

Encontro

Revista de Psicologia

Vol. 15, Nº. 23, Ano 2012

Anna Elisa Villemor Amaral

Universidade São Francisco - USF
anna.villemor@usf.edu.br

Marlene Alves da Silva

Universidade Federal da Bahia - UFBA
alvesmarlene2002@yahoo.com.br

Fernanda Luzia Lopes

Universidade São Francisco - USF
fernandallopes@hotmail.com

Carla de Andrade Leite

Universidade São Francisco - USF
andradeleitecarla@yahoo.com.br

Luana Luca

Universidade São Francisco - USF
luanagluca@hotmail.com

Thalita de Cassia Rodrigues

Universidade São Francisco - USF

Anhanguera Educacional Ltda.

Correspondência/Contato
Alameda Maria Tereza, 4266
Valinhos, São Paulo
CEP 13.278-181
rc.ipade@aesapar.com

Coordenação
Instituto de Pesquisas Aplicadas e
Desenvolvimento Educacional - IPADE

Artigo Original
Recebido em: 04/09/2012
Avaliado em: 30/09/2012

Publicação: 5 de novembro de 2012

PROGRAMA DE ACOLHIMENTO A UNIVERSITÁRIOS

Relato de experiência em clínica-escola

RESUMO

A clínica-escola se consolida como um serviço oferecido à comunidade cujo objetivo é formar, com base no atendimento psicoterápico e suas modalidades, uma visão ampla e realista do ser humano, sob a supervisão de professores. Este trabalho objetivou relatar a experiência de um serviço de acolhimento psicológico à estudantes universitários em nível de graduação feito por alunos de pós-graduação *stricto sensu*, bem como a caracterização de sua clientela. Participaram como clientes 21 alunos de graduação, cuja idade variou entre 20 e 47 anos ($M=28,8$; $DP=7,9$), 76,2% eram mulheres. As queixas relatadas foram diversas. A discussão dessa experiência permitiu identificar que as estratégias utilizadas apresentaram potencial para estimular os participantes acerca da importância da psicoterapia, haja vista que 81% dos atendidos foram encaminhados a psicólogos. Por fim, raras publicações referentes ao assunto abordado foram encontradas na literatura. Sugere-se a realização de pesquisas e publicações desta natureza dada a relevância da temática à Psicologia.

Palavras-Chave: clínica escola; acolhimento; estudantes universitários; psicoterapia.

ABSTRACT

The clinic-school is service that aims to offer psychotherapy and other modalities of psychological care to the community, but also offer training for the Psychology students, under the supervision of teachers. This study aimed to describe a new experience of a psychological care service offered to the under graduate students by graduated ones and characterize the clientele that looked for the service. In one year, 21 under undergraduate students were attended, whose ages ranged between 20 and 47 years old ($M=28.8$, $SD=7.9$). 76.2% were women. The complaints were diverse. The discussion of this experience allowed us to conclude that this service has potential to stimulate the participants about the importance of their own psychotherapy, considering that 81% of those assisted were referred to psychologists. Finally, scarce publications about this matter were found in the literature. It is suggested the importance of further research son this subject due its relevance of the Psychology graduation.

Keywords: clinic-school; psychological care, undergraduate students, psychotherapy.

1. INTRODUÇÃO

A necessidade da criação de serviços de clínica-escola originou-se com o advento e a regulamentação da profissão de psicólogo, uma vez que os cursos de graduação em Psicologia, criados sob o decreto de lei 53464 de 21/01/1964, determinam que todo projeto de curso deve prever a instalação de um serviço de Psicologia, a fim de atender às exigências na formação do psicólogo (MELO-SILVA; SANTOS; SIMON, 2005). Trata-se de abrir espaço e possibilidade para o treinamento da prática profissional, numa educação que previa, e ainda prevê, a integração das teorias com a atuação efetiva, permitindo ao aluno adquirir algumas experiências que lhe sirvam de base para um bom desempenho profissional depois de graduado.

A discussão sobre a formação do psicólogo definiu-se por uma formação generalista abrangendo todas as suas contribuições e desenvolvendo potencialidades (GAPSKI; VENTURI, 1998). O psicólogo deve-se interessar em compreender e ajudar a pessoa com sofrimento psíquico e também, na prevenção da saúde mental atuando em comunidades, portanto, deve estar comprometido socialmente e capacitado para atuar na comunidade e em equipes com outros profissionais (DIMENSTEIN, 2001). A preocupação com as demandas e o contexto social, assim como a utilização de teorias variadas, proporciona ao aluno a formação de conhecimentos próprios.

Conforme Herzberg e Chammas (2009), o atendimento geralmente oferecido à comunidade por instituições de ensino superior tem se tornado foco de estudos, em função da relevância do tema e dos diversos tipos de intervenção desenvolvidos. Dentre os estudos recentes encontram-se aqueles que enfocam a caracterização da clientela (ENÉAS et al.; 2000; PERES; SANTOS; COELHO, 2003; 2004), os que fazem uma descrição dos serviços oferecidos (BARROS, 2001; MITO, 2001; SALINAS; SANTOS, 2002; SILVARES, 2000) e os que discutem as dificuldades inerentes ao trabalho prestado pela clínica-escola (RABELO; SANTOS, 2006).

Esses serviços estão vinculados à Universidade e servem como fonte para o desenvolvimento de pesquisas, bem como formação do corpo discente. As pesquisas apoiam a ampliação da cobertura dos tipos de atendimento já existentes, porque auxiliam a identificação das necessidades da população e a conseqüente criação de novos serviços, como no caso deste artigo que visa apresentar uma modalidade e diferente das oferecidas pela maioria das clínicas-escolas.

A clínica-escola se consolida, assim, em um centro de formação e prestação de serviços oferecidos à comunidade, cujo objetivo é formar uma visão ampla e realista do

ser humano nos estudantes graduandos, com base no atendimento psicoterápico e outros tipos de intervenção, sob a supervisão de professores. Por outro lado, a clientela é geralmente formada por indivíduos que chegam à clínica a partir de encaminhamentos feitos por outros serviços de saúde, bem como por interesse próprio, e encontram nesse atendimento uma oportunidade de desenvolver suas capacidades cognitivas, afetivas e sociais.

Sendo assim, é possível supor que as características das clínicas-escola convirjam com as demandas sociais, políticas e econômicas de acordo com a realidade de cada região assim como a diversidade das formas de atendimento. Não obstante, a literatura mostra que certas modalidades são frequentes na maioria das clínicas escola, e costumam abranger o plantão psicológico, a triagem, o acolhimento, o psicodiagnóstico, a psicoterapia individual, a de casal ou de grupo, entre outras (BARROS; CORREA; GERMANO JR; 2001, ENÉAS; FALEIROS; SÁ; 2000, GUERRELHAS; SILVARES; 2000, HERZBERG; CHAMMAS; 2009, PERES; COELHO, 2001, 2002, SALINAS; SANTOS; 2002, TEIXEIRA; 2007).

De acordo com Herzsberg e Chammas (2009), uma das modalidades de atendimento imprescindíveis e fundamentais é a entrevista de triagem que se configura como um primeiro acesso à esses serviços sendo, em muitos casos, a principal fonte de encaminhamento aos outros tipos de atendimento. Sua função é realizar uma escuta inicial que resulta em avaliação e possível encaminhamento. Segundo Ancona-Lopes (1995), a entrevista de triagem costuma ser mais que uma simples coleta de dados, transformando-se às vezes em uma forma de intervenção breve que possibilita ao cliente uma oportunidade de se engajar em seu próprio atendimento e tornar-se responsável por seus problemas.

Na visão de Bonomo, Dominguez e Tortorella (2002), a triagem envolve dois processos, a saber, a escuta do conhecimento que a pessoa tem sobre si e a resposta que o profissional pode emitir a respeito da pessoa. Essa entrevista de recepção possibilita a clarificação da problemática apresentada, favorece a elaboração de uma hipótese diagnóstica. Dessa forma, trata-se de promover, ainda que de modo limitado, a oportunidade de expressão da pessoa e devolução de algum tipo orientação por parte do profissional (HERZBERG, 1996).

A triagem como espaço de intervenção pode ser realizada em um ou mais encontros e com diferentes abordagens. Temos, como exemplo, a experiência de Salinas e Santos (2002) que realizaram e interpretaram a triagem em um contexto institucional por meio da abordagem psicanalítica. Nessa perspectiva, a triagem e o aconselhamento

convergem numa mesma situação, acolhe-se a pessoa, criando um efeito de escuta que possibilita uma melhor compreensão da queixa, primeiro momento que não responde à demanda propriamente dita, mas faz com que a pessoa atendida aproprie-se mais de sua dificuldade.

Uma outra forma de atendimento que vem sendo mais explorada é o acolhimento. O termo significa recepção, atenção, consideração, que vêm a ser o foco dessa modalidade. Esse método propõe uma atenção à pessoa que procura a clínica, a fim de que ela possa ser escutada em seu apelo específico, assemelhando-se, até certo ponto, à triagem ou a um atendimento de caráter emergencial. Cada caso é tratado de acordo com a importância que a pessoa atribui à sua queixa e não pela categorização com base em critérios pré-estabelecidos. Dessa forma leva-se em conta a necessidade de cada um que procura a clínica, valorizando-se a premência da demanda.

A experiência que relatamos a seguir envolve a modalidade de acolhimento no atendimento de alunos da Universidade, população raramente atendida nos serviços escola relatados na literatura. Apesar da frequente demanda de estudantes de diversos cursos, o regulamento geral da clínica-escola na qual esse projeto foi desenvolvido não permite acesso de alunos e funcionários da Universidade aos serviços da clínica, devido às dificuldades de caráter ético que podem surgir decorrentes do fato de alunos atenderem a colegas.

Com o objetivo de atender a essa demanda, criou-se na Universidade São Francisco - Campus Itatiba, em 2008, o Serviço de Acolhimento Psicológico- SAPE para estudantes e funcionários da instituição. Inicialmente o atendimento foi feito por um ou dois professores vinculados à clínica. Porém, reformas administrativas e a crescente procura estimularam uma mudança nos procedimentos, de modo que o serviço atrelou-se a uma disciplina do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia, ficando os atendimentos sob a responsabilidade dos alunos pós graduandos, supervisionados por um professor.

O novo serviço iniciou-se em março de 2010 com a adesão de dois alunos; os atendimentos foram realizados priorizando-se os registros mais antigos da lista de espera, bem como instituindo-se plantões para atendimento das emergências. Limitou-se o número de sessões entre 1 a 4, o suficiente em cada caso para contemplar o objetivo do acolhimento. Outro foco do serviço, consequência de seu objetivo principal, foi o cadastramento de profissionais em psicologia clínica que atuam na cidade e região, que concordaram em atender os encaminhamentos feitos pelo serviço, por preços acessíveis

aos clientes. Esses poderiam ser profissionais com pouco tempo de formação mas todos tinham que comprovar estar sob supervisão clínica.

A proposta de atendimento consistiu no acolhimento do aluno, que, quando houve a necessidade, foi encaminhado para os profissionais cadastrados. O acolhimento, nesse contexto, é entendido como a escuta da queixa, bem como o reconhecimento do sofrimento do outro, que permite ao psicólogo-aluno de pós-graduação, ajudar o cliente na melhor compreensão das próprias queixas e orientação para os tratamentos pertinentes e realização dos encaminhamentos.

2. MÉTODO

2.1. Participantes

No período de dois semestres letivos participaram desta experiência, 21 alunos de graduação, provenientes de cursos distintos da Universidade. As idades variaram entre 20 e 47 anos ($M=28,8$; $DP=7,9$), sendo 16 do sexo feminino. Esses participantes chegaram à clínica-escola por diversas fontes, entre elas, encaminhamentos realizados por docentes, coordenadores de curso, ou ainda, por indicação de colegas.

2.2. Instrumento

O serviço de atendimento psicológico ao estudante (SAPE) conta com uma ficha de anamnese com o objetivo de levantar informações acerca do sujeito, questões referentes à sua identificação, fonte de encaminhamento, histórico de atendimentos, outros tratamentos, queixas principais e secundárias e, ainda, informações sobre o desenvolvimento dos atendimentos realizados. Essa ficha de anamnese foi preenchida na ocasião do primeiro atendimento juntamente com o psicólogo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como pode ser visto na Tabela 1, os alunos do curso de Psicologia representaram a maior população atendida, perfazendo o número de 14 alunos. Esse resultado pode ser explicado pela cultura do curso de Psicologia que, desde o início, indica o processo psicoterapêutico aos seus alunos, além da melhor compreensão desses alunos sobre o processo terapêutico. A maior parte, 07 alunos, estava matriculada no sétimo semestre, conforme verificado nas fichas.

Tabela 1. Distribuição dos alunos segundo o curso de graduação.

Curso	Frequência	Porcentagem
Psicologia	14	66,7
Administração	04	19,0
Letras	01	04,8
Engenharia Civil	01	04,8
Ciência da Computação	01	04,8
Total	21	100

Quanto ao estado civil, 13 dos participantes eram solteiros, seis casados ou vivendo em união estável e dois separados ou divorciados. Já com relação à fonte de renda, 16 dos participantes declararam que trabalhavam, sendo que, a maior parte deles em áreas administrativas. A respeito da religião, 11 eram católicos, sete evangélicos e três não possuíam religião.

As queixas relatadas pelos participantes foram diversas. No entanto, 11 dos atendidos referiam-se de modo bastante vago a algum tipo de ansiedade que por muitas vezes, vinha associada a pelo menos mais de uma queixa específica. Os sintomas mais evidenciados pelos participantes diziam respeito à insatisfação na vida pessoal, problemas de relacionamento e ciúmes, impulsividade e dúvidas com relação ao curso que estão frequentando. Dos participantes, 10 já haviam passado por psicoterapia e 07 faziam uso de medicação para algum tipo de patologia como, por exemplo, transtornos de ansiedade, depressão e problemas ligados à tireoide. Os psicofármacos eram os medicamentos mais utilizados para o tratamento dos sintomas relatados.

A descrição e a discussão da experiência do Serviço de Acolhimento Psicológico permitiram identificar que as estratégias utilizadas pela disciplina no processo de atendimento dos alunos, apresentaram potencial para estimular os participantes acerca da importância da psicoterapia, haja vista que em muitos casos, a intervenção breve proporcionou ao participante, nesse processo de interação e esforço conjunto, esclarecer as dificuldades e o sofrimento e, buscar as soluções possíveis. É importante registrar que no período de um ano houve uma grande quantidade de desistências, na medida em que vários inscritos que se encontravam na fila de espera não compareciam à hora marcada. Cabe também ressaltar que apesar de haverem plantões de terapeutas/pós-graduandos em horários pré determinados, nenhuma emergência apareceu nesse intervalo.

A experiência dessa modalidade de atendimento com estudantes de graduação restringiu-se a dois semestres, sem continuidade em decorrência do decréscimo na procura pela comunidade de estudantes. Apesar de a proposta de acolhimento ter surgido

a partir de uma demanda que não tinha vazão, tudo indicou que a expectativa, que partia principalmente de estudantes de Psicologia, era a de receber atendimento de longo prazo, o que provocou não somente desistências entre os que estavam ainda na fila de espera para serem atendidos, mas também pouca adesão aos encaminhamentos feitos por parte daqueles que o participaram das sessões de acolhimento. É importante ressaltar que o caráter vago das queixas trazidas na maioria dos casos talvez demandasse mais tempo além das quatro sessões previamente estipuladas, para que, nessa etapa de acolhimento, ficassem mais bem definidas as dificuldades em jogo e os benefícios que poderiam advir de um tratamento de mais longo prazo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fato de esse serviço ser vinculado a uma disciplina do curso de pós-graduação, permitiu aos pós-graduandos/psicoterapeutas a interação e a construção de conhecimentos, seja nas atividades de âmbito individual – atendimentos realizados, seja nas coletivas – supervisão dos casos apresentados, servindo de agentes facilitadores à formação profissional e ao desenvolvimento de hipóteses a serem investigadas em futuras pesquisas. Por fim, algumas limitações devem ser destacadas como, por exemplo, escassez de publicações referentes ao assunto encontrado na literatura. Tal resultado não era esperado, haja vista o grande número de cursos de Psicologia no Brasil. Outra limitação importante a ser destacada, foi o fato de que a modalidade de atendimento proposta, como já enuncionado, não condizia, na maioria das vezes, com a expectativa do aluno, já que muitos esperavam por um modelo psicoterápico convencional de longo prazo. Essa experiência abre o campo para novas pesquisas, dada sua relevância da temática à Psicologia e à formação do psicólogo.

REFERÊNCIA

- ANCONA-LOPEZ, S. Reflexões sobre entrevistas de triagem ou: na prática a teoria é outra. **Interações: Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v.1, n.1, p. 47-57, 1996.
- BARROS, L.; CORRÊA, L.C.C.; GERMANO JR., A. Psicodiagnóstico interventivo em instituição. Em Universidade Presbiteriana Mackenzie (Org.). **Anais do I Congresso de Psicologia Clínica**, São Paulo, p.79-82, 2001.
- BONOMO, S.; DOMINGUEZ, P.; TORTORELLA, A. Sobre las intervenciones diagnósticas en los diferentes âmbitos. In: MUNIZ-MARTOY, A. (Org.). **Diagnósticos e intervenciones: Enfoques teóricos, técnicos y clínicos en la práctica psicológica** Montevideo: Editorial Psicolibros, 2002. p. 43-50.
- DIMENSTEIN, M. O psicólogo e o compromisso social no contexto da saúde coletiva. **Psicologia em Estudo**, v.6, n.2, p.57-63, 2001.

- ENÉAS, M.L.E.; FALEIROS, J.C.; SÁ, A.C.A. Uso de psicoterapias breves em clínica-escola: caracterização dos processos com adultos. **Psicologia: Teoria e Prática**, v.2, n.2, p. 9-30. (2000)
- GAPSKI, S.C.; VENTURI, E.P.C. Repensando o estágio em Psicologia. **Psicologia Argumento**, v.16, n. 17, p.15-44, 1998.
- GUERRELHAS, F.F.; SILVARES, E.F.M. Grupos de espera recreativo: Proposta para diminuir o índice de evasão em clínica escola de psicologia. **Temas em Psicologia**, v.8, n.3, p. 313-321, 2000.
- HERZBERG, E. Reflexões sobre o processo de triagem de clientes a serem atendidos em clínicas-psicológicas escola. In: CARVALHO, R.M.L.L. (Org.). **Repensando a formação do psicólogo: da informação à descoberta**. Campinas, SP: Alínea (Coletâneas da ANPEPP, v. 1, n. 9), 1996. p. 147-154.
- HERZBERG, E.; CHAMMAS, D. Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de Psicologia. **Paidéia**, v.19 n.42, p. 107-114, 2009.
- MITO, T.I.H. Psicoterapia breve infantil: eixos norteadores do processo. Universidade Presbiteriana Mackenzie (Org.). **Anais do I Congresso de Psicologia Clínica**, São Paulo-SP, p.157-163, 2001.
- PERES, R.S.; SANTOS, M.A.; COELHO, H.M.B. Atendimento psicológico a estudantes universitários: Considerações acerca de uma experiência em clínica-escola. **Estudos de Psicologia (PUC-Campinas)**, v.20, n.3, p. 47-57, 2003.
- _____. Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. **Psicologia em Estudo**, v.9, n.1, p.47-54, 2004.
- RABELO, I.S.; SANTOS, L.M.S.P. O desafio do Plantão Psicológico para o plantonista. In: RAMOS, C.; SILVA, G.G.; SOUZA, S. (Org.). **Práticas psicológicas em instituições: uma reflexão sobre os serviços-escola**. São Paulo: Editora Vetor, 2006. p.379-387.
- SALINAS, P.; SANTOS, M.A. Serviço de triagem em clínica-escola de psicologia: a escuta analítica em contexto institucional. **Psychê**, v.6, n.9, p. 177-196, 2002.
- SILVARES, E.F.M. (Org.). **Atendimento psicológico em clínicas-escola**. Campinas, SP: Alínea, 2006.
- TEIXEIRA, L.C. Intervenção psicanalítica em grupo em uma clínica-escola: considerações teóricas clínicas. **Estilos da Clínica**, v.22, p.196-207, 2007.

Anna Elisa Villemor Amaral

Doutora em Ciências pela Universidade Federal de São Paulo/ Escola de Medicina. Docente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco. Bolsista de Produtividade Nível 2.

Marlene Alves da Silva

Doutora e Mestre em Psicologia com ênfase em Avaliação Psicológica pela Universidade São Francisco - Campus Itatiba - SP. Especialista em Saúde Mental-SUS (Universidade Federal do Rio de Janeiro); Educação- Psicopedagogia Clínico-institucional (Federação de Escolas Faculdades Integradas Simonsen) e Título de Especialista em Psicologia do Trânsito pelo Conselho Federal de Psicologia. Coordenadora do Curso de Especialização de Psicologia do Trânsito promovido pela UNIGRAD - Pós-graduação e extensão em parceria com a FG - Faculdade de Guanambi. Membro integrante do Grupo de

Trabalho “Pesquisa em Avaliação Psicológica” da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia (ANPEPP). Professora substituta da Universidade Federal da Bahia - UFBA - Campus Anísio Teixeira.

Fernanda Luzia Lopes

Doutoranda em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco. Bolsista CAPES.

Carla de Andrade Leite

Mestre em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco.

Luana Luca

Doutoranda em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco. Bolsista CAPES.

Thalita de Cassia Rodrigues

Mestre em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco.