

## PLANTÃO PSICOLÓGICO NA ESCOLA: MANEJO DAS ADVERSIDADES ATRAVÉS DA ACP

Amanda Azevedo Mageske<sup>1</sup>  
Joice Coelho Fardin<sup>1</sup>  
Thaynara Paz Ferreira<sup>1</sup>  
Carla Bittencourt Felicio Zanette<sup>2</sup>

Data de submissão: 06/03/2024

Data de aprovação: 20/05/2024

### RESUMO

O Plantão Psicológico tem como objetivo fornecer atendimento para aqueles que necessitam de ajuda durante períodos previamente estabelecidos, sem interrupções, podendo ser praticado no contexto escolar. Esse artigo possui como finalidade discutir de que forma o Plantão Psicológico pode ser praticado dentro da escola na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa, com base nas três atitudes essenciais para fornecer uma intervenção psicológica efetiva, sendo elas a congruência, a empatia e a capacidade de aceitação positiva incondicional. Esses recursos são necessários para auxiliar o cliente no desenvolvimento de sua autonomia e na resolução de problemas. Diante disso, foi utilizada uma metodologia de revisão bibliográfica para identificar de que maneira o serviço de Plantão Psicológico pode auxiliar nos desafios e adversidades enfrentadas pela comunidade escolar, como a violência, o preconceito, o *bullying*, a autolesão e o suicídio. Portanto, o Plantão Psicológico, em junção com a Abordagem Centrada na Pessoa, auxilia o outro na compreensão psicológica de suas próprias demandas e emoções, podendo desenvolver na escola um ambiente acolhedor e de escuta.

**Palavras-chave:** Plantão Psicológico; Abordagem Centrada na Pessoa; Psicologia Escolar; Adversidades na escola.

### ABSTRACT

Psychological Duty aims to provide care for those who need help during previously

---

<sup>1</sup> Graduandos do Curso de Psicologia da Faculdade Multivix Cachoeiro de Itapemirim-ES:  
amandamageske20@gmsil.com; joice.fardin@hotmail.com; thaynarapazferreira@gmail.com

<sup>2</sup> Professora orientadora – Faculdade Multivix Cachoeiro – Mestra em Cognição e Linguagem pela UENF – carlabfelicio@hotmail.com

established periods, without interruptions, and can be practiced in the school context. This article aims to discuss how Psychological Duty can be practiced within the school from the perspective of the Person-Centered Approach, based on the three essential attitudes to provide an effective psychological intervention, namely congruence, empathy and the ability to unconditional positive acceptance. These resources are necessary to assist the client in developing their autonomy and solving problems. Given this, a literature review methodology was used to identify how the Psychological On-call service can help with the challenges and adversities faced by the school community, such as violence, prejudice, bullying, self-harm and suicide. Therefore, Psychological Duty, in conjunction with the Person-Centered Approach, helps others in the psychological understanding of their own demands and emotions, being able to develop a welcoming and listening environment at school.

**Keywords:** Psychological Duty; Person-Centered Approach; School Psychology; adversities at school.

## 1 INTRODUÇÃO

A saúde mental tem se tornado uma área de grande atenção e preocupação atualmente, e o âmbito escolar não fica imune a essa realidade. Discentes, docentes e todos os profissionais da educação enfrentam inúmeros desafios e adversidades no dia a dia que podem afetar significativamente seu bem-estar psicológico. Dentre as diversas problemáticas enfrentadas, destacam-se, de acordo com McCaffrey (1999): violência de caráter físico e psicológico, uma ampla gama de transtornos emocionais, traumas pessoais, perdas, frustrações, angústias, conflitos familiares, *bullying*, fobias, entre outros.

Nesse contexto, é imprescindível a existência de serviços de apoio, sendo o Plantão Psicológico um deles, que se destaca como uma abordagem promissora, sendo um meio estratégico no manejo da saúde mental daqueles que frequentam o ambiente escolar. Seu objetivo é fornecer suporte emocional acessível, atendendo às demandas psicológicas emergenciais e proporcionando um ambiente seguro para enfrentar as dificuldades.

Considerando os aspectos relacionados à saúde mental e às dificuldades encontradas na escola, surge a seguinte pergunta: Como o Plantão Psicológico, sob

a perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) por Carl Rogers, pode desempenhar um papel estratégico no manejo das situações relacionadas à saúde mental e nas adversidades encontradas no seio da comunidade escolar?

Dentro desse cenário, a junção do Plantão Psicológico sob a perspectiva da ACP, desenvolvida pelo teórico humanista Carl Rogers, oferece uma orientação teórica e prática extremamente valiosa para compreender e abordar as necessidades emocionais e socioemocionais dos indivíduos, tanto para os estudantes, como para a equipe escolar. O Plantão Psicológico sob a perspectiva da ACP busca promover o autoconhecimento, a auto aceitação e a confiança, capacitando o indivíduo a desenvolver seu potencial de forma satisfatória e significativa (MAHFOUD *et al.*, 2012).

Em reforço à afirmativa referida anteriormente, Rogers (2009), expõe que a ACP propõe uma compreensão focada no cliente, reconhecendo que o indivíduo é o especialista de sua própria vida. Rogers, em seus estudos, enfatiza a importância de um ambiente apropriado, acolhedor e empático, livre de julgamentos, para que a pessoa possa se expressar verdadeiramente, explorar suas experiências e encontrar caminhos para a resolução de problemas.

Carl Ransom Rogers (1902-1987) é considerado um dos teóricos mais influentes no campo da teoria humanista e de personalidade. Sua abordagem tem uma notável relevância tanto no contexto do autoconhecimento humano quanto no âmbito educacional.

Matias *et al.* (2019) afirmam que as contribuições de Carl Rogers e suas abordagens na comunidade escolar são de suma importância, uma vez que trouxeram a compreensão essencial de perceber o professor como educador-facilitador da aprendizagem e não o detentor do conhecimento. Segundo Rogers (2009), a missão do professor não consiste em simplesmente transmitir o conhecimento, mas sim facilitar o processo pelo qual o aluno constrói seu próprio conhecimento, tornando-se protagonista do próprio aprendizado.

Dentre as contribuições relevantes de Rogers no contexto educacional, enfatiza-se a ACP, que se reflete na importância atribuída ao Plantão Psicológico conduzido por estagiários de Psicologia e psicólogos formados nesse ambiente. A ACP foi o tema principal da vida profissional de Rogers.

De acordo com Scorsolini-Comin (2015) a ACP desenvolvida por Rogers na década de 1950, está inserida no âmbito da Psicologia Humanista. Essa corrente

surgiu nos anos de 1940 e foi reconhecida como a Terceira Força da Psicologia, contrapondo-se as duas forças predominantes na época.

É relatado por Zanoni (2008) em seus estudos para mestrado, que a ACP se fundamenta na ideia central de que o ser humano é um organismo vivo e integrado, dotado de capacidade de crescimento e desenvolvimento, efetuando por si só um amadurecimento psicológico. Conseqüentemente, a teoria rogeriana enfatiza três atitudes essenciais advindas do terapeuta, as quais são inclusivas e suficientes para fornecer uma intervenção psicológica efetiva. Essas atitudes incluem a congruência, a empatia e a capacidade de aceitação positiva incondicional. Portanto, esses recursos são necessários para auxiliar o cliente no desenvolvimento de sua autonomia e na resolução de problemas. Essas três atitudes também são necessárias para a relação professor e aluno.

De acordo com Rogers (1983), os indivíduos possuem recursos internos suficientes para compreender a si mesmos e para modificar seus autoconceitos, atitudes e comportamentos autônomos. Esses recursos podem ser ativados quando há um clima facilitador, definido por atitudes psicológicas induzidas. Existem três condições que devem estar presentes para criar um clima favorável ao crescimento. Essas condições se aplicam igualmente a relação entre terapeuta e cliente.

Nos elementos necessários que o terapeuta precisa seguir, o primeiro pode ser nomeado como congruência, Rogers (1983) afirma que esse termo é quando o terapeuta na relação é uma pessoa autêntica, sem assumir um papel de ficção. Rogers (2009, p. 326), "é quando o terapeuta está completamente e precisamente consciente do que está vivenciando num determinado momento da relação, então ele é plenamente congruente". Então, quanto menos congruente o terapeuta for, menos o paciente pode ter uma aprendizagem significativa (ROGERS, 2009).

A segunda posição necessária é sobre aceitação positiva incondicional, que é quando o terapeuta demonstra interesse genuíno e integral pelo cliente, independentemente do estado emocional presente. O terapeuta deseja que o cliente expresse o sentimento que está vivenciando no momento, seja ele qual for: confusão, ressentimento, medo, raiva, coragem, amor ou orgulho. Esse interesse do terapeuta não é possessivo, mas sim baseado em uma consideração integral e incondicional pelo cliente (ROGERS, 1983). Em outra obra, Rogers (2009, p.326) elucida que a aceitação incondicional "[...] é simplesmente uma atmosfera que demonstra: "Eu me preocupo"; e não "Eu me preocupo com você se comportar desta ou daquela maneira".

A terceira posição é a compreensão empática, no qual o terapeuta capta com exatidão os significados e sentimentos pessoais que o outro está vivenciando e assim compartilha essa compreensão com o cliente. A escuta empática é ativa e sensível, extremamente rara no cotidiano. Assim, quando as pessoas são verdadeiramente ouvidas no modo empático, isso possibilita ouvir mais atentamente o fluxo de suas experiências internas (ROGERS, 1983).

Segundo a perspectiva de Abreu, Vieira e Branco (2022) o processo formativo da ACP, pode ser repensado como uma Abordagem Centrada no Outro, envolvendo uma discussão ética de valores. O terapeuta dessa área não deve se limitar ao ensino de teorias e técnicas, mas sim enfatizar a experiência como ponto central. Isso permite o reconhecimento da alteridade do cliente, além do que o psicoterapeuta já conhece. O psicoterapeuta deve se deslocar do conhecimento para o reconhecimento, evitando a aplicação pura de procedimentos técnicos. A postura de acolhimento e aceitação da diferença do cliente é fundamental, indo além de simplesmente obter conhecimento sobre sua experiência.

Portanto, os princípios da ACP estão enraizados nas atitudes e valores que orientam o comportamento. Essa abordagem permite agir de maneira consistente, adaptando-se às diferentes situações, pessoas e momentos. A essência da ACP não reside apenas em sua utilidade ou eficácia, mas em seu valor intrínseco. Compreender a ACP requer sensibilidade para valores subjacentes, pois, caso contrário, ela pode ser vista meramente como uma técnica. No entanto, em última análise, a ACP se justifica como uma ética das relações humanas, abrangendo os âmbitos interpessoais, comunitários, sociais e políticos. A justificativa dessa abordagem consiste em explicar e fundamentar, teoricamente, os valores que ela representa (AMATUZZI, 2010).

O Plantão Psicológico surgiu como uma forma de atendimento que foi adotada nos anos de 1970 com estagiários da faculdade de Psicologia, como alternativa para atender o público que procurava o Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP), do Instituto de Psicologia (IP) da Universidade de São Paulo (USP) sob a coordenação da Psicóloga Rachel Lea Rosenberg, o objetivo do plantão era fornecer um atendimento para aqueles que necessitavam de ajuda. Esse modelo foi inspirado nas experiências das clínicas de atendimento imediato, conhecidas como *Walk-in clinics*, nos Estados Unidos.

De acordo com Mahfoud *et al.* (2012), a expressão “plantão” refere-se a um serviço específico prestado por profissionais que permanecem disponíveis para

atender a qualquer pessoa que necessite de seus serviços, sem interrupções, durante períodos previamente estabelecidos. Para Ortolan e Sei (2019) o Plantão Psicológico é um serviço de caráter emergencial que tem como objetivo principal acolher a experiência e a história da pessoa em urgência. “Trata-se de uma modalidade de atendimento, oferecida de modo constante e estável, que se configura como um espaço de acolhimento, e escuta dos sujeitos em sofrimento urgente” (ORTOLAN; SEI, 2019, p. 104).

De acordo com Rosenthal (1999), em certos momentos da vida, as pessoas precisam de um diálogo especial que lhes permitam ouvir a si mesmos, identificar e reconhecer seus sentimentos próprios e as opções de auto orientação, especialmente quando enfrentam várias dificuldades, sem a necessidade de um tratamento prolongado como tradicionalmente oferecido pelas psicoterapias, e assim surge o Plantão Psicológico, que cumpre justamente essa proposta.

Mahfoud *et al.* (2012) destaca em seus estudos que, durante a fase de consolidação do Plantão Psicológico, foi necessário esclarecer diversos pontos ao público, devido à confusão recorrente com o contexto clínico. Entre esses esclarecimentos, ressaltou-se que o Plantão Psicológico não se tratava de um serviço de emergência psiquiátrica, não atendia demandas de suicídio como o Centro de Valorização a Vida (CVV)<sup>3</sup>, não se destinava à terapia, não oferecia serviços de triagem e encaminhamentos. É importante salientar que o Plantão Psicológico não surgiu com a intenção de substituir os outros serviços de psicoterapia, mas sim fornecer um momento adequado de escuta, mediação e acolhimento imediato para pessoas que estejam vivenciando crises emocionais. Atualmente, os serviços de Plantão Psicológico ainda seguem os mesmos princípios e lógica, mantendo-se como um espaço que não se configura como uma clínica psicoterápica.

O Plantão Psicológico é realizado na maioria das vezes por estudantes de Psicologia como parte de estágio da clínica escola. Esses alunos são denominados por plantonistas. De acordo com Scorsolini-Comin (2015), o profissional ou estudante que realiza plantões psicológicos se coloca à disposição para atender os indivíduos presentes em um determinado local e um horário específico, de acordo com suas demandas urgentes. Sendo assim, a pessoa procura o atendimento

---

<sup>3</sup> O CVV é uma organização nacional fundada em 1962, sendo financeiramente e ideologicamente independente, sem nenhuma relação religiosa, política ou empresarial. É formado por voluntários, que oferecem apoio emocional e trabalham na prevenção de suicídio. O atendimento é feito pelo telefone 188, 24 horas por dia e sem custo, além de suporte pelo chat, e-mail e em alguns endereços.

espontaneamente, sempre que percebe que precisa utilizar o serviço.

A prática por sua vez requer do plantonista uma escuta diferenciada, caracterizada por ser empática, livre de julgamentos e com a intenção do profissional em ajudar o outro, que muitas vezes se encontra vulnerável por se tratar de um momento de emergência (TASSINARI, 1999). Nesses espaços, a escuta precisa ser especializada, pois além de compreender o sentido lógico do discurso, busca-se entender a percepção do outro na sua fala. Nesse sentido, o sujeito é convidado a ouvir-se a si mesmo e construir sua própria interpretação do que foi posto, sem que haja uma verdade imposta (ROCHA, 2009).

O plantonista precisará ouvir a demanda com atenção, estar presente no momento de grandes emoções, independentemente de quais sejam, para que o cliente/aluno se sinta à vontade para expor e sentir de maneira adequada. O plantonista fará perguntas voltadas à situação fazendo com que o cliente perceba sua própria demanda e tenha um olhar próprio para si mesmo, gerando autoconhecimento e direcionamento (MAHFOUD *et al.*, 2012).

Vieira (2019) ressalta que um aspecto importante no Plantão Psicológico é a criação de um vínculo entre o plantonista e o cliente, pois contribui para um ambiente acolhedor, deixando os clientes incentivados e motivados a se envolverem na relação de ajuda.

Mahfoud *et al.* (2012) ainda destaca que conforme observado, uma abordagem que busca enfrentar a problemática manifestada a partir da perspectiva individual da pessoa permite oferecer acolhimento imediato à demanda quando é expressa, o que constitui apenas uma das características essenciais do atendimento em sistema de Plantão Psicológico. Como resultado, além da capacidade de lidar com uma ampla gama de demandas, as possibilidades de continuidade no processo terapêutico também se tornam bastante diversificadas.

O Plantão Psicológico é um método amplamente utilizado e pode ser implementado em diversas instituições e contextos, incluindo o âmbito educacional. Ele pode ser uma forma de manejo para a comunidade escolar lidar com uma variedade de problemas que estão sendo enfrentados atualmente, os quais serão discutidos mais adiante.

Portanto, segundo Zanoni (2008), é importante que um psicólogo plantonista demonstre disponibilidade para acolher as demandas urgentes dos clientes, ouvindo-os de maneira a facilitar o atendimento de seus próprios recursos psicológicos, em

vez de se concentrar exclusivamente na resolução do problema apresentado. Nesse sentido, quando uma pessoa procura ativamente por uma relação de ajuda durante momentos que expressam sentimentos de fragilidade emocional, ela está, na verdade, buscando preservar sua autonomia pessoal, a despeito de uma vulnerabilidade temporária.

A educação é, desde o seu início, um fenômeno social fundamentalmente ligado ao contexto político, econômico, científico e cultural de uma determinada sociedade. O ato de educar é um processo contínuo que varia ao longo da história, não sendo uniforme em todos os tempos e lugares, e sendo essencialmente um processo social. Além disso, a educação e a sociedade estão interconectadas, pois a primeira exerce uma influência significativa nas transformações que ocorrem no ponto central da segunda (DIAS; PINTO, 2019).

De acordo com Bock, Furtado e Teixeira (2008) existem diversos desafios que a comunidade escolar enfrenta, e essas dificuldades demandam da assistência de profissionais de diversas áreas, incluindo a Psicologia e a Assistência Social, para buscar possíveis soluções.

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) (2019) relata que o psicólogo é importante na área da educação, para além das lógicas individualizantes, visando todas as áreas que o indivíduo se insere e suas particularidades. O psicólogo trabalha com todos os funcionários da escola, não somente os alunos, a fim de desenvolver intervenções e compreensões das adversidades e do fracasso escolar, considerando as múltiplas causas envolvidas, bem como as subjetividades presentes nos processos de ensino aprendizagem.

O âmbito educacional é repleto de adversidades, entre os mais frequentes, os autores Bock, Furtado e Teixeira (2008) relatam a falta de motivação dos alunos, que não se sentem envolvidos no processo de aprendizado e conhecimento. Essa questão é complexa e vai além das metodologias escolares, envolvendo também aspectos familiares, sociais, e relações pessoais.

Outra demanda muito fluente nas escolas são as violências, sejam elas de caráter físico, emocional, social, ou seja, muitos nesse ambiente sofrem as consequências desses atos. O CFP (2019) relata que os efeitos decorrentes do clima de insegurança, intolerância e violência recorrente observados atualmente tornam-se evidentes no cotidiano escolar, influenciando negativamente a aprendizagem das crianças, desmotivando os professores e contribuindo para a normalização do

fracasso e da falta de interesse pela educação.

A violência como problemática crescente nas relações sociais escolares desenvolve problemas tanto físicos quanto mentais, abandono escolar e tornando o processo de ensino-aprendizagem negativos, manifestam-se de diversas formas, incluindo *bullying*, agressividade, autolesão e suicídio. A escola, que costumava ser um local de proteção, agora enfrenta episódios de violência, refletindo tanto para comunidades carentes que não encontram retorno na escolarização, quanto para aqueles com maior poder aquisitivo que parecem ter perdido a o prazer em aprender (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2008).

Bock, Furtado e Teixeira (2008) relatam também que não é somente os alunos e educadores que efetuam e sofrem com a violência, mas também a escola como um todo. Uma forma de violência significativa praticada pela escola é quando ela utiliza sua autoridade sobre as crianças e jovens para restringir sua capacidade de pensamento e expressão, limitando-os a meros reprodutores de conhecimento.

A violência nas escolas assume diversas formas, e o *bullying* é uma delas. Esse tipo de violência é caracterizado pela intimidação deliberada e persistente direcionado a uma vítima específica, envolvendo agressões físicas e psicológicas (PAPALIA; FELDMAN, 2013). Seus atos podem ser maléficos e acarretar problemas psicológicos e emocionais, além das mudanças de comportamento, as vítimas de *bullying* acumulam uma carga emocional negativa, devido as violências sofridas, que acarretam problemas, e levam à reclusão e até mesmo ao suicídio. Infelizmente, essa ocorrência é comum em muitas instituições de ensino, deixando marcas profundas nas vítimas e afetando seu bem-estar emocional.

Além do *bullying*, a autolesão e o suicídio também são fenômenos preocupantes presentes no contexto escolar. A autolesão está ligada a forma do alívio imediato do sofrimento, geralmente representa o desespero e o desejo de pôr fim à própria vida (ALMEIDA *et al.*, 2018). As tentativas de autolesão e suicídio, praticados principalmente por adolescentes, caracteriza uma falta de estratégia de enfrentamento, incapacidade de sintetizar soluções para seus conflitos e em lidar com estressores que surgem durante essa fase da vida. Essas manifestações trágicas refletem o impacto profundo que a violência e a pressão emocional podem ter sobre as pessoas que frequentam a comunidade escolar.

O ambiente escolar também não está imune às ocorrências de preconceito e as práticas discriminatórias, que se manifestam por meio de conflitos, relacionados a

classe social, gênero e orientação social, essas diferenças podem se tornar fatores geradores de conflitos e preconceitos no ambiente escolar, surgem através do processo de identificação entre indivíduos e grupos, os quais são construídos e reforçados cotidianamente nas relações sociais. Essas divergências muitas vezes resultam em preconceitos e estigmas, enraizados nas dinâmicas de poder e presentes vivências cotidianas entre os alunos (BARROS, 2012).

Além das diversas manifestações de violência presentes na comunidade escolar, é importante destacar os sintomas e transtornos emocionais que afetam aqueles que enfrentam tais adversidades. É comum observar a presença de sintomas como ansiedade e depressão, baixa autoestima, dificuldades de aprendizagem e concentração, além de comportamentos antissociais, entre outros (BINSFELD; LISBOA, 2010). Esses sintomas se manifestam de maneira notável nas vítimas de violência, refletindo o impacto profundo dessas experiências em seu bem-estar psicológico e desenvolvimento acadêmico.

Diante das inúmeras problemáticas enfrentadas pela escola, é essencial que sejam oferecidos espaços de acolhimento capazes de auxiliar os sujeitos envolvidos, como é o caso do Plantão Psicológico já argumentado nos referenciais anteriores.

Nesse sentido, este artigo de pesquisa tem como objetivo analisar por meio de uma pesquisa bibliográfica como o funcionamento do Plantão Psicológico pode contribuir no suporte emocional e desenvolvimento sócio emocional dos envolvidos no âmbito educacional, explorando o papel essencial desempenhado pelo plantonista nesse contexto. Além disso, pretende-se discorrer sobre os fundamentos e princípios da ACP, desenvolvidos por Carl Rogers e por fim, almeja-se expor as adversidades frequentemente encontradas no ambiente escolar, com o intuito de compreender os desafios psicossociais enfrentados por estudantes, professores e demais membros da comunidade escolar.

## **2 MATERIAL E MÉTODOS**

O estudo teve como objetivo investigar como o Plantão Psicológico, sob a perspectiva da ACP, poderia ser uma forma de manejo nas adversidades encontradas no âmbito escolar. Esta pesquisa propôs uma revisão sistemática da literatura, que segundo Moraes (2015), é um método de pesquisa que engloba a literatura identificada em múltiplas fontes de dados, com o intuito de proporcionar uma perspectiva abrangente do panorama atual de investigações relacionadas ao tema em

questão, com o objetivo de sintetizar as evidências disponíveis de maneira imparcial e sistemática para responder à pergunta da pesquisa.

Essa pesquisa foi de cunho qualitativo, pois buscava informações não quantificáveis, que segundo Silveira e Córdova (2009) é uma pesquisa que se preocupa com os aspectos da realidade que não podem ser quantificados, envolve a compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. Os pesquisadores que utilizam métodos qualitativos buscam entender o motivo por trás dos fenômenos, expressando o que é pertinente, porém não quantificam e se baseiam em diversas abordagens.

Para melhor concretização da pesquisa foi realizada uma revisão bibliográfica, que segundo Gil (1991, p.27) “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Nessa pesquisa, foram exploradas diversas fontes, como livros e artigos acadêmicos oferecidos em sites como Scielo, Google acadêmico e outros, a fim de compreender os fundamentos teóricos e práticos relacionados ao Plantão Psicológico e a ACP. Os principais descritores para realização da pesquisa foram: Abordagem Centrada na Pessoa, teorias de Carl Rogers, Plantão Psicológico e dificuldades enfrentadas pelas pessoas no âmbito acadêmico.

Como critérios de inclusão na pesquisa, foram utilizados materiais redigidos da Língua Portuguesa e disponíveis gratuitamente, enquanto materiais em outros idiomas foram excluídos.

### **3 DISCUSSÃO**

No decorrer da construção deste artigo, foram coletadas diversas informações das mais variadas fontes. Trata-se de uma revisão sistemática da literatura com destaque principal para artigos encontrados no google acadêmico ([scholar.google.com.br](http://scholar.google.com.br)) e Scielo ([scielo.org](http://scielo.org)), a partir das principais palavras-chaves: Plantão Psicológico na Escola, Abordagem Centrada na Pessoa, Psicologia Escolar, Adversidades na Escola. Além disso, foram bastantes utilizados os livros “Torna-se Pessoa” e um “Jeito de Ser” de Carl Rogers, bem como o livro “Plantão Psicológico: Novos Horizontes” de autoria de Miguel Mahfoud, entre outros, e “Psicologias” da Ana Bock juntamente com outros autores.

Essa pesquisa explorou os aspectos fundamentais da ACP do teórico humanista Carl Rogers e o papel do Plantão Psicológico no contexto acadêmico, bem

como as adversidades e dificuldades enfrentadas pela comunidade escolar. Essas temáticas são de grande relevância para compreender como a Psicologia, principalmente a Psicologia Escolar, pode contribuir para lidar com os desafios no ambiente educacional.

Para iniciarmos, é relevante destacar o uso das principais obras de Carl Rogers relacionadas à temática da ACP, sendo elas os livros “Tornar-se Pessoa” e “Um Jeito de Ser”.

Em “Tornar-se Pessoa” (2009), Rogers fundamenta-se em conceitos primordiais, como a criação de um ambiente de aceitação incondicional, empatia e congruência, permitindo que o sujeito explore suas concepções de forma autêntica. Rogers, enfatiza que as pessoas têm uma tendência natural para a autorrealização e o crescimento, mas essa jornada é muitas vezes prejudicada por expectativas sociais, falta de aceitação e conflitos internos.

Já em “Um Jeito de Ser” (1983), destaca-se a importância da empatia, da congruência e da aceitação incondicional nas relações humanas, seja em contextos clínicos ou no cotidiano, neste caso em específico, o ambiente escolar, destacando a importância da empatia, da autenticidade e da aceitação na promoção do crescimento e desenvolvimento pessoal.

A partir dos dois estudos de Rogers que utilizamos nesta pesquisa, compreendemos que a congruência desempenha um papel fundamental na construção de uma relação terapêutica mais sólida, promovendo um ambiente no qual as pessoas se sentem à vontade para compartilhar as suas experiências. A aceitação positiva incondicional promove um ambiente facilitador, permitindo que os indivíduos se sintam mais valorizados e respeitados, uma vez que o terapeuta garante um clima de aceitação, ele abre portas para uma aprendizagem mais significativa por parte do cliente, fazendo com que ele compreenda verdadeiramente suas questões pessoais. Além disso, a compreensão empática também efetua um papel crucial na construção de uma conexão sólida entre o terapeuta e cliente, em razão que constitui um ambiente seguro e acolhedor que encoraja o cliente a explorar suas emoções.

De acordo com Rogers (1983; 2009) esses três conceitos não se exercem isoladamente, no entanto, criam uma tríade onde um termo completa o outro, a congruência do terapeuta facilita a aceitação positiva incondicional e a compreensão empática, visto que, quando o terapeuta é fidedigno, restaura um ambiente onde as pessoas se sentem mais compreendidas. No geral, esses conceitos dão base a um

ambiente terapêutico eficaz, que promove crescimento pessoal.

Nesta pesquisa, quando abordamos a ACP, também discutimos sobre uma modalidade de atendimento: o Plantão Psicológico.

O Plantão Psicológico representa uma forma de acolhimento emergencial que se alinha perfeitamente com a perspectiva da ACP. Essa prática, frequentemente acompanhada por plantonistas que são estudantes de Psicologia, desempenha um papel crucial ao oferecer escuta empática, livre de julgamentos, auxiliando a quem necessita, seja os alunos ou funcionários da comunidade escolar. O Plantão Psicológico em junção com a ACP, auxilia o outro na compreensão de suas próprias demandas e emoções, além da criação de um ambiente acolhedor e motivador.

Miguel Mahfoud e outros autores, no livro “Plantão Psicológico: Novos Horizontes” (2012), explora o conceito de Plantão Psicológico como uma ferramenta de atendimento aberta à comunidade, não necessariamente em contexto clínico tradicional. O autor enfatiza a importância de adotar a ACP, que se concentra na autonomia do cliente e na compreensão das necessidades emocionais imediatas. Além disso, também reflete sobre como o Plantão Psicológico pode ser uma ferramenta eficaz de promoção da saúde mental.

Seguindo a essa mesma abordagem de resposta imediata às necessidades emocionais destacada por Mahfoud, Tassinari, no artigo “Plantão Psicológico centrado na pessoa como promoção de saúde no contexto escolar” (1999), enfatiza que a aplicação prática desse processo requer do profissional de plantão uma escuta especializada, caracterizada por empatia genuína e desprovida de julgamentos críticos. O objetivo primordial é oferecer assistência ao indivíduo, que muitas vezes se encontra em um estado de vulnerabilidade, devido à natureza do momento emergencial.

De acordo com essas perspectivas apontadas acima, Silva Filho no livro “Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento” (2015), destaca que o Plantão Psicológico se caracteriza como um momento de compreensão, no qual não se pretende solucionar o problema do outro, mas sim oferecer uma escuta qualificada, interessada e calorosa para aqueles que necessitam. No contexto desta pesquisa, aqueles que precisam são os que frequentam o âmbito estudantil.

A ligação do Plantão Psicológico com a ACP pode ser uma estratégia para lidar com as adversidades que os indivíduos enfrentam no cotidiano. Nesta pesquisa,

aprofundamos nossa análise nas dificuldades enfrentadas pelos alunos e pela comunidade escolar como um todo, e exploramos como essa modalidade de atendimento pode contribuir de forma positiva.

Sobre o quesito adversidades, no livro “Transtornos emocionais na escola” (1999) de Trisha McCaffrey, descreve que as pessoas podem desenvolver transtornos emocionais devido a experiências desagradáveis vividas ou à falta/excesso de estímulos adequados para um desenvolvimento saudável. Esses transtornos podem manifestar-se através de sintomas de ansiedade e angústia, dificultando a rotina diária. McCaffrey também destaca que os transtornos são cumulativos, o que significa que uma série de pequenos transtornos pode levar a emoções prejudiciais e problemas que afetam o pensamento lógico, a clareza mental e o comportamento.

Entretanto, Ana Bock juntamente com outros autores no livro “Psicologias” (2008), afirma que a comunidade escolar possui desafios frente a essas questões. No âmbito educacional, uma parte significativa se refere à desmotivação, pois os aprendizes se sentem desconectados ao próprio processo de aprendizagem, evento este que ACP, como dito anteriormente, evidencia a necessidade de o sujeito assumir o centro do seu processo.

Conforme citado por diversos autores, como Bock, Furtado e Teixeira em seu livro “Psicologias” (2008), Papalia e Feldman em “Desenvolvimento Humano” (2013), Barros no artigo “O preconceito e suas implicações práticas na escola e atuação do psicólogo neste ambiente” (2012), e Binsfeld e Lisboa no artigo “*Bullying*: Um estudo sobre papéis sociais, ansiedade e depressão no contexto escolar” (2010), a comunidade escolar enfrenta inúmeras dificuldades e desafios que requerem a intervenção de profissionais qualificados, como psicólogos e assistentes sociais. Questões como a falta de motivação dos alunos, a violência (incluindo o *bullying*), a automutilação, o suicídio e o preconceito são problemas recorrentes nas escolas e demandam intervenções imediatas. Isso ocorre porque essas questões afetam não apenas os alunos, mas também a instituição como um todo, manifestando-se em sintomas notáveis, como ansiedade, depressão e dificuldades de aprendizado. As adversidades têm inúmeros impactos emocionais significativos no desempenho acadêmico.

Portanto, o Plantão Psicológico, quando implementado com base nos princípios da ACP, pode ser uma ferramenta valiosa para ajudar a enfrentar desafios como a falta de motivação dos alunos, a violência escolar e os sintomas emocionais. É uma

forma de manejo das diversas adversidades, pois ele fornece um espaço seguro para os envolvidos na comunidade escolar se expressarem e buscarem orientações, contribuindo assim para o desenvolvimento sócio emocional dos indivíduos.

Com base nessas informações, torna-se claro o reconhecimento da necessidade de serviços psicológicos acessíveis a todos, especialmente no contexto acadêmico, que abrange indivíduos de diversas faixas etárias, situações de vulnerabilidade e desafios específicos de acordo com cada realidade. Segundo o CFP (2019), a Psicologia desempenha um papel significativo no campo da educação, oferecendo uma valiosa contribuição nos processos de ensino aprendizagem e entre outros aspectos fundamentais, sendo de grande potencial no desenvolvimento das relações interpessoais no contexto educacional, entre muitos outros aspectos relevantes. A Psicologia desempenha um papel crucial no campo da proteção social, auxiliando nas adversidades encontradas. Os resultados destacam a necessidade de uma abordagem multiprofissional para enfrentar as dificuldades na comunidade escolar. Além do Plantão Psicológico, outros profissionais, como assistentes sociais, podem desempenhar um papel importante na compreensão e no auxílio dessas problemáticas.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No decorrer do presente estudo buscou-se aprofundar a compreensão da ACP de Carl Rogers e seu papel no contexto do Plantão Psicológico, bem como as adversidades encontradas no âmbito acadêmico. Constatou-se que o Plantão Psicológico, com sua escuta empática e livre de julgamentos, desempenha um papel crucial na promoção da saúde mental e na construção de um ambiente escolar mais acolhedor, que por consequência leva a um ambiente saudável, dos quais haverá maiores possibilidades de desenvolvimentos daqueles que buscam à ACP. Nesse sentido, é fundamental que a comunidade escolar reconheça a importância do suporte emocional e da promoção do bem-estar psicológico como elementos essenciais para o alcance acadêmico desejado.

Os resultados levaram a confirmar que o Plantão Psicológico como um serviço de natureza emergencial, harmoniza-se com os princípios da ACP ao oferecer uma escuta qualificada e interessada, não com o propósito de solucionar problemas imediatamente, mas sim de compreender e acolher as necessidades dos que buscam ajuda. Tudo isso levou a concluir ainda que, a integração desses fundamentos

apresenta um potencial significativo para promover ambientes educacionais mais saudáveis, favorecendo o bem-estar dos indivíduos envolvidos e fomentando a autonomia e o crescimento pessoal.

Além disso, os princípios da ACP não devem ser aplicados apenas pelos plantonistas e psicólogos, mas também pelos docentes, a fim de criar um ambiente de ensino-aprendizagem mais saudável e produtivo.

É concludente que a comunidade escolar perceba a importância do suporte emocional e da promoção do bem-estar psicológico como elementos essenciais para alcançar um desenvolvimento saudável, tanto nas questões pessoais, quanto para o sucesso acadêmico desejado.

Mediante as leituras no campo da ACP e do Plantão Psicológico, foram levantados indícios que norteiam a compreensão dos processos que se entrelaçam nesse cenário. Alguns deles são de que o Plantão Psicológico desempenha papel essencial na promoção de um ambiente saudável e na compreensão das adversidades que afetam a instituição de ensino. Essas abordagens não apenas ajudam a resolver desafios imediatos, mas também contribuem para o crescimento pessoal e acadêmico das partes envolvidas. À vista disso, investir na implementação e fortalecimento dessas abordagens pode ser uma estratégia eficaz para melhoria da qualidade da educação e promoção de bem-estar psicológico. Tomando como base os dados das pesquisas, pode-se afirmar que é primordial que esses esforços sejam baseados na compreensão abrangente das perspectivas sociais, políticas e psicológicas, em conjunto com o envolvimento ativo dos pais ou responsáveis, a fim de fomentar um ambiente escolar que seja verdadeiramente acolhedor e propício para o desenvolvimento, tanto dos alunos como para a comunidade escolar como um todo. Cabe mencionar, ainda, que torna-se fundamental contar com o apoio das autoridades públicas para promover melhorias na infraestrutura e desenvolver novas abordagens pedagógicas e psicológicas, com o objetivo de incentivar o crescimento dos alunos e cultivar neles o desejo pelo conhecimento e bem-estar. Tudo isso deve ser realizado em estreita parceria com profissionais psicossociais, visando a construção de um ambiente educacional pautado no respeito mútuo e na promoção de um clima de acolhimento.

Ainda, torna-se necessário destacar que o Plantão Psicológico proporciona espaços de diálogo na escola, nos quais os indivíduos podem compartilhar suas angústias e sofrimentos, além de auxiliar no manejo de suas experiências humanas.

Essa abordagem também promove o autoconhecimento e busca promover a inclusão em uma sociedade que, muitas vezes, clama por inclusão, mas se organiza por meio da exclusão.

Outro aspecto que suscitou reflexões nesta pesquisa foi que o número de publicações que apresentam o Plantão Psicológico como uma modalidade de atendimento na escola ainda é bastante limitado. Isso ressalta a urgente necessidade de mais pesquisas sobre o tema e de uma discussão mais ampla nas instituições acadêmicas, especialmente nos cursos de Psicologia.

Há muito ainda o que se refletir e acrescentar sobre as contribuições da ACP no Plantão Psicológico. Contudo, a urgência é pensar em recursos para manejo das adversidades encontradas no ambiente escolar que afetam o sujeito na sua dimensão biopsicossocial. Que este estudo seja mais um espaço de reflexão das práticas dos profissionais/estagiários de psicologia e que agregue novos olhares ao contexto onde estão inseridos.

## 5 REFERÊNCIAS

ABREU, A. C. V.; VIEIRA, E. M.; BRANCO, P. C. C. Formação do Terapeuta Centrado na Pessoa: Ética e Figuras de Alteridade. *Revista Subjetividades*, v. 22, n.2, p. e10260, 2022. Disponível em: < <https://ojs.unifor.br/rmes/article/view/10260>>. Acesso em: 15 de jun. 2023.

ALMEIDA, R. S. A Prática da automutilação na adolescência: o olhar da Psicologia Escolar/Educacional. *Caderno de graduação – Ciências Humanas e Sociais – UNIT. Alagoas*, v. 4, n. 3, p. 147, 2018. Disponível em: < <https://periodicos.set.edu.br/fitshumanas/article/view/5322>>. Acesso em: 16 jun. 2023.

AMATUZZI, M. M. Rogers: Ética humanista e psicoterapia. Campinas: Alínea, 2010.

BARROS, W. M. S. O preconceito e suas implicações práticas na escola e atuação do psicólogo neste ambiente. 2012, 127f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Psicologia) - Faculdade de Ciências da Educação e da Saúde. Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2012.

BINSFELD, A. R.; LISBOA, C. S. M. Bullying: Um estudo sobre papéis sociais, ansiedade e depressão no contexto escolar. *Interpersona: An International Journal on Personal Relationships*, v. 4, n. 1, p. 74-105, 30 jun. 2010. Disponível em: <https://doaj.org/article/114d0ec4175443a081c94fe32123f613>. Acesso em: 16 de jun. 2023.

BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. *Psicologias: uma introdução ao estudo de Psicologia*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Psicologia e Educação: Psicologia, Ciência e Profissão. Brasília: CFP, 2019.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) na educação básica. 2. ed. Brasília: CFP, 2019

DIAS, E. S. A. C; PINTO, F. C. F. Educação e Sociedade. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, v. 27, n. 104, p. 449-455, 2019. Disponível em: <<https://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/ensaio/article/view/2437>>. Acesso em: 16 de jun. de 2023.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MAHFOUD, M. et al. Plantão Psicológico: novos horizontes. 2. ed. São Paulo: Companhia ilimitada, 2012.

MATIAS, E. et al. A Contribuição da Teoria Humanista para a Formação Integral do Aluno. Revista Semiárido de Visu, v.7, n.2, p. 242-251, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.ifsertaope.edu.br/ojs2/index.php/semiaridodevisu/article/view/1066>>. Acesso em: 14 de jun. 2023.

MCCAFFREY, T. Transtornos emocionais na escola: alternativas teóricas e práticas. 3. ed. São Paulo: Summus, 1999.

MORAES, D. M. Tipos de revisão de literatura. Universidade de São Paulo– Botucatu, 2015.

ORTOLAN, M.; SEI, M. Avaliação do Plantão Psicológico de um serviço-escola de Psicologia. Interação em Psicologia, Curitiba, v.23, n. 2, ago.2019. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/56248>>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

PAPALIA, D. E.; FELDMAN, R. D. Desenvolvimento humano. 13. Porto Alegre: AMGH, 2013.

REBOUÇAS, M. S.; DUTRA, E. Plantão Psicológico: uma clínica da contemporaneidade. Rev. abordagem gestalt. Goiânia, v. 16, n. 1, p. 19-28. 2010. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S180968672010000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180968672010000100004)>. Acesso em: 08 de jun. 2023.

ROCHA, M. C. Plantão Psicológico: desafios e potencialidades. Serviço de aconselhamento psicológico: 40 anos de história. São Paulo: SAP/IPUSP, n. 1, p. 103-115, 2009. Disponível em: <[https://citrus.uspnet.usp.br/cmip/sites/default/files/livro%20SAP\\_15\\_12\\_2015.pdf](https://citrus.uspnet.usp.br/cmip/sites/default/files/livro%20SAP_15_12_2015.pdf)>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

ROGERS, C. Tornar-se Pessoa. 6. ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2009.

ROGERS, C. Um Jeito de Ser. São Paulo: EPU, 1983.

ROSENTHAL, R. Plantão de Psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: Uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In: MAHFOUD, M. et al. Plantão Psicológico: novos horizontes. 2. ed. São Paulo: Companhia ilimitada, 2012. Cap. 2. p. 31-44.

SCORSOLINI-COMIN, F. Plantão Psicológico centrado na pessoa: intervenção etnopsicológica em terreiro de Umbanda. Temas psicol. Ribeirão Preto, v.22, n.4, p. 885-899, dez. 2004. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-389X2014000400016](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2014000400016)>. Acesso em: 10 de jun. 2023.

SCORSOLINI-COMIN, F. Plantão Psicológico e o cuidado na urgência: panorama de pesquisas e intervenções. Psico-USF, v.20, n.1, p. 163-173, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psuf/a/G7sNXfF8hfZfJFSxZTZHCnR/#>>. Acesso em: 10 de jun. de 2023.

SILVA FILHO, F.; MONTENEGRO, L.; SOUZA, S. Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento. 1. ed. Curitiba: Editora CRV, 2015.

SILVEIRA, D.T.; CÓRDOVA, F.P. A pesquisa científica: Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 33-44, 2009.

SOUZA, L.F.C et al. O Plantão Psicológico praticado na escola sob a perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa: uma revisão narrativa. Caderno de Graduação Ciências Humanas e Sociais-UNIT-ALAGOAS, v. 5, n. 2, p. 65-65, 2019.

TASSINARI, M. A. Plantão Psicológico centrado na pessoa como promoção de saúde no contexto escolar. 1999, 155f. Dissertação. (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

VIEIRA, E. D. Novas direções para o plantão psicológico: o psicodrama como referencial. Revista Brasileira de Psicodrama, v. 27, n. 2, p. 199-211, 2019. Disponível em: <<https://revbraspsicodrama.org.br/rbp/article/view/20>>. Acesso em: 15 de jun. 2023.

ZANONI, M. Plantão Psicológico em um serviço universitário de psicologia: a experiência de aprimorandas. 2008, 82f. Dissertação. (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008.