se relacionavam entre si, não tendo sido possível explorar em tão poucas sessões essa complexidade. Em Isabella, esse sentimento aparece sob a forma de um tempo que não foi suficiente para abordar as suas “questões crônicas” (*sic*) e em Carolina como um tempo no qual não cabia todo o seu desejo de expressão. Para Amanda, foi um tempo que não terminou, ou seja, terminou apenas no sentido de que a sua queixa foi solucionada e de que era esse o tempo do qual dispunha o profissional, mas não terminou no sentido de que ainda havia outras questões em sua vida que gostaria de abordar, como as questões familiares.

A insegurança quanto à permanência do que foi vivido é evidenciada em Gabriel pelo receio da ocorrência de alguma “recaída” (*sic*), compreendida por ele como “continuar na mesmice” (*sic*). Luísa, além de destacar a sua insegurança quanto ao surgimento de novas dificuldades, explicita o não aprofundamento de questões originárias da queixa, comparando o seu problema com uma torneira pingando água. Explica que, nesse caso, pode colocar um pano para segurar a água, mas só vai resolver realmente quando trocar a bucha ou a própria torneira.

Os participantes atribuem o fato de o atendimento psicológico dispor de uma duração limitada à configuração do contexto institucional, no qual reconhecem a existência de uma grande demanda por parte da comunidade universitária em relação a esse tipo de serviço. Luísa chega a atribuir o pouco tempo dos atendimentos psicológicos oferecidos na Divisão ao que denomina de “sistema”, o que em suas palavras resignadas “é algo que é assim mesmo” e “que não tem jeito” (*sic*), o que indica que para ela a duração do atendimento é algo dado e fixo, sem perspectiva de mudança.

Ao associarem o tempo do atendimento ao contexto institucional, os participantes retomam a informação dada pelos psicólogos no início do atendimento de que o tempo seria curto em razão do contexto, diferente da atenção psicológica recebida em um consultório particular. Assim, a vivência do tempo como restritiva é corroborada pela percepção dos próprios profissionais de que em um contexto institucional a atenção psicológica apresenta uma configuração diferente, num sentido negativo, em relação ao atendimento em consultórios particulares. É como se os participantes, ao citarem a explicação do psicólogo, dissessem de maneira implícita: “não sou só eu que sinto assim, o psicólogo também sente.” E tal

percepção dos psicólogos configurou-se na experiência dos participantes tanto como um cuidado, um aviso sincero, quanto como um possível impedimento para abertura à experiência, indicando que ali eles não encontrariam o ideal de um atendimento psicológico. Pedro, ao ouvir em seu primeiro contato com o profissional que o número de sessões seria limitado e que em uma clínica particular ele teria mais atenção, sentiu que esse contato, em suas palavras, “barrou” sua motivação para iniciar o acompanhamento psicológico.

Apesar de o tempo de atendimento ter sido um elemento que emergiu da experiência dos participantes como negativo, não se configurou como determinante para diminuir a importância da atenção psicológica recebida. Pelo contrário, a importância que os estudantes atribuíram ao atendimento psicológico está mais relacionada à descoberta de um novo modo de ser e de viver e ao contato com o outro, seja na figura do psicólogo ou do colega do grupo, do que à abrangência ou ao aprofundamento de determinadas questões caso houvesse um período maior de atendimento. Isso se torna explícito, por exemplo, na experiência de Amanda, pois a sua compreensão da Divisão como indispensável está mais relacionada a fatores que se tornaram presentes ao longo da relação psicoterapêutica em detrimento do aprofundamento de questões que gostaria de abordar em um processo psicológico, como as familiares. Marina explicita claramente a importância da atenção psicológica recebida a despeito das limitações. Embora tenha vivenciado o seu atendimento individual como “solto” (*sic*) e acredite que a Divisão deveria ter um número maior de profissionais, ser mais divulgada e que o atendimento deveria durar mais tempo, sente-se muito agradecida. Em suas palavras, “a experiência que vivi é como aquela propaganda da *MasterCard*: não tem preço”.

Nesse sentido, a restrição de tempo configurou-se na experiência dos participantes mais como uma limitação em relação ao processo psicológico vivenciado a partir da relação com outras pessoas que se tornaram significativas, do que como um impeditivo para o desencadeamento de um processo gerador de descobertas a respeito de si mesmo. É como se a experiência vivida nos atendimentos fosse um sopro de vida para o surgimento de algo subjetivamente vivenciado como novo, algo que aponta para um processo de movimento do qual eles ainda estão se apropriando e tentando preservar. A experiência atual, nesse sentido, parece ser quanto a manter isso que surgiu não mais a partir de uma relação com outra pessoa, mas a partir de si mesmo, o que acaba gerando um sentimento de insegurança quanto à permanência do vivido. Em outras palavras, o tempo vivido como restrito significou a necessidade de dar continuidade ao que surgiu como novo, não mais por meio de uma relação específica com outra(s) pessoa(s), mas com os próprios recursos. Os participantes não experienciaram nenhum tipo de retrocesso quanto ao processo psicológico iniciado; eles apenas gostariam de ampliar a exploração desse processo ou sentem-se inseguros quanto à sua permanência futura. Portanto, o atendimento psicológico surge como um espaço em que os participantes vivenciaram o início de um processo transformador, mas não a sua consolidação.

Assim, os elementos que emergiram da experiência vivida – a vivência de uma relação interpessoal genuína, o surgimento de algo mobilizador e a necessidade de adaptação ao tempo real do atendimento – pelos participantes estão intimamente ligados, uma vez que, por meio da relação humana vivida com o outro, seja o profissional que os atendeu ou membros do grupo, eles experienciaram o desencadeamento de um movimento interno, que não pode ser fortalecido durante o

atendimento.

Os significados que emergiram da experiência dos participantes da pesquisa apontam para possibilidades e limites da Divisão como um serviço de atenção psicológica inserido em uma instituição de ensino superior. Esse setor constitui-se como um espaço possível para o encontro com o humano e com o inter-humano, como possibilidade de desvelamento de novos significados ao próprio contexto universitário e facilitador do desencadeamento de um processo psicológico de crescimento em direção à maturidade. Por outro lado, também se constitui em um espaço em que não foi possível vivenciar o fortalecimento e uma maior exploração do processo psicológico iniciado, gerando insegurança quanto à permanência da mudança alcançada. Contudo, apesar de a experiência dos estudantes iluminar as limitações da atenção psicológica recebida, também legitima a importância de tal atenção no contexto da instituição, evidenciando-a como um sopro de vida a pessoas imersas em um contexto institucional e enrijecidas em seu modo de viver.

## **Capítulo IV - Dialogando com outros Autores e Apontando o Sentido da Experiência**

Estar em solidão significa estar consigo mesmo; e, portanto, o ato de pensar, embora possa ser a mais solitária das atividades, nunca é realizado inteiramente sem um parceiro e sem companhia.

Hannah Arendt

Este capítulo abordará a experiência que emergiu do encontro entre a pesquisadora e os participantes da pesquisa, colocando-a em interlocução com as ideias e pesquisas de outros autores. Pretende-se com isso refletir sobre o sentido da experiência vivida por estudantes universitários ao receberem atendimento psicológico no contexto da própria universidade.

Os estudantes apropriaram-se do atendimento psicológico oferecido em várias dimensões de suas vidas, não se restringindo apenas ao âmbito acadêmico. Assim é a vivência de um espaço que, apesar de inserir-se no contexto universitário, é apreendido como possibilidade de abertura à totalidade do humano. Esse elemento da experiência vivida pelos participantes encontra eco nos resultados de outras pesquisas. Oliveira, Dantas, Azevedo e Bonzato (2008), Cerchiari, Caetano e Faccenda (2005), Peres, Santos e Coelho (2004) identificaram uma diversidade de queixas que levam os estudantes a procurarem atendimento psicológico em serviços universitários.

A experiência dos participantes em relação à atenção psicológica recebida lança luz sobre outra experiência: a de ser um estudante universitário, especialmente a de ser um sujeito imerso em uma engrenagem institucional, em que as relações interpessoais são por vezes ameaçadoras, quer seja pela via da cobrança acadêmica, quer seja pela via da competição. Assim, para os estudantes não é comum encontrar na instituição universitária um espaço para si, para a expressão de sentimentos, para a singularização, para as relações humanas genuínas. E esta constatação cotidiana gera sofrimento. O que prevalece é a busca pelo ideal de um saber técnico-científico que subjuga as relações humanas, tornando-as engessadas. Assim, o estar em relação é marcado pela dominância de uma pessoa sobre a outra na busca por um suposto saber a ser alcançado.

Nesse sentido, a experiência de uma atenção psicológica recebida na universidade surge como um elemento peculiar em relação à experiência de ser estudante universitário. É a experiência de um espaço universitário no qual é possível afastar-se do instituído e descobrir outros “mundos”, novas maneiras de ser e de conviver, possibilitando o surgimento de novos significados. É a possibilidade de enfrentar as questões que surgem no contexto universitário a partir de outra perspectiva: a de uma pessoa que não se reduz a um fazer técnico-científico, mas que se constitui como um ser integrado. Esse elemento peculiar encontrado pelos participantes em sua experiência do atendimento psicológico é semelhante ao que Andrade e Morato (2004) denominam de espaços para a subjetividade na instituição, que seriam espaços para a manifestação da singularidade, para a alteridade e para a diferença. As autoras alertam sobre os riscos da ausência desses espaços.

(...) Essa redução cada vez maior de espaços para a subjetividade e modos de subjetivação atrofiados, implica também reduzir possibilidades de reflexão acerca do agir social, gerando uma vinculação perversa aos grupos sociais, na medida em que promovem a assimilação direta, pelo indivíduo, dos modos de ser dos grupos sociais a que pertence (Andrade e Morato, 2004, p. 348).

Então, oferecer um espaço para a subjetividade em uma instituição é oferecer um espaço para algo que escapa às garras do funcionamento institucional, possibilitando pensar a própria instituição e a própria inserção neste contexto. E foi exatamente o que os participantes desta pesquisa evidenciaram em sua experiência: a vivência de um espaço que possibilitou a ressignificação das experiências universitárias. Esse elemento aponta para a noção de uma clínica social que, como já mencionado por Sato e Schmidt (2004), possibilita que a interrogação sobre o próprio mundo esteja ligada à interrogação sobre o mundo em que se vive. O atendimento psicológico, como um espaço de escuta da singularidade do humano, também se mostra como um espaço para o coletivo, no intuito de possibilitar a reflexão e o surgimento de novos significados diante de relações interpessoais que se dão no contexto universitário. Desse modo, os participantes evidenciam que a experiência pessoal de um atendimento psicológico não está dissociada da experiência de ser mais um sujeito imerso em uma instituição de ensino superior e que a atenção psicológica em contexto institucional pode ser um espaço revelador da própria instituição.

Nesta perspectiva do atendimento psicológico como um espaço de ressignificação das experiências universitárias, destaca-se o surgimento de um

modo de relacionar-se diferente daquele encontrado no cotidiano da instituição. É a experiência de ser acolhido, escutado, respeitado e valorizado como uma pessoa em sua singularidade, além das questões de ordem acadêmica. É o ser afetado por outra pessoa, mobilizando-se a partir do encontro com alguém que se abre ao que há de mais íntimo no outro. Segundo Giovanetti (1993), encontro é quando uma pessoa se abre à experiência da outra, favorecendo o seu crescimento; é uma relação intersubjetiva em que a troca de experiências entre as pessoas provoca um movimento na existência do outro. Nesse sentido, o modo de estar com o outro, apontado pelos participantes, indica que a relação vivida aconteceu na forma de um encontro.

No caso do atendimento individual, o encontro ocorreu valendo-se de uma relação psicoterapêutica, que, como aponta Giovanetti (1993), possui características próprias, pois implica uma reciprocidade de maneira assimétrica, ou seja, o psicólogo participa da existência do outro, abrindo-se à subjetividade do cliente, mas limita-se na revelação da sua própria subjetividade. No caso da experiência do grupo, o encontro foi possível com base em um compartilhamento de experiências, em que as pessoas mutuamente se abriram umas às outras. Segundo Yalom e Leszz (2006) a relação entre os participantes de um grupo terapêutico é um recurso muito importante para promover a mudança. Especialmente o altruísmo, em que o participante ganha por doar-se ao grupo, não apenas por causa da recíproca dar e receber, mas também por se beneficiar com algo intrínseco ao próprio ato de doar, que é a descoberta da sua importância para outra pessoa.

Enfim, quando pelo menos uma pessoa se abre à existência da outra, é possível que algo novo aconteça. O algo novo que emergiu da experiência vivida

pelos participantes em relação à atenção psicológica recebida apresenta semelhanças com a descrição de AmatuZZi (2008), sobre o processo pessoal que caracteriza a psicoterapia. O autor denomina esse processo como de um movimento interno ligado à exploração das próprias vivências, levando a um modo diferente de abordar o mesmo problema, a relação consigo mesmo, com o outro e com o mundo. A pessoa entra em contato consigo mesma, com o seu centro pessoal e passa a questionar as estruturas internas que orientam o seu modo de viver. O autor esclarece que o centro pessoal é o lugar em que nascem os sentimentos, pensamentos e decisões; é o próprio mundo vivido.

AmatuZZi (2008) explicita, ainda, que o desencadeamento de um processo pessoal não ocorre apenas com base em moldes de uma psicoterapia, mas de diversas circunstâncias da vida, principalmente a partir de encontros significativos, em que uma pessoa genuinamente escuta a outra, possibilitando-lhe restabelecer o contato perdido com o seu centro pessoal. Assim, alguém pode passar por um processo psicoterapêutico sem viver um processo pessoal de crescimento; neste caso, a psicoterapia é vivida de forma mecânica, como o desencadeamento sucessivo de fatos e não como um movimento interno que possibilite a pessoa restabelecer um contato consigo mesma, levando a novas maneiras de viver.

Neste sentido, a atenção psicológica recebida no contexto de uma instituição universitária a partir de enquadres diferenciados possibilitou aos estudantes vivenciarem algo novo que aponta para o desencadeamento de um processo pessoal potencializador de uma mudança psicológica. Os participantes evidenciaram um movimento em relação aos problemas que se assemelha à compreensão de Rogers (1987) sobre mudança psicológica.

Comecei a compreender que os indivíduos não se movem a partir de um ponto fixo ou homeostático para um novo ponto fixo, embora um processo desse gênero seja possível. Mas o contínuo mais significativo é o que vai da fixidez para a mudança, da estrutura rígida para o fluxo, de um estado de estabilidade para uma realidade processual. (Rogers, 1987, p; 113)

Então, é possível perceber, por meio da expressão dos participantes sobre como passaram a experienciar a questão que os levaram a procurar o atendimento psicológico e também sobre como passaram a experienciar a própria vida, ao abrirem-se à fluidez de um processo, atribuindo novos significados às experiências.

Esse elemento apresenta semelhanças com o estudo de Perches (2009), que buscou evidenciar como um processo psicológico é desencadeado no cliente, tomando-se por base o plantão psicológico oferecido aos funcionários de um hospital geral. A pesquisa foi desenvolvida em um contexto semelhante ao do presente estudo, pois ambos se constituem em ambientes institucionais que não têm como objetivo primordial ocupar-se do bem-estar das pessoas que foram alvo do atendimento. Assim, são estudos desenvolvidos em instituições em que as pessoas não estão lá para receberem um atendimento psicológico, mas para se desenvolverem em prol de determinados objetivos institucionais. No caso do hospital, os funcionários trabalham em prol da saúde de outras pessoas e, no caso da universidade, os estudantes são direcionados a um desenvolvimento profissional e científico.

O plantão psicológico caracteriza-se como uma prática psicológica em contextos institucionais que atende a demanda emocional do cliente em sua emergência por meio de uma ou mais sessões. Perches (2009) identificou uma significativa alteração na maneira como o cliente vivenciava o problema que o levou ao plantão, evidenciando um processo de mudança psicológica possibilitador da retomada da autonomia pessoal. A partir do plantão, os clientes reapropriaram-se das suas queixas/problemas, passando a percebê-las não mais como objeto externo, mas como algo intrínseco a eles, levando-os a questionamentos criativos sobre a questão. O plantão trouxe à tona alguns pontos que paralisavam os clientes, como questões pessoais com as quais eles não sabiam como lidar e das quais não tinham plena consciência, passando assim a perceberem as suas incongruências. Estas manifestavam-se como conflitos e sofrimento emocional. Desse modo, os clientes abriram mão de percepções e de posturas rígidas e encontraram novos significados na busca por compreenderem-se a si mesmos e a seu sofrimento psicológico. Ao final do atendimento, já não se viam do mesmo modo e passaram a considerar os seus problemas de maneira diferente da habitual.

Desse modo, tanto o presente estudo quanto o estudo de Perches (2009) evidenciaram que é possível a uma atenção psicológica clínica com enquadres diferenciados favorecer o início de um processo psicológico de mudança. O que é confirmado pela declaração de Amatuzzi (2008), de que o processo pessoal de mudança não é um privilégio apenas da psicoterapia, mas sim da relação humana, sendo possível sempre quando uma pessoa, valendo-se do seu centro pessoal, se abre para escutar o centro pessoal do outro.

Estudos internacionais relacionados com intervenções psicológicas breves em serviços universitários de atenção psicológica (*University Counseling Center*) afirmam que essa tem sido uma ação muito utilizada nesse tipo de serviço e que tem sido muito efetiva para auxiliar os estudantes a enfrentarem as suas dificuldades (Vonk & Thyer, 1999; Cooper & Archer, 1999). No Brasil, encontrou-se um relato de experiência da década de 1980, de autoria de Abdo (1987), sobre a prática da psicoterapia breve com estudantes universitários da Universidade de São Paulo. A autora relata que o tipo de atenção psicológica oferecida inicialmente pelo setor era a psicoterapia de longa duração, que por um lado gerava uma grande lista de espera para os interessados em atendimento psicológico e por outro uma minoria se beneficiava durante meses do serviço, quadro que permaneceria por tempo indeterminado. Diante disso, e buscando atender de modo mais efetivo na instituição, os profissionais passaram a trabalhar com a psicoterapia breve individual, tendo como alvo a resolução do problema. A autora concluiu que somente quem vive a realidade institucional pode avaliar o quanto é preciso o desenvolvimento de ações alternativas para os problemas, tornados crônicos em virtude da falta de criatividade e espontaneidade dos profissionais.

Outro elemento evidente na experiência dos participantes é a vivência do tempo no atendimento psicológico. E o tempo é um fundamento básico da própria existência humana. Por mais que o ser humano busque controlá-lo, objetivando-o em medidas, marcando as suas repetições, ele jamais conseguirá deter a marcha do tempo. E por maiores que sejam as suas conquistas, o ser humano sempre irá se deparar com a sua condição básica de ser finito, de algum dia ter que se defrontar com a própria morte (Forghieri, 1993). Assim, a noção de tempo traz para o homem as suas possibilidades e os seus limites. Como afirma Augras (2004, p.27), “analisar

o tempo é observar o homem em sua maior contradição: a tensão entre a permanência e transitoriedade, poder e impotência, vida e morte.”

E essa noção do tempo não poderia ser diferente em um atendimento psicológico, principalmente aqueles de caráter breve que trazem como princípio o seu fim. Bucher (1989) aponta o que denomina de dimensão da temporalidade como um dos aspectos psicológicos presentes na relação psicoterapêutica. Ele evidencia que a perspectiva do fim está presente desde o início do acompanhamento psicológico; é um tipo de relação que surge justamente para um dia ser rompida e não para se perpetuar. E esse aspecto da transitoriedade afeta toda a dinâmica do acompanhamento psicológico, podendo ser positiva no sentido de levar o cliente a se envolver mais em seu processo, já que terá pouco tempo para tratar das suas questões, ou pode levar a um não comprometimento com o próprio crescimento psicológico perante a eminência do fim.

No caso dos participantes desta pesquisa, o tempo da atenção psicológica foi vivido como limitado, levando a necessidade de dar continuidade às descobertas pessoais, não mais por meio de uma relação específica com outra(s) pessoa(s) no contexto do atendimento psicológico, mas com seus próprios recursos, gerando insegurança e preocupação quanto à permanência e amplitude do processo pessoal. A vivência do tempo como limitado refere-se à finitude de um encontro possibilitador de mudanças e não a um impeditivo para que eles se abrissem a um processo psicológico de desenvolvimento. Peluso, Baruzzi e Blay (2001) encontraram algo semelhante em estudo sobre a experiência de usuários do serviço público em uma intervenção breve de caráter grupal. Os autores identificaram uma avaliação favorável da experiência, em que os participantes da pesquisa relataram a

percepção de algum tipo de resultado positivo relacionado à intervenção, como a mudança na percepção da própria problemática; o aumento na capacidade de analisar o próprio modo de agir, levando a um maior contato com a problemática pessoal; mudança no comportamento e a diminuição no sofrimento psíquico. No entanto, os participantes associaram a duração limitada da terapia à limitação dos resultados, no sentido de não atingirem uma completude e de não serem duradouros.

A experiência de algo restritivo relacionada ao tempo de atendimento suscita alguns questionamentos: a atenção psicológica disponibilizada em instituições evidencia de maneira mais nítida a angústia inerente à abertura a um processo pessoal transformador? Seria possível repensar a atenção psicológica disponibilizada com base em propostas de enquadres diferenciados que, além de possibilitar aos clientes o desencadeamento de um processo de mobilização psicológica, possibilitassem também uma vivência exploratória mais abrangente? A experiência dos participantes da pesquisa que emergiu como uma limitação da atenção psicológica recebida em uma instituição universitária estimula a necessidade de novos estudos que possam aprofundar a experiência dos clientes de outros serviços de atenção psicológica, com enquadres clínicos semelhante ao deste estudo, para possibilitar uma reflexão sobre seu alcance como tal e sobre os riscos de que fatores iatrogênicos possam resultar deles.

Em contrapartida, a experiência dos estudantes pode iluminar a experiência dos próprios profissionais em relação à atenção psicológica que oferecem. A esse respeito, a vivência da duração do atendimento como tendo sido limitada para alguns dos participantes, de certo modo, apoia-se na maneira como os próprios

profissionais a compreendem. Os estudantes, ao referirem-se à limitação temporal do atendimento, também explicitavam a explicação recebida do psicólogo de que o motivo para a brevidade do atendimento derivava da grande demanda por acompanhamento psicológico que ocorre no contexto institucional, fato que impossibilitava um atendimento psicológico nos moldes de uma psicoterapia tradicional. Essa manifestação do profissional logo no início do atendimento levou os clientes a uma experiência até certo ponto ambivalente: ao mesmo tempo em que compreenderam como uma forma de cuidado sincero para com eles, também concluíram que iriam receber um arremedo de atendimento psicológico.

A experiência dos participantes revela que os próprios profissionais responsáveis pelo atendimento psicológico sentem-se incomodados ou apreensivos em relação à duração da atenção psicológica, uma vez que explicitam esse ponto logo no início, como que se desculpando por esta “falha” do serviço. Essa angústia do psicólogo gera um problema a ser resolvido pelo cliente.

A explicação dos psicólogos revela que para eles um enquadre clínico diferenciado como o plantão psicológico ainda é percebido como uma espécie de rearranjo do que seria o ideal de um atendimento psicológico. Fernandes (2005) encontrou algo muito semelhante em seu estudo sobre a experiência de estudantes de psicologia que estagiavam como plantonistas em uma clínica-escola universitária. Essa pesquisadora identificou que, para os plantonistas, o atendimento era visto como uma espécie de pré-terapia, durante a qual poderiam apenas elucidar a queixa do cliente e fazer o encaminhamento adequado, não sendo, portanto, suficiente para dar conta da demanda emocional emergente.

Essa questão vai ao encontro de algo já apresentado anteriormente neste

estudo: a dificuldade do psicólogo em realmente se abrir a novas formas de trabalho clínico em instituições, algo que parece remeter à sua própria formação profissional que acaba por engessar a psicologia clínica nos modelos tradicionais de psicoterapia de tempo indeterminado. Em contrapartida, a situação surge como paradoxal, pois, embora a psicoterapia tradicional ainda continue sendo muito utilizada por psicólogos em instituições, é muito comum um posicionamento recorrente sobre a sua ineficácia nestes contextos. Assim, não é só o cliente que mantém expectativas contrárias a novas possibilidades, mas sim o psicólogo que se apegava a uma prática construída e consolidada nos consultórios como a única forma possível de se prestar um atendimento psicológico de qualidade. Os enquadres diferenciados são vividos, então, como um rearranjo necessário e não como uma forma criativa de inserção do atendimento psicológico em contextos institucionais.

Nesse sentido, a questão que se coloca não é sobre a pertinência de se informar aos estudantes que o atendimento psicológico possui uma limitação temporal, uma vez que não é aconselhável iniciar qualquer tipo de trabalho psicológico sem oferecer informações sobre o seu enquadre, o problema reside no significado que tal informação assume para o profissional e em decorrência para o cliente. Ao mesmo tempo em que é uma informação importante para um contrato de trabalho psicológico, ao ser usada comparativamente com a psicoterapia tradicional, desqualifica o enquadre clínico que será vivido, já antecipando ao cliente que o atendimento com o qual está prestes a comprometer-se não lhe fará tão bem como outros dos quais não se dispõe na instituição.

Contudo, a experiência dos estudantes evidenciou que a atenção psicológica constituída como um enquadre clínico diferenciado, recebida no contexto da

instituição universitária, possui a sua importância como uma prática potencializadora de um processo de mudança psicológica e que abre um espaço para o não instituído dentro da própria instituição. Apesar de os estudantes terem demonstrado preocupação com a continuidade do processo de desenvolvimento pessoal, em face da duração limitada do atendimento psicológico recebido, o que prevalece e configura importância a experiência vivida por eles é a abertura a um novo modo de ser e de viver a partir do encontro com um outro que lhe espelha a dor e outros sentimentos, com uma postura de empatia e acolhimento. Assim, é possível perceber, pelo viés da experiência dos participantes da pesquisa, a atenção psicológica sob enquadres diferenciados como uma prática autêntica de valorização e mobilização do potencial humano para o crescimento da forma como Rogers (1997) tão bem caracterizou ao definir a tendência à atualização: a capacidade do ser humano para compreender a si mesmo e resolver suas angústias, tornando-se mais complexo e maduro ao longo da vida; e que essa tendência pode ser facilitada pela existência de relacionamentos com pessoas significativas capazes de exercer empatia, consideração positiva incondicional e congruência ou autenticidade.

Esses foram os significados que deste estudo puderam emergir, tecidos pela trama da experiência dos participantes compartilhada com a pesquisadora em encontros que muito se assemelharam aos atendimentos psicológicos que se constituíram no foco da pesquisa.

## **Conclusões**

Esta pesquisa objetivou apreender a experiência de estudantes universitários em relação à atenção psicológica que receberam no contexto da própria universidade. A busca foi pelos significados da experiência vivida; experiência esta que coloca em evidência o existir humano ao reconstituí-lo com base em determinado tema que instigou a pesquisadora e a fez mobilizar os participantes para que retomassem o vivido, atribuindo-lhe novos significados e assim apontando um sentido.

A narrativa mostrou-se propícia para desvelar a experiência vivida desdobrada em significados. Não se resumiu a uma simples forma de registro acerca do encontro entre a pesquisadora e os participantes; foi além, no intuito de possibilitar o surgimento de uma nova experiência no terreno intersubjetivo e possibilitou que novos significados emergissem a cada narrativa construída. Assim, a narrativa constituiu-se em uma estratégia de pesquisa muito coerente com a postura fenomenológica da pesquisadora, fundamentada na indissociabilidade entre sujeito e objeto, em que a experiência do participante ao ser mobilizada gera um impacto no pesquisador, tornando-o não um cúmplice, mas um novo protagonista em uma pesquisa intervenção (Szymanski e Cury, 2004). Acima de tudo, esta pesquisa foi guiada pelo surgimento de significados fluidos e abertos e não pela constatação de uma verdade absoluta e imutável.

A partir disso, os elementos que emergiram da experiência dos participantes

iluminaram as possibilidades e limitações de uma modalidade de atenção psicológica inserida em uma instituição de ensino superior. Foi possível aos clientes desta atenção compartilhar um espaço apropriado ao encontro com o outro e com eles mesmos. Foi possível a resignificação das vivências universitárias. Foi possível, ainda, receber um sopro de vida para o início de um processo psicológico de mudança. Entretanto, não foi possível a este tipo de atenção psicológica constituir-se em um espaço para o fortalecimento destas descobertas e para o aprofundamento desta autoexploração, gerando, por vezes, sentimentos de insegurança quanto à permanência da mudança alcançada.

Diante da dialética entre possibilidades e limites, o que prevaleceu foi uma síntese que apontou para a atenção psicológica no contexto universitário como algo de extrema relevância ao oferecer espaço apropriado para o desencadear de um processo de valorização da experiência humana, dando-lhe voz e fortalecendo-a perante a engrenagem institucional que caminha ao sabor de metas alheias às necessidades psicológicas individuais. Um espaço em que foi possível aos estudantes serem ouvidos em uma dimensão mais íntima, percebidos como pessoas, favorecendo a retomada da autonomia pessoal. Em síntese, evidenciou-se a importância da atenção psicológica disponibilizada na universidade aos estudantes, apesar das limitações quanto à duração do atendimento, ao possibilitar um novo modo de encontrar-se com o outro na teia de relações institucionais, um modo que desencadeou um processo de mudança psicológica favorável.

Esta pesquisa não pretendeu provar a eficácia de determinada técnica ou modelo terapêutico, mas objetivou trazer à luz significados acerca da importância de serviços de atenção psicológica desenvolvidos em instituições universitárias de

maneira ampla tomando por base um caso específico. Assim, pode contribuir para o estudo da atenção psicológica em contextos institucionais, ao desenhar o contorno de tal atenção, legitimando a sua importância e apontando suas limitações, a partir dos elementos que emergiram da experiência dos participantes. Um estudo fenomenológico não busca alcançar generalizações e verdades imutáveis, entretanto, ao aprofundar a reflexão sobre o fenômeno a partir da experiência, pode beneficiar a estruturação e o desenvolvimento de outros serviços de atenção psicológica, especialmente os de instituições de ensino superior. É a possibilidade de pensar sobre o fazer clínico da psicologia em universidades com os olhos de quem o recebe, de vê-lo em seu avesso. E, ao contribuir para o fortalecimento de outros serviços de atenção psicológica em universidades, possui uma contribuição de natureza social: possibilitar que estudantes universitários sejam mais bem compreendidos em suas necessidades psicológicas como, pessoas que vivem uma fase muito importante de suas vidas e beneficiadas por uma atenção psicológica apropriada.

Um estudo como este pode contribuir para a ciência psicológica ao possibilitar a compreensão e a interpretação de elementos pertinentes à atenção psicológica em instituições, sem perder de vista a experiência das pessoas envolvidas, favorecendo, assim, a construção de uma prática psicológica indissociável do humano. É a contribuição a uma ciência que não perde de vista o seu sentido para o homem.

De maneira muito espontânea, os participantes da pesquisa foram tecendo, sob o olhar da pesquisadora, o emaranhado de elementos que configuram importância a uma atenção psicológica em instituição. E, à medida que teciam as

suas experiências, a pesquisadora também tecia as suas próprias, na perspectiva de uma profissional que também atua no contexto em que a pesquisa foi desenvolvida. Foi possível um reencontro consigo, como psicóloga que vive cotidianamente as nuances de uma instituição; foi possível um reencontro com os atendimentos já vividos e com a sua história profissional. Enfim, foi possível um reencontro com a própria psicologia, uma psicologia sem amarras, aberta a uma constante construção. E esse reencontro permitiu à pesquisadora deparar-se com algo novo em sua relação com o fazer profissional, algo que ainda não possui uma forma definida, mas que aponta para um modo mais espontâneo e criativo de viver a psicologia em uma instituição.

## Referências Bibliográficas

- Abdo, C. H. N. (1987). Psicoterapia breve: relato inicial acerca de seis anos de experiência com alunos da USP. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 14 (1-2), 32-35.
- Aiello Vaisberg, T.M.J. (2001). A função social da psicologia clínica na contemporaneidade. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 3 (1), 93-99.
- Aiello Vaisberg, T.M.J. (2004). Sentido e direção: a clínica como prática transformadora. Em T.M.J. Aiello Vaisberg (Org.). *Ser e fazer: enquadres diferenciados na clínica winnicottiana* (pp. 59-68). Aparecida, SP: Idéias e Letras.
- Amatuzzi, M.M. (1989). Decisão, interpretação e reciprocidade. Em M.M. Amatuzzi (Org.). *O resgate da fala autêntica* (pp. 133-150). Campinas, SP: Papirus.
- Amatuzzi, M.M. (1996). Apontamentos acerca da pesquisa fenomenológica. *Estudos de Psicologia*, 13 (1), 5-10.
- Amatuzzi, M.M. (2007). Experiência: um termo chave para a psicologia. *Memorandum*, 13, 08 -15.
- Amatuzzi, M.M. (2008). *Por uma psicologia humana* (2ª ed.). Campinas, SP: Ed. Alínea.
- Amatuzzi, M.M. & Carpes, M. (2010). Aspectos fenomenológicos do pensamento de Rogers. *Memorandum*, 19, 11 – 25.

- Andrade, A. N. & Morato, H.T.P. (2004). Para uma dimensão ética da prática psicológica em instituições. *Estudos de Psicologia*, 9 (2), 345-353.
- Andifes (2007) / Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior. *Plano Nacional de Assistência Estudantil*. Recuperado em 04 de agosto de 2010, de [http://www.sac.ufscar.br/assistencia\\_estudantil.pdf](http://www.sac.ufscar.br/assistencia_estudantil.pdf)
- Augras, M. (2004). O tempo. Em M. Augras (Org.). *O ser da compreensão. Fenomenologia da situação de psicodiagnóstico* (11ª ed., pp. 26-37). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Bello, A. (2004). *Fenomenologia e ciências humanas* (M. Mahfoud & M. Massimi, Trad. e Org.). Bauru, SP: EDUSC.
- Bello, A. (2006). *Introdução à Fenomenologia* (J. T. Garcia & M. Mahfoud, Trad.). Bauru, SP: EDUSC.
- Benjamin, W. (1985). O narrador: considerações sobre a obra de Nikolai Leskov. Em W. Benjamin (Org.). *Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura*. São Paulo, SP: Brasiliense. (Obra original publicada em 1936).
- Benton, S.A., Robertson, J.M., Tseng, W.C., Newton, F.B. & Benton, S.L. (2003). Changes in Counseling Center Client Problems Across 13 Years. *Profession Psychology: Research e Practice*, 34(1), 66-72.
- Bilbao, G.G.L. (2008). *Oficina de pintura: um estudo fenomenológico sobre uma prática fenomenológica*. Tese de doutorado não publicada, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

- Bleger, J. (1984). *Psico-higiene e psicologia institucional* (E. O. Diehl, Trad.). Porto Alegre, RS: Artes Médicas.
- Brasil (2007). Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI.
- Brasil (2010). Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.
- Bucher, R. (1989). As dimensões psicológicas da interação psicoterápica. Em R. Bucher (Org.). *A psicoterapia pela fala. Fundamentos, princípios, questionamentos* (pp. 121-135). São Paulo, SP: EPU.
- Cambuy, K. (2010). *Experiências comunitárias em saúde mental: repensando a clínica psicológica no SUS*. Tese de doutorado não publicada. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica da Campinas.
- Campos, A.P. & Cury, V.E. (2009). Atenção psicológica clínica: encontros terapêuticos com crianças em uma creche. *Paidéia*, 19 (42), 115 -121.
- Capalbo, C.(1996). *Fenomenologia e ciências humanas* (3ª ed.). Londrina, PR: UEL.
- Cerchiari, E.A.N., Caetano, D. & Faccenda, O. (2005). Utilização do serviço de saúde mental em uma universidade pública. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 25 (2), 252-265.
- Coimbra, C. & Leitão, M.B.S. (2003). Das essências às multiplicidades: especialismo psi e produções de subjetividades. *Psicologia & Sociedade*, 15(2), 6-17.

- Cooper, S. & Archer, J. Jr. (1999). Brief therapy in college counseling and mental health. *Journal of American College Health*, 48 (1), 21- 28.
- Costa, L.F. & Brandão, S.N. (2005). Abordagem clínica no contexto comunitário: uma perspectiva integradora. *Psicologia & Sociedade*, 17 (2), 33- 41.
- Critelli, D. (2009). Psicologia e Fenomenologia (Filosofia e Terapia). Em J.O. Breschigliari & M.C. Rocha (Orgs.). SAP- *Serviço de Aconselhamento Psicológico: 40 anos de história* (pp. 19-28). São Paulo, SP: SAP/IPUSP.
- Cury, V.E. (2008). *Práticas psicológicas clínicas em Instituições. Um estudo sobre a narrativa como estratégia de pesquisa*. (Relatório técnico), Campinas, SP: Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- Dimenstein, M. (1998). O psicólogo nas Unidades Básicas de Saúde: desafios para formação e atuação profissionais. *Estudos de Psicologia*, 3(1), 53 -81.
- Dimenstein, M. (2003). Los (des) caminos de la formación profesional del psicólogo en Brasil para La actuación en La salud publica. *Revista Panamericana de Saúde Pública*, 13 (5), 341-345.
- Dutra, E. (2002). A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. *Estudos de Psicologia*, 7(2), 371- 378.
- Dutra, E. (2004). Práticas psicológicas em instituição: atenção, desconstrução e invenção. *Estudos de Psicologia*, 9(2), 343-344.
- Dutra, E. (2008). Afinal, o que significa o social nas práticas clínicas fenomenológico-existenciais? *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 8(2), 224 -237.

- Fernandes, D. L. (2005). *Plantão psicológico em clínica escola: análise de vivências de plantonistas*. Dissertação de mestrado não publicada. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- Figueiredo, L.C.M. (1995). Quem é o psicólogo clínico. Em L.C.M. Figueiredo (Org.). *Revisitando as Psicologias. Da epistemologia à ética das práticas e discursos psicológicos* (pp.35-40). São Paulo, SP: EDUC; Petrópolis, RJ: Vozes.
- Forghieri, Y.C. (1993) *Psicologia Fenomenológica: fundamentos, método e pesquisas*. São Paulo, SP: Livraria Pioneira Editora.
- Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and Psychological Research*. Pittsburgh: Duquesne University Press.
- Giovanetti, J. P. (1993). O encontro na perspectiva terapêutica existencial. *Cadernos de Psicologia*, 1 (1), 31-34.
- Goto, T. A. (2008). *Introdução à Psicologia Fenomenológica: a nova psicologia de Edmund Husserl*. São Paulo, SP: Paulus.
- Granato, T.M.M. & Aiello Vaisberg, T.M.J. (2004). Tecendo a pesquisa clínica em narrativas psicanalíticas. *Mudanças – Psicologia e Saúde*, 12 (2), 253-271.
- Hahn, M.S., Ferraz, M.P.T. & Giglio, J.S. (1999). A saúde mental do estudante universitário: sua história ao longo do século XX. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 23 (2/3), 81- 89.
- Hodges, S. (2001). University Counseling Centers at the Twenty-First Century: Looking Forward, Looking Back. *Journal of College Counseling*, 4, 161- 172.

- Holanda, A. (2006). Questões sobre pesquisa qualitativa e pesquisa fenomenológica. *Análise psicológica*, 24(3), 363-372.
- Husserl, E. (1992). *Conferências de Paris*. (A. Mourão & A. Fidalgo, Trans.). Recuperado em 14 março, 2010 de [http://www.lusosofia.net/textos/husserl\\_conferencias\\_de\\_paris.pdf](http://www.lusosofia.net/textos/husserl_conferencias_de_paris.pdf) (Obra original publicada em 1929).
- Husserl, E. (2008). *A crise da humanidade européia e a filosofia* (U. Zilles, Introd. e Trad.) (3ª ed.) Porto Alegre, RS: EDIPUCRS (Obra original publicada em 1935).
- Lersch, P.(1962). *La estructura de la personalidad*. Barcelona, Editorial Scientia.
- Lima, M. & Nunes, M. O. (2006). Práticas psicológicas e dimensões de significações dos problemas de saúde mental. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 26 (2), 294-311.
- Lo Bianco, A.C., Bastos, A.V.B., Nunes, M.L.T. & Silva, R.C. (1994). Concepções e atividades emergentes na psicologia clínica: implicações para a formação. Em R. Achar (Org.) *Psicólogo Brasileiro: práticas emergentes e desafios para a formação* (2ª ed.). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Loreto, G. (1958). Sobre problemas de higiene mental dos universitários. *Neurobiologia*, 21, 274-283.
- Loreto, G. (1965). Contribuição do aconselhamento psicológico para a saúde mental dos universitários. *Neurobiologia*, 28, 283-296.
- Loreto, G. (1972). Saúde mental do universitário. *Neurobiologia*, 35, 253-276.

- Loreto, G. (1985). *Uma experiência de assistência psicológica e psiquiátrica a estudantes universitários*. Tese (concurso para professor titular). Centro de Ciências da Saúde. Universidade Federal de Pernambuco.
- Lucas, C. J. (1976). Psychological problems of students. *British Medical Journal*, 2, 1431-1433.
- Luczinski, G. & Ancona-Lopez, M. (2010). A psicologia fenomenológica e a filosofia de Buber: o encontro na clínica. *Estudos de Psicologia*, 27(1), 75-82.
- Mahfoud, M. & Massimi, M. (2007). A pessoa como sujeito da experiência: um percurso na história dos saberes psicológicos. *Memorandum*, 13, 16-31.
- Mahfoud, M. & Massimi, M. (2008). A pessoa como sujeito da experiência: contribuições da fenomenologia. *Memorandum*, 14, 52-61.
- Marinho-Araújo, C.M. (2009). Psicologia escolar na educação superior. Novos cenários de intervenção e pesquisa. Em C.M. Marinho-Araújo (Org.) *Psicologia escolar: novos cenários e contextos de pesquisa, prática e formação* (pp. 155-202). Campinas, SP: Ed. Alínea.
- Merleau-Ponty, M. (2006) Prefácio. Em M. Merleau-Ponty. *Fenomenologia da percepção* (C. A. R. Moura, Trad.). (3ª ed., pp. 1-20). São Paulo, SP: Martins Fontes (Obra original publicada em 1945).
- Minayo, M.C.S. (1994). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade* (3ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Ministério da Educação (2010). *O que é o Reuni*. Recuperado em 08 de agosto de 2010, de <http://reuni.mec.gov.br>

Mowbray, C.T., Mandiberg, J.M., Stein, C.H., Kopels, S., Curlin, C., Megivern, D., Strauss, S., Collins, K. & Lett, R. (2006). Campus Mental Health Services: Recommendations for Change. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(2), 226-237.

Mucchielli, A. (1991). *Les méthodes qualitatives*. Paris: PUF.

Nascimento, M. L., Mazini, J.M. & Bocco, F. (2006). Reinventando as práticas psi. *Psicologia & Sociedade*, 18 (1), 15-20.

Oliveira, M.L.C., Dantas, C.R., Azevedo, R.C.S. & Banzato, C.E.M. (2008). Counseling Brazilian Undergraduate Students: 17 Years of a Campus Mental Health Service. *Journal of American College Health*, 57 (3), 367- 372.

Peluso, E.T.P., Baruzzi, M. & Blay, S. L. (2001). A experiência de usuários do serviço público em psicoterapia de grupo: estudo qualitativo. *Revista de Saúde Pública*, 35 (4), 341-348.

Perches, T.H.P. (2009). *Plantão Psicológico: o processo de mudança psicológica sob a perspectiva da psicologia humanista*. Tese de doutorado não publicada, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Peres, S.R.; Santos, M.A. & Coelho, H.M.B. (2004). Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, 9(1), 47-54.

Reifer, C.B., Liptzin, M.B. & Hill, C. (1969). Epidemiological studies of college mental health. *Archives of General Psychiatry*, 20 (6), 528-540.

*Resolução nº 1/98, de 22 de julho de 1998 (1998)*. Dispõe sobre a aprovação do regulamento da Divisão de Assistência Estudantil da Universidade Federal de Viçosa. Viçosa, MG. Recuperado em 17 de outubro de 2010, de [www.ufv.br/soc/files/.../consu/.../98\\_01.htm](http://www.ufv.br/soc/files/.../consu/.../98_01.htm)

Rogers, C. R. (1987). A psicoterapia considerada como um processo Em C.R. Rogers (Org.). *Tornar-se Pessoa* (2ª ed., pp. 107-139). (M. J. C. Ferreira, Trad.) São Paulo: Martins Fontes.

Rogers, C. R. (1997). As condições necessárias e suficientes para a mudança terapêutica de personalidade. Em J. K. Wood (Org. e Trad.). *Abordagem centrada na pessoa*. (3ª ed., pp. 157 – 179). Vitória: Fundação Ceciliano Abel de Almeida.

Romero, E. (2005). *Estações no caminho da vida – o desenvolvimento dos afetos nas diversas etapas da vida*. São José dos Campos, SP: Della Bídia Editora.

Rosa, A.R. (2009). *Estudo exploratório acerca das concepções de formadores de psicólogos de Goiânia sobre a atuação da psicologia escolar no ensino superior*. Dissertação de mestrado não publicada. Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

Sandoval, J. & Love, J. (1977). School psychology in higher education: The college psychologist. *Professional Psychologist – Research e Practice*, 8(3), 328-339.

- Sasaki, M. (2007). Barriers to use of mental health services by Japanese university students. *Psychol Rep*, 100 (2), 400-406.
- Sato, L. & Schmidt, M.L.S. (2004). Psicologia do Trabalho e Psicologia Clínica: um ensaio de articulação focalizando o desemprego. *Estudos de Psicologia*, 9 (2), 365-371.
- Schmidt, M.L.S. (2004). Clínica psicológica, trabalho e desemprego: considerações teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 7, 1-10.
- Sousa, V.D. & Cury, V.E. (2009). Psicologia e atenção básica: vivências de estagiários na Estratégia de Saúde da Família. *Cadernos & Saúde Coletiva*, 14 (Supl.1), 1429-1438.
- Spink, M.J., Bernardes, J.S. & Menegon, V.S.M. (2006). *A Psicologia em diálogo com o SUS: prática profissional e produção acadêmica*. Recuperado em 12 de agosto de 2010, de <http://www.abepsi.org.br/web/dialogo.aspx>
- Stallman, H.M. (2008). Prevalence of psychological distress in university students – implications for service delivery. *Australian Family Physician*, 37(8), 673-680.
- Storrie, K., Ahern, K. & Tuckett, A. (2010). A systematic review: students with mental health problems – A growing problem. *International Journal of Nursing Practice*, 16, 1-6.
- Szymanski, H. & Cury, V.E. (2004). A pesquisa intervenção em psicologia da educação e clínica: pesquisa e prática psicológica. *Estudos de Psicologia*, 9(2), 355-364.

- Vonk, M. E. & Thyer, B. A. (1999). Evaluating the effectiveness of short treatment at university counseling center. *Journal of Clinical Psychology*, 55 (9), 1095-1106.
- Yalom, I.D. & Leszz, M. (2006). Os fatores terapêuticos. Em I.D. Yalom & M. Leszz. *Psicoterapia de grupo: teoria e prática* (5ª ed., pp. 23-35). (R. C. Costa, Trad.). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Yorgason, J.B., Linville, D. & Zitzman, B. (2008). Mental health among college students: do those who need services know about and use them? *Journal of American College Health*, 57(2), 173-181.
- Zilles, U. (2008). A fenomenologia Husserliana como método radical. Em E. Husserl (2008). *A crise da humanidade européia e a filosofia* (U. Zilles, Introd. e Trad.) (3ª ed., pp. 11-57). Porto Alegre, RS: EDIPUCRS. (Obra original publicada em 1936).

## **Anexos**

## ANEXO I

### CARTA DE AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Autorizo a psicóloga Grasiela Gomide de Souza, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, a desenvolver a pesquisa intitulada “Atenção Psicológica em Universidade: a experiência de estudantes como clientes”, com base em documentos da Divisão Psicossocial, assim como realizar as entrevistas com os participantes nas dependências deste órgão.

Declaro estar ciente da Resolução nº 196/96 do Ministério da Saúde, que regulamenta pesquisas com seres humanos no Brasil. Também estou ciente de que o objetivo desta pesquisa refere-se a uma análise da experiência vivida por universitários em relação ao atendimento psicológico que receberam na Divisão Psicossocial da Universidade.

---

Grasiela Gomide de Souza  
(Pesquisadora)

---

Carmen Lúcia Gomide Costa  
(Chefe da Divisão)

Viçosa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.

## ANEXO II

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Grasiela Gomide de Souza, aluna do curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, estou realizando uma pesquisa intitulada “Atenção Psicológica em Universidade: a experiência de estudantes como clientes” como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Psicologia. O objetivo do estudo consiste em compreender e interpretar a experiência de universitários em relação ao atendimento psicológico recebido na Divisão Psicossocial da Universidade.

A participação dos estudantes dar-se-á por meio de uma entrevista com a pesquisadora, cujo conteúdo será utilizado apenas para fins de análise e publicação científica, e os dados relativos a sua identificação serão suprimidos.

A participação é voluntária e os interessados poderão retirar seu consentimento a qualquer momento, sem qualquer tipo de penalização, principalmente quanto ao uso dos serviços da Divisão. Os interessados em participar da pesquisa não terão nenhum ônus e nenhum benefício financeiro.

Serão convidados a participar desta pesquisa os estudantes universitários cadastrados no serviço e identificados pela pesquisadora ao ter acesso às Fichas de Identificação do Usuário, após a devida autorização do responsável institucional.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição para esclarecer qualquer dúvida atual ou futura.

*Pesquisadora:* Grasiela Gomide de Souza

*Endereço eletrônico:* [gragomide@yahoo.com.br](mailto:gragomide@yahoo.com.br)

*Telefone:* (19) 3325-9049

*Orientadora:* Profa. Dra. Vera E. Cury / PUC-Campinas - Centro de Ciências da Vida

*Comitê de Ética - Telefone:* (19) 3343-6777

Eu, \_\_\_\_\_, R.G. \_\_\_\_\_,

declaro ter concordado em participar voluntariamente da pesquisa intitulada “Atenção Psicológica em Universidade: a experiência de estudantes como clientes”, sob responsabilidade da psicóloga Grasiela Gomide de Souza. Declaro, ainda, ter sido devidamente informado(a) sobre os objetivos da pesquisa e de que a minha participação será no intuito de conceder à pesquisadora uma entrevista sobre a minha experiência em relação ao atendimento psicológico disponibilizado pela Divisão Psicossocial. Declaro, também, que fui informado(a) de que será mantido sigilo sobre minha identidade pessoal e de que a pesquisadora teve acesso às Fichas de Identificação do Usuário.

Estou ciente de que poderei, a qualquer momento, retirar o meu consentimento em relação à participação na pesquisa, o que não implicará qualquer tipo de prejuízo. Estou ciente também de que o conteúdo da entrevista será utilizado apenas para fins de análise e publicação científica.

\_\_\_\_\_  
Assinatura da pesquisadora

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) participante da  
pesquisa

Viçosa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.