

## **A RELEVÂNCIA DA ESCUTA NA TRIAGEM PSICOLÓGICA PARA ADESÃO AO TRATAMENTO PSICOTERÁPICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.**

Sandrine Rocha Silva dos Santos\*  
Ana Clara Pereira de Marco Fernandes\*\*

### **RESUMO**

O processo que envolve a triagem é compreendido por muitos autores como o primeiro passo para o atendimento psicológico. Na clínica-escola de Psicologia da CESUPI - Faculdade de Ilhéus/ Madre Thais, localizada no interior de Ilhéus, essa compreensão é vivenciada pelos estagiários do curso de Psicologia. O processo de triagem possibilita a breve demonstração do que se pode esperar de um acompanhamento psicoterápico tanto da perspectiva das pessoas que procuram esse serviço quanto das que atendem essas pessoas. Esse relato de experiência tem o objetivo de compreender a importância da escuta na triagem para a adesão ao processo psicoterapêutico. Através do relato de experiência de duas estagiárias que participaram do atendimento em triagem psicológica. Foram realizadas entrevistas breves em torno de 20 a 30 minutos em cada atendimento individual que permitiu coletar as principais informações e expectativas das pessoas acerca do atendimento psicoterápico. O presente trabalho propõe realizar uma pesquisa qualitativa e bibliográfica acerca das práticas dos serviços de triagem psicológica, e através da perspectiva e observação das estagiárias descrever o papel que a escuta desempenha para a compreensão das expectativas das pessoas que procuram o serviço e para favorecer a adesão ao processo psicoterápico. O estágio em triagem possibilitou adquirir uma breve compreensão do sofrimento apresentado na demanda do paciente/cliente de forma a se tornar possível ser feito o encaminhamento adequado das pessoas que procuram auxílio psicológico.

**Palavras-chave:** Clínica-Escola. Escuta. Expectativa. Saúde Mental. Triagem Psicológica.

### **ABSTRACT**

The process involving screening is understood by many authors as the first step towards psychological care. In the psychology school-clinic at CESUPI - Faculdade de Ilhéus/ Madre Thais, this understanding is experienced by interns of the Psychology course. The screening process allows a brief demonstration of what can be expected from psychotherapeutic follow-up, both from the point of view of the people who seek this service and from the person who attends them. This experience report aims to understand the importance of listening in screening for adherence to the psychotherapeutic process. Through the experience report of two interns who participated in the psychological screening service. In each individual session, brief interviews were held, lasting approximately 20 to 30 minutes, which made it possible to gather the main information and expectations of people about the psychotherapeutic care. The present work proposes to carry out a qualitative and bibliographical research on the practices of psychological screening services, and through the interns' perspective and observation, describe the role that listening plays in understanding the expectations of people who seek the service

---

\*Graduanda em Psicologia, 8º semestre, pela CESUPI- Faculdade de Ilhéus/Madre Thais. E-mail: sandrinerocha7@gmail.com.

\*\*Graduanda em Psicologia, 8º semestre, pela CESUPI- Faculdade de Ilhéus/Madre Thais. E-mail: anaa.s2@hotmail.com.

and to favor membership. to the psychotherapeutic process. The screening stage made it possible to acquire a brief understanding of the suffering presented in the patient's/client's demand in order to enable the appropriate referral of people seeking psychological help.

**Keywords:** Clinic-School. Hearing. Expectation. Mental health. Psychological Screening.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo é um relato de experiência de estágio básico supervisionado obrigatório realizado por duas estudantes do 6º período de Psicologia da CESUPI- Faculdade de Ilhéus/ Madre Thais, referente à disciplina de estágio III, intitulada “Triagem Psicológica” e realizado em 2022, que compõe a grade curricular do curso e tem como objetivo promover a reflexão sobre de que forma ocorre o acolhimento das pessoas inscritas no serviço de triagem psicológica da faculdade. Este relato de experiência tem o objetivo de compreender a importância da escuta na triagem para a adesão ao processo psicoterapêutico. Assim, a prática de estágio aqui referida consistiu no atendimento das pessoas inscritas e na discussão em supervisão sobre as demandas trazidas pelos pacientes que passaram pela triagem e foram encaminhados para a psicoterapia.

O processo de triagem desempenha um papel fundamental como a primeira interação dos pacientes com o serviço psicológico, uma vez que muitos deles chegam desconhecendo o que esperar de um atendimento dessa natureza. É durante essa etapa inicial que se estabelece um vínculo crucial, pois, se o paciente não se sentir motivado ou compreendido nesse primeiro contato, é possível que ele desista de prosseguir em busca de auxílio. Assim, a triagem emerge como uma oportunidade privilegiada para uma compreensão mais profunda das dificuldades enfrentadas pelo paciente e sua família. As entrevistas nesse contexto assumem uma abordagem que pode se assemelhar a uma intervenção breve, permitindo aos clientes participarem ativamente do seu próprio processo terapêutico, o que os torna mais conscientes de suas questões. O acolhimento, por sua vez, ganha uma significância particular para muitos pacientes, sendo entendido como uma escolha afetiva por parte do psicólogo, que busca não apenas escutar, mas também receber, aceitar e proporcionar alívio diante do sofrimento expresso, criando as condições necessárias para a transformação da situação vivenciada.

Nesse contexto, a escuta emerge como uma estratégia de comunicação essencial para uma compreensão mais profunda do outro, caracterizada por uma atitude de calor humano, interesse genuíno e respeito mútuo, revelando-se, portanto, como uma ferramenta terapêutica

por excelência. A escuta terapêutica, então, pode ser definida como um método de responder aos indivíduos de maneira a incentivar uma comunicação mais eficaz e uma compreensão mais clara de suas preocupações pessoais, estabelecendo assim as bases para uma relação terapêutica sólida e produtiva.

Este relato de experiência é composto pela introdução, fundamentação teórica que se divide em: a escuta terapêutica, expectativas do atendimento psicológico de pessoas que se inscreveram em um serviço-escola, e aspectos da escuta na triagem psicológica que favorecem a adesão ao processo psicoterápico, metodologia. Análise e discussão de resultados, considerações finais e referências bibliográficas.

## **2 A ESCUTA TERAPÊUTICA**

Escutar é um método de comunicação que favorece a compreensão do outro, sendo um comportamento que transmite interesse e respeito, conseqüentemente terapêutico. A escuta terapêutica tem como definição uma forma de responder aos outros, de maneira que estabeleça uma melhor comunicação e compreensão das preocupações pessoais. Ocorre de forma ativa e eficiente, requerendo de quem ouve um esforço para distinguir os aspectos verbais e não verbais da comunicação (Mesquita e Carvalho, 2014).

Lima (2005) destaca que o escutar, ao contrário do ouvir, não se baseia apenas na coleta de sons que chegam aos ouvidos. O escutar perpassa por uma abertura e envolvimento com o outro que fala, ou melhor, diz. Nesse sentido, a escuta clínica na prática psicológica não se caracteriza como uma escuta comum, mas como um ouvir diferenciado, pois quem escuta e quem fala se abrem à experiência alteritária e produzem novos significados que favorecem novos modos de sentir, pensar e agir.

Para tanto, Arpini et al. (2018) ressalta que a escuta permite compreender o sentido do que está sendo dito, isso também inclui as identificações ou as tentativas de identificação com a pessoa e com a situação que a mesma apresenta. O autor destaca que a escuta está além de apenas exercitar um dos nossos cinco sentidos porque na medida em que o ouvinte se dispõe a escutar, a escuta assumirá o papel de um dispositivo de produção de sentidos.

Sendo assim considerada, como um dispositivo de produção de sentido, na medida em que o psicólogo se coloca como interlocutor e apresenta sua disponibilidade e atenção para escutar o que os pacientes têm a dizer, estes podem contar e escutar sua experiência de outra perspectiva. Entende-se, com isto, que a escuta atua como um dispositivo de produção de

sentidos porque possibilita a própria escuta de si, o que só acontece quando alguém nos convida a falar e se põe a escutar (Lima e Silveira, 2012).

Conforme Nascimento et al (2020) é possível empregar tal aparato no âmbito da saúde mental de modo que as dificuldades em estabelecer um sistema de comunicação sejam vencidas, estruturadas e efetivas, fundamentais para a compreensão das necessidades de vida e saúde dos sujeitos. Na escuta clínica a atenção às particularidades do indivíduo, tal como a posição etérea em que o profissional se encontra, tem similitudes, e simultaneamente encontram-se diferenças na atenção flutuante. É preciso desenvolver o raciocínio clínico para além da avaliação diagnóstica, pensando na avaliação como um mecanismo possível de exclusão, percebeu-se que a construção diagnóstica é um processo de compreensão do sujeito na sua complexidade (Braga; Ramos e Ferreira, 2012).

Entretanto, conforme Lima (2005) a escuta muitas vezes não tem sido conduzida com esse potencial, pois o que tem se identificado é uma prática da escuta como meio para se obter informações sobre o sujeito, restritas a dados objetivos e sem nexos com sua existência-sofrimento. Assim, a escuta tem sido pouco explorada no sentido de compreender o sujeito e seu sofrimento a partir do seu contexto, valorizando suas experiências e atentando para suas necessidades, incluindo no cuidado os diferentes aspectos que compõem o cotidiano desse sujeito (Mielke e Olschowsky, 2011).

É fundamental utilizar a escuta do outro para que de alguma forma se consiga responder a ele, e ao seu sofrimento. Essa devolutiva é ter: responsabilidade pelo outro, pelo seu sofrimento, sua angústia. Estar em favor do sujeito, é o que se almeja dos profissionais de psicologia, para tanto é indispensável ter ética. Não necessariamente, o seguimento de regras, modelos ou teorias, mas, conseguir desenvolver aptidão para superar dilemas, com os quais de alguma forma estaremos sempre envolvidos. Para uma relação verdadeiramente ética com o outro, temos que pensá-lo como uma pessoa que carrega consigo a diferença, considerada um fim em si mesmo (Carvalho *et al.*, 2015).

Ressalta-se que a qualificação dos profissionais da saúde é fundamental, visto que irão lidar na prática da escuta terapêutica com a intenção de potencializar as vantagens provenientes dessa atividade e esquivar-se da inaptidão, para que essa condução não desencadeie danos ao paciente (Nascimento *et al.*, 2020). A conduta ética do terapeuta vai além do relacionamento terapêutico. Isto não significa que o profissional necessite sacrificar os próprios valores, nem compactuar com todos os interesses do cliente. Mas é preciso resistir ao impulso de querer estar correto, de saber o que é o bem (Gergen, 2016).

Como refere Rosa (2007), é através de uma escuta contextualizada e que reconhece o outro na sua alteridade e no que ele tem de mais próprio, que se conhece mais acerca dos recursos e alcances do paciente em psicoterapia. Além disso, faz-se importante que essa escuta não esteja atravessada por julgamentos e pelas referências pessoais do profissional, ou ainda, uma escuta surda e atravessada por elementos que representam o seu próprio universo.

De acordo com Braga, Ramos e Ferreira (2012), é necessário falar sobre a importância do profissional de psicologia e do espaço que ele ocupa quando se fala sobre a escuta terapêutica, levando em consideração o processo de subjetividade que implica as variadas experiências que o sujeito vivencia, o profissional psicólogo possui a chance de fazer a diferença em suas várias áreas de atuação. Isso independe da escolha de abordagem ou perspectiva que o profissional seguirá, pois a escuta clínica atrela-se às competências e aos cuidados para uma boa prática que o psicólogo precisa ter.

Torna-se possível, por esse contato inicial, a formação do vínculo profissional-paciente precocemente, e o respeito e a aceitação devem ser expressos por uma postura humanística, isto é, o profissional deve assumir claramente um aspecto acolhedor no que diz respeito à escuta, ouvindo atentamente os relatos do paciente, com devolutivas em perguntas sucintas, estimulando, ao máximo, a autorreflexão e a abertura de pensamento do usuário a fim de coletar o máximo de informações, além de empreender sua classificação de risco para dar base a novas terapêuticas (Oliveira *et al.*, 2015).

Segundo Garcia *et al.*, (2018). a escuta pode ser realizada individualmente, em grupo, com a família ou grupos de apoio com outros usuários, não obstante, envolver a atuação de uma equipe multiprofissional a fim de expandir o suporte psicossocial, dirimir inseguranças e acrescer esclarecimentos de múltiplas demandas. Sustenta-se, em suma, a consonância da aplicação em ouvir a narrativa do paciente sem interferências profundas de apontamentos ou conselhos, mas perceber e sentir os relatos de um ponto de vista psicológico e orientá-lo para refletir sobre sua própria condição.

Deve-se reconhecer que a eficácia da escuta terapêutica, em grande parte, depende da habilidade do profissional em conceder apoio emocional e conduzir o atendimento de maneira benéfica de modo a propiciar uma atmosfera confortável e livre de julgamentos para a exteriorização dos problemas do indivíduo. Esta habilidade é desenvolvida pela aptidão sistematizada e técnica, seguindo etapas e objetivos claros, como o acolhimento humanizado, a identificação dos fatores de risco, a proteção à pessoa, a prevenção de comportamentos agravantes, o fortalecimento de vínculos e o preparo para retorno à sociedade. Cada um destes

aspectos contribui para o processo geral do tratamento em saúde mental, e a prática da escuta contribui para o aprimoramento das habilidades do profissional que a realiza (Penia; Oselame, 2015).

### **3 EXPECTATIVAS DO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO DE PESSOAS QUE SE INSCREVERAM EM UM SERVIÇO-ESCOLA**

Os serviços de clínica-escola no Brasil estão ligados à história dos cursos de Psicologia e da regulamentação da profissão de psicólogo. Antes da década de 60, a disciplina de Psicologia era ensinada nos cursos de Filosofia, Pedagogia, Teologia, Direito e Medicina, o que comprova um interesse e reconhecimento dessa área da ciência em outros âmbitos profissionais, contribuindo para que a profissão se torne independente e entrasse em evidência. (Amaral et al, 2012).

Os autores afirmam que a Psicologia estava se ajustando como profissão e produção científica, de tal forma que, dentre as recomendações que surgiram a partir dos profissionais recém-formados e estudantes, era que os serviços das clínicas-escola representavam um marco para a área. Entende-se o propósito dos serviços-escolas em duas concepções fundamentais, a probabilidade de treinamento de alunos mediante a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula e a oferta de atendimento à população menos favorecida.

A palavra triagem foi agregada a organizações de saúde, sobretudo a saúde psicológica, para denominar a realização de atendimento que se dedica a eleger parte da população que poderá ser atendida no serviço, levando em consideração a singularidade da demanda do cliente e atendimento à disposição. Não é uma inscrição, mas sim, um sistema de atendimento psicológico com características específicas (Chammas, 2010).

Em conformidade com a definição convencional, a triagem psicológica tem o propósito de coletar dados, levantar hipóteses diagnósticas e investigar qual tipo de atendimento a pessoa necessita, a fim de direcioná-la ao tratamento mais oportuno (Cerioni e Herzberg, 2016b). A triagem psicológica auxilia a responder, se a determinação para um serviço centrado em aspectos relacionais pode favorecer de forma eficaz a pessoa ao invés de atendimentos individuais; outra conjuntura abrange a definição acerca da “adequação dos membros conforme a composição e os objetivos dos grupos terapêuticos” (Gaspodini; Buaes, 2014).

A triagem tradicional está pautada em uma estratégia que cumpre três objetivos principais: coletar dados pessoais do cliente, identificar sua queixa e realizar um breve

diagnóstico. A união desses dados deve criar um quadro capaz de apontar para um encaminhamento adequado da pessoa em questão (Rocha, 2011). Para Chammas (2010, p. 19-20):

A coleta de dados pessoais ou dados de identificação para o cadastro institucional é uma etapa necessária e preliminar à escuta da queixa [...] É abrangente o leque de queixas ou de problemas que um cliente pode ter: questões emocionais, morais, existenciais, relacionais, dificuldades laborais (trabalho ou desemprego), familiares, problemas de comportamento ou aprendizagem, quadros subjetivos de estresse, depressão, ou outros (descritos, muitas vezes, como angústias), traumas, perdas, dificuldade financeira e assim por diante em um leque tão vasto que é o desenvolvimento ou o sofrimento humano.

O comprometimento do paciente com a indicação de tratamento é algo que pode ser considerado nesse momento. Com essa finalidade, é cabível que se tenha a compreensão da real necessidade do atendimento e das possibilidades de encaminhamento. É indispensável, observar as expectativas do cliente, deixando claro para ele, qual a finalidade e o que realmente será oferecido no atendimento (Rocha, 2011). Atentar-se às possibilidades auxilia o entrevistador a acender o desejo inconsciente, o que permite uma melhor compreensão e aproxima a pessoa em sofrimento do profissional. Escutar os desejos, não significa que estes serão satisfeitos, no entanto compreendê-los, legitimá-los e auxiliar o paciente a se apropriar deles, criando de certo modo, o que é possível e necessário a se fazer (Cerioni e Herzberg, 2016a).

Das dificuldades detectadas na execução da triagem, a principal é a impossibilidade de uma anamnese sólida, seja pelo tempo ou inexperiência do aluno. A escuta, quando efetiva, possibilita a apuração dos fatos e sentimentos externados com maior precisão. A falta de proximidade dos terapeutas em formação com a clínica é um dos fatores que causam ansiedade (Flores e Pedroso, 2014). Dessa forma, o modo como as instituições organizam os serviços prestados, e como se sucede a dinâmica da clínica, desde o atendimento inicial realizado pela recepção até a triagem executada, influenciam no resultado do processo de atendimento.

#### **4 ASPECTOS DA ESCUTA NA TRIAGEM PSICOLÓGICA QUE FAVORECEM A ADESÃO AO PROCESSO PSICOTERÁPICO.**

O processo de triagem é considerado a porta de entrada do atendimento psicológico por diversos autores. Sendo caracterizado por ser um dispositivo que busca auxiliar o profissional da saúde nas entrevistas iniciais durante o atendimento. Buscando especificar a triagem psicológica, a sua principal utilidade está na sua função de coletar dados, levantar possíveis

hipóteses diagnósticas, e promover um atendimento ou tratamento adequado para a pessoa que necessita. Conforme Flores e Pedroso (2014), esse processo busca demonstrar de forma breve o que se pode esperar de um acompanhamento, visto na perspectiva da pessoa que atende e também da pessoa que o procura. Tendo ciência de que esse procedimento se apresenta de forma padrão como um serviço disponibilizado por clínicas-escola de psicologia.

Dentro desse raciocínio, Gaspodini e Buaes (2013), destaca que através desse processo é possível elaborar hipóteses diagnósticas, sugerir caminhos para se investigar e possibilitar que seja feito o encaminhamento mais apropriado de acordo com a necessidade apresentada por cada paciente/cliente. Ela ainda se destaca principalmente como um método eficaz, pois é livre de julgamentos. Consoante a esse pensamento, Silva *et al.*, (2020). descreve que a triagem é caracterizada por ser um dispositivo atóxico, tendo natureza geral e que busca descrever o relato do paciente. Desse modo, pode ser utilizada de forma independente, sem depender de suporte da visão teórica da pessoa que a manuseia.

O escutar é diferente do ouvir, pois a escuta possibilita a abertura e o envolvimento com o outro que fala (Lima, 2005). Assim, a escuta terapêutica na prática psicológica não deve ser vista como uma escuta comum, mas como uma escuta qualificada que é caracterizada por um ouvir diferenciado porque a pessoa que está ouvindo também deve estar aberta para a experiência do paciente e as possibilidades do surgimento de novos significados gerados a partir do favorecimento da ideia de sentir, pensar e agir.

Na psicologia a escuta se apresenta e pode ser compreendida como uma estratégia em que a comunicação é um fator essencial para compreender o outro, ela se apresenta como uma atitude positiva de acolhimento frente à demanda de alguém, além de demonstrar interesse e respeito. Assim, é definida como terapêutica, pois quando utilizada corretamente favorece o processo de adesão ao processo psicoterápico, ainda se caracteriza por ser terapêutica na medida em que é utilizada como um método que busca responder a alguém, de forma a viabilizar uma melhor comunicação e compreensão mais clara das demandas trazidas pelo discurso do sujeito. (Mesquita; Carvalho, 2014).

Consoante a essa reflexão pode-se entender que a escuta terapêutica é então um processo ativo e dinâmico que exige atenção por parte do ouvinte, de forma que seja possível identificar os aspectos verbais e não verbais da comunicação estabelecida com o sujeito. Exemplo disso é a abordagem do Modelo Centrado na Pessoa, desenvolvido por Carl Rogers, em que a utilização da escuta terapêutica passa a valorizar a pessoa como sujeito que busca auxílio e é capaz de se desenvolver. (Nascimento *et al.*, 2020). Logo, a escuta terapêutica tem seu caráter



ativo e dinâmico, pois se baseia na possibilidade de poder responder ao outro buscando incentivá-lo a uma comunicação e compreensão melhor e mais clara que evidencie as preocupações relatadas.

Similarmente, quando o profissional da saúde se propõe a escutar o assistido, as angústias e sofrimento do sujeito podem ser minimizados, pois possibilita a ele ouvir seu próprio diálogo induzindo-o assim a uma autorreflexão. Dessa forma, a prática da escuta assume o significado e o reconhecimento do sofrimento do paciente, pois o ato de se disponibilizar a ouvir algo oferece ao assistido a oportunidade de falar e expressar-se. É por esse motivo que a escuta é percebida pelos profissionais como um instrumento para a obtenção de informações do paciente, exemplo disso, são as perguntas abertas ou resumos que se pode obter do mesmo.

De acordo com Braga, Ramos e Ferreira (2012), é necessário falar também sobre a importância do profissional de psicologia e do espaço que ele ocupa quando se fala sobre a escuta terapêutica, levando em consideração o processo de subjetividade que implica as variadas experiências que o sujeito vivencia, o profissional psicólogo possui a chance de fazer a diferença em suas várias áreas de atuação. Isso independe da escolha de abordagem ou perspectiva que o profissional seguirá, pois a escuta clínica atrela-se às competências e aos cuidados para uma boa prática que o psicólogo precisa ter.

A escuta não deve se apresentar com uma função passiva, Bastos (2009) define que a escuta possui o papel de colocar o sujeito em movimento na medida em que ele fala, fazendo-o se deparar com suas dúvidas sobre si mesmo e o mundo. Assim, a função da escuta é ser ativa, pois ela vai de encontro à satisfação em descobrir novos saberes para posicionar o sujeito perante a uma realidade da qual ele precisa participar buscando uma voz ativa.

Assim, o papel do triador possui uma ligação direta que busca favorecer a adesão à psicoterapia através da escuta ativa que demanda, mais do que apenas deixar de falar, condiciona-o a colocar a sua atenção para compreender o outro buscando considerar que por trás das palavras pronunciadas há um contexto significativo. Dessa forma, o triador não compreende a fala do sujeito através das suas vozes internas, mas busca compreender as expressões do paciente que podem se manifestar de forma verbal e não verbal.

## **5 MATERIAL E MÉTODOS**

O presente trabalho se desenvolveu a partir dos resultados de um estágio básico supervisionado em triagem psicológica realizado em uma Clínica Serviço-Escola de Psicologia

de uma faculdade privada do interior de Ilhéus/Bahia. Os participantes são da comunidade local e se inscreveram a partir de encaminhamentos diversos, indicações, ou por iniciativa própria e foram chamados seguindo a ordem de inscrição. Foram realizadas entrevistas breves em torno de 20 a 30 minutos em cada atendimento individual que permitiu coletar as principais informações e expectativas das pessoas acerca do atendimento psicoterápico. O presente trabalho se propôs a realizar uma pesquisa qualitativa e bibliográfica acerca das práticas dos serviços de triagem psicológica para descrever através da perspectiva e observação das estagiárias o papel que a escuta desempenha na compreensão das expectativas das pessoas que procuram o serviço e para favorecer a adesão ao processo psicoterápico. Os participantes inscritos para atendimento no serviço-escola foram contatados, via telefone, pela secretária do serviço, que agendou o horário para triagem com o estagiário presente.

Na ficha de triagem, além dos dados cadastrais e da queixa, acrescentaram-se as expectativas do paciente. Tendo como público alvo alunos e funcionários da faculdade e a comunidade externa, ao final da triagem realizada os clientes/ participantes leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) conforme padrões éticos estabelecidos pela Resolução 466/2012. Também estudos bibliográficos foram realizados e direcionados ao referencial do estágio, a fim de propiciar aporte teórico para o desenvolvimento das triagens que foram realizadas semanalmente, por 08 acadêmicas do 4º e 7º semestres do curso Psicologia, com supervisão do psicólogo responsável pelo estágio básico supervisionado e pela psicóloga responsável pela clínica-escola. Houve orientações semanais em que as acadêmicas e o supervisor discutiam os casos e planejavam os atendimentos posteriores. Os instrumentos de coleta de dados foram o protocolo de triagem.

## **6 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Durante as vivências práticas na triagem psicológica notou-se o quão importante essas foram para os discentes. Dentre as contribuições desta atividade na formação acadêmica de graduandos em psicologia, foi possível observar como o papel da escuta na triagem se constitui em um fator essencial para a adesão ao processo psicoterápico.

No curso das supervisões no estágio em triagem foi possível às estagiárias compreenderem a forma como a escuta auxilia o processo de triagem, sendo essa a principal porta de entrada para o processo psicoterápico e a primeira forma de contato que a pessoa que procura o serviço na clínica-escola obtém, caracterizada por ser uma entrevista inicial, seu

objetivo é obter uma compreensão inicial do sofrimento apresentado que possivelmente levou a pessoa presente na entrevista a procurar ajuda. Condizente a isso, Cerioni e Herzberg (2016b), apontam ainda que a triagem é responsável por acolher as fantasias, esperanças, medos e desejos trazidos pelas expectativas dos pacientes em relação à escuta no serviço do atendimento psicológico.

Os encontros supervisionados com o orientador possibilitaram investigar, adquirir conhecimentos e discutir referenciais teóricos para embasar os atendimentos das pessoas durante a triagem. Além disso, as discussões juntamente com o supervisor e os outros estagiários promoveram a aquisição de conhecimentos e habilidades para efetivar o papel da escuta para favorecer o encaminhamento das pessoas triadas.

Outra contribuição do estágio básico supervisionado em triagem para a formação acadêmica foi o esclarecimento sobre qual deve ser a postura do triador no que se refere a sua relação com o paciente triado, como por exemplo, sua forma de se apresentar e até mesmo de conversar com o paciente/ cliente. Durante as supervisões as discussões de alguns artigos científicos como *“Triagem e plantão psicológico: aproximações e distanciamentos”*, escrito por Rocha (2011), que discute sobre a diferença entre os tipos de triagens, como elas ocorrem e as principais dúvidas que surgem para os estagiários quando começam a estagiar nesse campo, foram relevantes para compreender também as demandas do triador. Não obstante, Araújo e Silva (2012) discorrem acerca da postura dos profissionais de saúde no que se refere ao atendimento ao paciente. É por esse motivo que é preciso aprimorar seus conhecimentos acerca da comunicação interpessoal, visto que essa habilidade se apresenta como fator importante na relação profissional-paciente que transmita atenção, simpatia e conforto.

Ao longo do estágio desenvolvido ocorreram também momentos de reflexões sobre as vivências trazidas pelos pacientes atendidos. De forma a relacionar essas vivências às explicações e discussões promovidas pelas supervisões, os conteúdos teóricos voltados para as vivências e experiências trazidas pelos pacientes que passaram pela triagem foi possível à aquisição de conhecimentos que possibilitaram desenvolver uma postura profissional adequada. Cerioni e Herzberg (2016) elucidam que no momento em que a demanda do paciente é acolhida, cria-se então um efeito de escuta voltada para a demanda trazida no relato do cliente e ao mesmo tempo permite que ele se sinta incluído e responsável pelo seu relato e seu processo de acolhimento.

Buscando assim compreender o que é e como acontece o processo de triagem, qual deve ser a postura correta do estagiário de psicologia ao coletar as informações dos pacientes na

triagem e as condutas éticas profissionais esperadas em um atendimento, pois esses fatores se tornam também influentes para efetivar o papel desempenhado pela escuta que pode favorecer a adesão ao processo psicoterápico.

Este processo de aprendizagem é um momento onde as estagiárias são capazes de obter um olhar mais vasto do ser humano, não exclusivamente dirigido para o que se manifesta explicitamente, há uma possibilidade de ganho do fazer do psicólogo, no amadurecimento da sua formação. Sendo a triagem, o primeiro contato do paciente com a psicoterapia esta se torna uma das etapas relevantes para dar voz às expectativas, compreendê-las e devolvê-las de forma mais clara e refletida ao entrevistado.

Os pacientes atendidos, geralmente, já relatavam ao fim da triagem “melhora” em seu estado emocional pelo simples fato de terem sido ouvidos com atenção e respeito. Nos casos estudados durante o estágio na clínica-escola as pessoas apresentavam em si uma esperança de que, através do atendimento psicológico, poderiam ser ajudados. Em relação às estagiárias, a supervisão auxiliou a lidarem com as próprias ansiedades e expectativas, próprias a esse momento singular da formação. Segundo Cerioni e Herzberg (2016a), é na supervisão que essas inquietações são refletidas com o propósito de ajudá-las a desenvolver a arte da paciência sem desejar necessariamente resultados imediatos.

Muitas vezes o estagiário, vai a campo com grandes expectativas e estas são frustradas pela falta de experiência, logo os ensinamentos transmitidos pelo supervisor são de grande valia, pois minimizam a ansiedade e faz com que o aluno olhe para dentro de si e consiga manter-se neutro em relação às questões daquele que ele escuta. Além disso, é fundamental que o supervisor apresente as questões éticas pertinentes à atividade que será desenvolvida. O aprendizado adquirido no estágio de Triagem é relevante para a formação em Psicologia, e o contato com o público nos instiga a buscar ainda mais conhecimento para que possamos servir ao próximo com a excelência merecida.

## **7 CONCLUSÃO**

Estagiar em triagem psicológica na clínica-escola durante um curto tempo, nos oferece uma aprendizagem de como lidar com situações diversas e com o sofrimento do sujeito que busca por ajuda. As expectativas criadas pelo paciente devem ser observadas e colocadas em pauta para que o estagiário consiga minimizá-las, facilitando o processo de triagem e a continuidade do tratamento do sujeito.

A supervisão no estágio ajuda aos alunos a lidarem com suas angústias e expectativas, característicos desse momento de formação. Muitas vezes o estagiário, vai a campo com grandes expectativas e estas são frustradas pela falta de experiência, logo os ensinamentos transmitidos pelo supervisor são de grande valia, pois minimizam a ansiedade e faz com que o aluno olhe para dentro de si e consiga manter-se neutro em relação às questões daquele que ele escuta.

As experiências compartilhadas em relação aos atendimentos de triagem foram relevantes para compreender as demandas expostas pelos diferentes pacientes/clientes que foram assistidos nos atendimentos realizados. O aprendizado adquirido foi bastante significativo para a formação em Psicologia, o contato com o público nos instiga a buscar ainda mais conhecimento para que possamos servir ao próximo com a excelência merecida.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, Anna Elisa Villemor *et al.* **Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura.** Bol. psicol, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, jun. 2012. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-59432012000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432012000100005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 15 abr. 2022.
- ARAÚJO, M.M.T; SILVA, M.J.P. O conhecimento de estratégias de comunicação no atendimento à dimensão emocional em cuidados paliativos. **Texto & Contexto Enferm.** 2012; 21(1): p 121-129. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0104-07072012000100014>. Acesso em: 16 maio 2024.
- ARPINI, Dorian Mônica *et al.* Observação e escuta: recursos metodológicos de investigação em psicologia no âmbito da saúde materno-infantil. **Contextos Clínicos**, v. 11, n. 2, p. 243-256, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4013/ctc.2018.112.09>. acesso em: 16 maio 2024.
- BASTOS, A.B.I. A escuta psicanalítica e a educação. **Psicólogo in Formação.** 2009; 13(13): p 91-98.
- BRAGA, A. A. N. M., RAMOS Daltro, M., & FERREIRA Danon, C. A. (2012). A escuta clínica: um instrumento de intervenção do psicólogo em diferentes contextos. **Revista Psicologia, Diversidade E Saúde**, 1(1). <https://doi.org/10.17267/2317-3394rpds.v1i1.44>. Acesso em 25 mar. 2022.
- CARVALHO, Liliane Brandão *et al.* A ética do cuidado e o encontro com o outro no contexto de uma clínica-escola em Fortaleza. **Rev. abordagem gestalt.**, Goiânia, v. 21, n. 1, p. 01-12, jun. 2015 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S180968672015000100002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180968672015000100002&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 15 abr. 2022.
- CERIONI, Rita Aparecida Nicioli e HERZBERG, Eliana. Expectativas de Pacientes acerca do Atendimento Psicológico em um Serviço-Escola: da Escuta à Adesão. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2016a, v. 36, n. 3, pp. 597-609. Disponível em: [//doi.org/10.1590/1982-3703001402014](https://doi.org/10.1590/1982-3703001402014). Acesso em 15 abr. 2022.

- CERIONI, Rita Aparecida Nicioli; HERZBERG, Eliana. Triagem psicológica: da escuta das expectativas à formulação do desejo. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 19-29, dez. 2016b . Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5935/1980-6906/psicologia.v18n3p19-29>. Acesso em 17 abr. 2022.
- CHAMMAS, Débora. **Triagem estendida: um modo de recepção de clientes em um clínica-escola de psicologia**. 2010. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) - Instituto de Psicologia, University of São Paulo, São Paulo, 2010. doi:10.11606/D.47.2010.tde-08032010-151628. Acesso em 15 abr. 2022.
- FLORES Magalhães, E. R., & PEDROSO, J. da S. (2014). Triagem em clínica escola: estudos das diversas práticas. **Psicologia Argumento**, 32(78). <https://doi.org/10.7213/psicol.argum.32.078.AO01>. Acesso em 15 abr. 2022.
- GARCIA, A. C. M *et al.* O efeito da escuta terapêutica na ansiedade e medos de pacientes cirúrgicos: ensaio clínico aleatorizado. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. l.], v. 26, p. e3027, 2018. DOI: 10.1590/rlae.v26i0.154297. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/154297>. Acesso em: 16 maio. 2024.
- GASPODINI, Icaro Bonamigo; BUAES, Caroline Stumpf. (2013). **Compreensão integral do sofrimento humano na triagem psicológica em clínica-escola**. Disponível em: [https://www.imed.edu.br/Uploads/micimed2014\\_submission\\_21.pdf](https://www.imed.edu.br/Uploads/micimed2014_submission_21.pdf). Acesso em 17 abr. 2022.
- GERGEN, K. J. (2016). **Rumo a uma ética relacional para a prática terapêutica**. Nova Perspectiva Sistêmica, 25(56), 11–21. Disponível em: <https://www.revistanps.com.br/nps/article/view/237>. Acesso em 25 mar. 2022.
- LIMA, D. (2005). **Algumas considerações sobre a escuta na abordagem fenomenológico-existencial**. Recuperado em 03 de maio 2012. <<http://portalamazonia.globo.com/plantaopsicologico/algumasconsideracoesescuta.pdf>>.
- LIMA, D.W.C.; SILVEIRA, L.C. 2012. **A escuta no cuidado clínico de enfermagem ao sujeito em sofrimento psíquico: discursos e rupturas**. Fortaleza, CE. Dissertação de mestrado. Universidade Estadual do Ceará, 115 p. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=75213>. Acesso em: 16 de maio de 2024.
- MESQUITA, Ana Cláudia, CARVALHO, Emilia Campos de. **A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa**. Revista da Escola de Enfermagem da USP [online]. 2014, v. 48, n. 6, pp. 1127-1136. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-623420140000700022>. Acesso em 25 mar. 2022.
- MIELKE, F.B.; OLSCHOWSKY, A. 2011. **Ações de saúde mental na estratégia saúde da família e as tecnologias em saúde**. *Escola Anna Nery*, 15(4):762-768. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-81452011000400015>. Acesso em 15 abr. 2022.
- NASCIMENTO, J.M.F *et al.* Escuta terapêutica: uma tecnologia do cuidado em saúde mental. **Rev enferm UFPE on line**. 2020;14:e244257. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2020.244257>. Acesso em 15 abr. 2022.
- OLIVEIRA, L. C *et al.* Cuidar humanizado: descobrindo as possibilidades na prática da enfermagem em saúde mental. **J Res Fundam Care Online**. 2015 Jan/Mar;7(1):1774-82. Disponível em: [10.9789/2175-5361.2015.v7i1.1774-1782](https://doi.org/10.9789/2175-5361.2015.v7i1.1774-1782). Acesso em: 10 de abr. 2022.

PENIA, M.N.M; OSELAME, G.B. The hospital care humanization: integrative review. **Rev Enferm UFPI** [Internet]. 2015 Oct/Dec [cited 2020 Jan 20];4(4):94-9.

ROCHA, Maria Cristina. Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. **Rev. NUFEN**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 119-134, 2011. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2175-25912011000100007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912011000100007&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 15 abr. 2022.

ROSA, M.D. 2007. Uma escuta psicanalítica de jovens da periferia - a construção de laços fraternos e amorosos. In: S. ALTOÉ, *A Lei e as Leis: Direito e Psicanálise*. Rio de Janeiro, **Revinter**, p. 183-193.

SILVA, Ana Carolina de Moraes *et al.* Incidência da escuta psicanalítica no processo de triagem no âmbito do serviço-escola de psicologia: um relato de experiência. **Rev. Bras. Psicoter.(Online)**, p. 77-91, 2020. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1223740>. Acesso em 10 abr. 2022.