

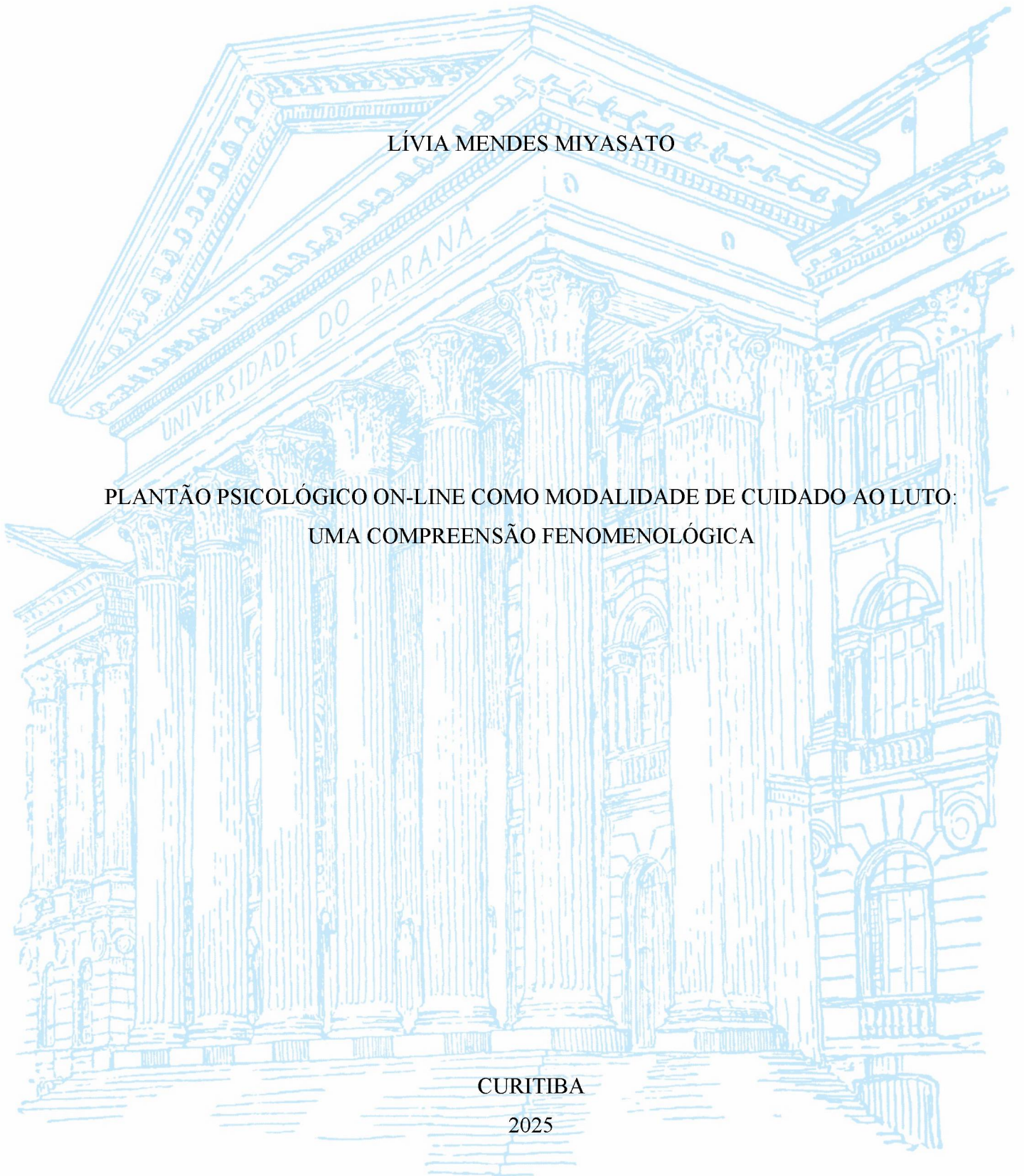
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LÍVIA MENDES MIYASATO

PLANTÃO PSICOLÓGICO ON-LINE COMO MODALIDADE DE CUIDADO AO LUTO:
UMA COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

CURITIBA

2025



LÍVIA MENDES MIYASATO

PLANTÃO PSICOLÓGICO ON-LINE COMO MODALIDADE DE CUIDADO AO LUTO:
UMA COMPREENSÃO FENOMENOLÓGICA

Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Psicologia, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Joanneliese de Lucas Freitas

CURITIBA

2025

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS

Miyasato, Lívia Mendes

Plantão psicológico on-line como modalidade de cuidado ao luto : uma compreensão fenomenológica. / Lívia Mendes Miyasato. – Curitiba, 2025.

1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Joanneliese de Lucas Freitas.

1. Luto – Aspectos psicológicos. 2. Psicoterapia 3. Serviços de atendimento on-line. 4. Fenomenologia. I. Freitas, Joanneliese de Lucas, 1972-. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

Bibliotecária: Fernanda Emanóela Nogueira Dias CRB-9/1607



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PSICOLOGIA -
40001016067P0

ATA Nº337

ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE MESTRADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRA EM PSICOLOGIA

No dia vinte e sete de março de dois mil e vinte e cinco às 09:00 horas, na sala da plataforma Google Meet <https://tel.meet/ykkoyum-skx?pin=1928108833297>, por meio remoto, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de dissertação da mestranda **LÍVIA MENDES MIYASATO**, intitulada: **Plantão psicológico on-line como modalidade de cuidado ao luto: uma compreensão fenomenológica**, sob orientação da Profa. Dra. JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação PSICOLOGIA da Universidade Federal do Paraná, foi constituída pelos seguintes Membros: JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), GIOVANA FAGUNDES LUCZINSKI (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO), ANA KARINA SILVA AZEVEDO (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela **APROVAÇÃO**. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de mestra está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

Observações: A banca parabeniza pela relevância dos achados da pesquisa e recomenda a publicação.

CURITIBA, 27 de Março de 2025.

Assinatura Eletrônica

28/03/2025 11:37:12.0

JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

10/04/2025 11:59:41.0

GIOVANA FAGUNDES LUCZINSKI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO)

Assinatura Eletrônica

09/04/2025 19:38:47.0

ANA KARINA SILVA AZEVEDO

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PSICOLOGIA -
40001016067P0

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação PSICOLOGIA da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **LÍVIA MENDES MIYASATO**, intitulada: **Plantão psicológico on-line como modalidade de cuidado ao luto: uma compreensão fenomenológica**, sob orientação da Profa. Dra. JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestra está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 27 de Março de 2025.

Assinatura Eletrônica

28/03/2025 11:37:12.0

JOANNELIESE DE LUCAS FREITAS

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

10/04/2025 11:59:41.0

GIOVANA FAGUNDES LUCZINSKI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO)

Assinatura Eletrônica

09/04/2025 19:38:47.0

ANA KARINA SILVA AZEVEDO

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE)

AGRADECIMENTOS

Ao meu pai, pelos ensinamentos, por ter sido exemplo e inspiração e, especialmente, por ter sido meu solo seguro, onde ainda encontro sustentação. Viver a sua morte me trouxe saudades, gratidão pela oportunidade de ter sido a sua filha e o interesse pela finitude e o cuidado ao luto.

À minha mãe. Minha certeza de afeto, cuidado e fortaleza. A sua força tornou a travessia possível.

À Adalva, por ser rede e possibilitar que eu me dedicasse à escrita com a tranquilidade de que a Naomi tinha um colo pleno de amor.

Ao meu marido, que cuidou de mim ao longo deste projeto, tornando este e tantos outros sonhos possíveis, inclusive do seu amor.

À Naomi, minha filha, que chegou no meio deste projeto e transformou todos os sentidos: morte, vida e amor.

À Joanneliese, minha orientadora, pelo trabalho dedicado, paciente e rigoroso. Pelo trabalho artesanal de cultivar em nós um olhar crítico. Pela generosidade na partilha dos ensinamentos. E, especialmente, pelos afetos e amizade, que tornaram esse processo possível e, ao mesmo tempo, tão valioso.

Aos meus colegas da pós: Franciane, Gustavo, Carol, Shody, Camila, Aneliana, Larissa, Loivo, Luisa, Janderson, Camila, Lucas e Isadora. Que privilégio caminhar e construir junto. Agradeço todo carinho que encontrei nesse grupo. Esta pesquisa tem um tanto de cada um.

Aos meus colegas do coletivo Núcleo de Fenomenologia Crítica: Maíra, Rafael, Elisa, Bruna, Felipe, Carla, Luis e Nicolas. Pelo sonho de uma fenomenologia crítica, pela experiência de um plantão psicológico e por viver com vocês a potência de um coletivo disposto a plantar boas ações no mundo.

Ao meu amigo e supervisor João Pedro Perosa, com quem aprendi a ser psicóloga, a ser espaço e meio de encontro. João me deu condições (em muitos sentidos) de seguir e persistir por esse caminho.

Agradeço à Profa. Ana Karina Silva Azevedo e à Profa. Giovana Fagundes Luczinski, pela generosidade em compartilhar seus conhecimentos e contribuir para esta pesquisa na qualificação e gentilmente aceitar o convite para a banca de defesa. E à Profa. Lucia Cecilia da Silva, que prontamente aceitou a suplência.

Por fim, agradeço à UFPR, pela oportunidade de pesquisar, aprender e ensinar.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo investigar limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas, a partir de um enquadre fenomenológico. Diante de um contexto social de pouco espaço para expressões de sofrimento e luto, há uma demanda por cuidados que favoreçam a expressão e a validação dos lutos em sua singularidade e temporalidade próprias, de modo a abrir possibilidades de significação e de novos sentidos na relação com o mundo e a vida. O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento que busca proporcionar escuta clínica e abrir possibilidades de compreensão e de transformação diante de uma situação de intenso sofrimento. O formato *on-line* amplia o alcance e viabiliza o acesso de forma rápida independente da distância física. O método utilizado para este estudo foi uma pesquisa-intervenção a partir do que foi possível construir uma compreensão da própria experiência de atendimento na modalidade investigada. As participantes foram nove mulheres, com idades entre 18 e 55 anos e acessaram o plantão de cinco estados diferentes (RS, PR, SP, MG e BA). O tempo decorrido desde o falecimento variou de 15 dias a 10 anos e duas delas viviam perdas múltiplas. A pesquisa foi registrada em um diário de campo e o procedimento de análise deste seguiu a proposta de Szymanski e Fachim (2019), que resultou em cinco constelações de sentidos: Ausência de procura, Expressão do luto no plantão psicológico *on-line*, Plantão psicológico *on-line* e cuidado ao luto, Formato *on-line* e Limites. Os atendimentos possibilitaram compreender o plantão psicológico *on-line* como uma modalidade potente frente aos desafios contemporâneos no âmbito dos cuidados ao luto, com especificidades importantes que favorecem a ampliação de possibilidades diante da experiência de enlutamento. Ao mesmo tempo, a modalidade apresenta limitações importantes por ser uma escuta pontual e pelas particularidades do formato *on-line*. Compreendeu-se ainda que o trabalho com o luto demanda uma implicação pessoal e uma disponibilidade para ser afetado e transformado como condição para o acontecimento do cuidado.

Palavras-chave: luto; plantão psicológico; *on-line*; fenomenologia.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the limits and possibilities of clinical listening in on-line psychological duty for bereaved people, from a phenomenological perspective. Facing a social context of mourning expressions restriction, there is a demand for psychological care that favors the expression and validation of griefs in its own singularities and temporalities, in order to open possibilities of meanings in the relationship with the world and life. Psychological duty is a modality of psychological care that aims to provide clinical listening and open possibilities of understanding and transformation in the face of an experience of intense suffering. The on-line format expands the reach and enables quick access regardless of physical distance. The method used for this study was intervention research, from which it was possible to make an understanding of the experience of psychological care in the investigated modality. Participants were nine women, aged between 18 and 55 years old, who accessed the service from five different states (RS, PR, SP, MG and BA). The time since death ranged from 15 days to 10 years and two of them had experienced multiple losses. The research was recorded in a field diary and the analysis procedure followed the proposal of Szymanski e Fachim (2019), which resulted in five constellations of meanings: Absence, Grief expression in on-line psychological duty, On-line psychological duty and grief care, On-line format and Limits. The intervention made it possible to understand the modality as a powerful practice in the face of contemporary challenges in bereavement care, with important specificities that favor the expansion of possibilities regarding grief experience. At the same time, the modality has important limitations as it is a one-off listening session and due to the particularities of the on-line format. It was also understood that working with grief demands personal involvement and a willingness to be affected and transformed as a condition for the care to occur.

Keywords: grief, psychological duty, on-line, phenomenology.

SUMÁRIO

Introdução: os caminhos da pesquisa ou as sementes	11
1. A fenomenologia hermenêutica de Martin Heidegger: o solo.....	24
Uma perspectiva crítica como inspiração	31
2. Um olhar para o luto pela fenomenologia hermenêutica: o plantio.....	37
3. Uma prática enraizada em nosso território brasileiro: o plantão psicológico	45
A proposta de um plantão psicológico	49
O formato on-line para o cuidado psicológico.....	56
4. Método	63
A intervenção.....	64
Participantes.....	68
Procedimentos de coleta e análise de dados.....	73
5. Resultados e discussão: a colheita	80
Tâmara.....	81
Murici.....	82
Amarílis.....	83
Amora.....	85
Rosa.....	85
Acácia.....	86
Dália e Lis	87
Angélica.....	89
Constelações de sentidos.....	90
<i>Ausência de procura</i>	<i>90</i>
<i>Expressão do luto no plantão psicológico on-line</i>	<i>93</i>
<i>Plantão psicológico on-line e cuidado ao luto.....</i>	<i>101</i>
<i>O formato on-line.....</i>	<i>106</i>

<i>Limites</i>	111
Considerações finais	115
REFERÊNCIAS	119
Anexo A: termo de consentimento livre e esclarecido	126
Anexo B: formulário de perfil das participantes	129
Anexo C: Tabelas de Análise	131

Introdução: Os Caminhos da Pesquisa ou As Sementes

Há algum tempo me interessei pelos processos de luto no trabalho com a psicologia, talvez meu envolvimento com o tema venha sendo gestado há muito mais tempo do que consigo datar, em meio às minhas próprias experiências e buscas de significação de meus lutos, entrelaçadas ao meu interesse pela existência humana e pelos sentidos que a sustentam.

Como psicóloga clínica, as vivências compartilhadas comigo nos atendimentos apareceram em muitas ocasiões permeadas por processos de luto vividos com muito sofrimento, marcadas por um fechamento de horizonte. Ao vivermos uma morte somos visceralmente afetados, em intensidade e integralidade.

Ao mesmo tempo, encontramos pouco espaço para expressão social do luto, como nos aponta Ariès (1977) a respeito da interdição da morte na cultura ocidental, que evita vivências de dor e sofrimento, bem como suas manifestações, ao mesmo tempo em que se busca constantemente a felicidade. Sobre esse aspecto, Maria Júlia Kovács (2004) afirma que “a expressão do luto vai se tornando indecente como a própria morte. Exige-se silenciamento por parte de uma sociedade empurrada por uma necessidade de produção e eficiência - e manifestações da dor da perda atrapalham esta lida” (p. 69).

Vivemos um ritmo de vida acelerado, marcado pela produtividade e desempenho individual e pela busca de um ideal de felicidade que não abarca nossas impotências, nossos limites e finitude. Dessa forma, percebo nas minhas experiências clínicas que o luto silenciado é vivido solitariamente, encontrando menos caminhos de significação e rearticulação de sentidos com a vida.

Sobre as atitudes em relação ao fenômeno do luto no Brasil no final do século XX, Koury (2014) identificou uma crescente busca por controle social das emoções, em meio a um contexto social ambíguo e de tensão entre o espaço público e privado, como decorrência de um

processo de individualização das relações sociais. Assim, busca-se ser discreto nas expressões de sentimentos e comportamentos, como também se espera discrição dos demais nas manifestações de apoio - que podem ser vividas como invasão do espaço de intimidade - caracterizando um contexto de economia de afetos que aumenta o sentimento de isolamento e desamparo:

Essa economia de expressões de afetos, assim, parece se realizar através de uma postura de distanciamento ou de afastamento da situação experienciada na relação com o outro. Trata-se de uma atitude de leve indiferença aos outros sociais, seja quando o indivíduo sente-se evocado como objeto da ação, onde a exigência de um autocontrole pela discrição é a certeza de não apresentar-se constrangido por constranger o próximo; seja também quando o indivíduo seja ou apareça como o sujeito da ação, onde o não incomodar alivia a dificuldade de expressão de sentimentos (Koury, 2014, p. 600).

Ao mesmo tempo em que percebemos, nessas primeiras décadas do século XXI, a continuação da crescente individualização das relações sociais e atitudes que refletem essa ideia de economia de afetos, a internet abriu novas possibilidades de expressão pública e de construção de redes. Atualmente, encontramos várias formas de expressão de luto nas redes sociais, que são usadas para prestar homenagem, para comunicar um falecimento ou velório, como também para construção de memoriais e velórios virtuais. As redes sociais também representam hoje um meio de receber apoio e mensagens de condolências.

Marina Menegueti Vaccaro (2021) conduziu uma pesquisa sobre essa temática e afirma que "a expressão do luto no ambiente virtual carrega as marcas e as características de um tempo marcado pela virtualização da existência e pela busca pelo que é rápido, pelo que é imediato" (p. 122-123). A pesquisadora indica que a expressão do luto virtualmente está relacionada com a necessidade de reconhecimento e acolhimento dessas vivências e que as pessoas enlutadas

parecem encontrar esse reconhecimento no ambiente virtual, e de forma imediata, além de favorecer o encontro com outros com vivências semelhantes.

Esse é um campo que ainda estamos começando a entender os impactos, parece haver um potencial de favorecer os processos de luto, entretanto, a expressão pública nas redes sociais se dá para um outro difuso, um outro que é todo mundo e ao mesmo tempo ninguém em particular, não necessariamente diminuindo o sentimento de isolamento e desamparo tão comum nas experiências contemporâneas de luto.

Em relação ao luto no Brasil no século XXI, Maria Helena Pereira Franco (2021) aponta diferenças em relação a outros países, enfatizando aspectos culturais e a composição de rede de apoio:

No Brasil, essa diferença assenta-se na nossa tradição cultural, que valoriza a família patriarcal, principal base de segurança, mas também se apoia na crença e na inserção em uma comunidade religiosa. O suporte do Estado é restrito, levando à necessidade de construção de redes informais de apoio (Franco, 2021, p. 19).

É importante ressaltar que não existe uma forma única e padronizada de se compreender o luto no Brasil, país extenso e de grande diversidade cultural e social, que carrega diferenças significativas relativas aos grupos que compõem seu território. Alguns, por exemplo, não têm uma organização patriarcal. Diferentes regiões geográficas vivenciam o enlutamento de modos distintos, os significados e as práticas relativas ao luto mudam dos grandes centros urbanos para o campo e de um estado para o outro.

Se faz necessário também considerar as desigualdades econômicas extremas, que proporcionam acessos desiguais às redes de cuidado. Portanto, não podemos generalizar o modo de se vivenciar o luto no Brasil, nem tampouco os desafios em relação aos seus cuidados. É fundamental levarmos em conta as particularidades de nosso território e intersecções importantes do fenômeno do luto, como raça, gênero, classe, idade, orientação sexual, religião

e região geográfica, caso contrário chegaremos a compreensões inadequadas e potencialmente iatrogênicas.

No livro *Vida precária: os poderes do luto e da violência* (2020), Judith Butler afirma que somos constituídos politicamente pela vulnerabilidade social de nossos corpos e nos convida a questionar: “quem conta como humano? Quais vidas contam como vidas? E, finalmente, o que *concede a uma vida ser passível de luto?* [grifo da autora]” (p. 40). Refletindo sobre esses questionamentos, encontramos uma multiplicidade de lutos interditados decorrentes da nossa estrutura social e das relações de poder que configuram uma experiência de silenciamento e não reconhecimento do luto em determinadas populações, a exemplo da população periférica, da população carcerária e das pessoas em situação de rua, uma vez que essas já se encontram suprimidas de valor e reconhecimento social.

Nessa direção, Jeane Saskya Campos Tavares (2021) tece críticas ao modo como vem sendo compreendida a interdição das expressões de sofrimento e luto na população negra, população essa que não vem se distanciando da morte, tal como encontramos na literatura a descrição da morte sendo confinada aos hospitais, mas, ao contrário, vem sendo hiper exposta a perdas e mortes:

(...) para a população negra, a interdição do luto não se deve à falta de contato com a morte. Ao contrário, é a hiperexposição continuada às mortes (violentas, múltiplas, em curtos períodos), associada ao risco de perder a própria vida e de outros no confronto com agentes de segurança do Estado, somada à negação do racismo como elemento estruturante da sociedade brasileira, que impossibilita a expressão dos nossos lutos. Os riscos e as impossibilidades das reações às perdas exigem um cálculo, muitas vezes não racional, sobre sobreviver à dor, silenciando-a, ou chorar e honrar nossos mortos (Tavares, 2021, p. 67).

Diante desse contexto atual, marcado por múltiplos silenciamentos e não reconhecimento dos diversos lutos, há uma demanda por cuidados que favoreçam a expressão e a validação dos lutos compreendidos em suas particularidades, de modo a abrir possibilidades de significação e de novos sentidos na relação com o mundo e a vida. O trabalho com o luto na psicologia clínica é uma dessas possibilidades de cuidado. A escuta clínica, atenta e disponível, não apressada em resolver a dor da perda, oferece um espaço de cuidado onde o enlutado pode experienciar e expressar seu luto acompanhado por alguém que consegue suportar estar com ele nesse lugar de sofrimento. E, assim, no seu tempo, encontrar novos sentidos para si e para sua vida.

Além do meu interesse pelo tema do luto, outros elementos foram desenhando os caminhos desta pesquisa. Duas formações específicas em luto que realizei foram importantes, a primeira foi um aprimoramento no Laboratório de Estudos e Intervenções sobre o Luto (LELÚ - PUC/SP) e, mais recentemente, a especialização em Teoria, Pesquisa e Intervenção em Luto do Instituto Quatro Estações de São Paulo. Essas formações me possibilitaram um aprofundamento nas compreensões a respeito do luto e de práticas de cuidado psicológico concernentes. Trago elas aqui como forma de explicitar uma outra parte importante do horizonte de formulação da pergunta da pesquisa. Além disso, como se trata de uma pesquisa-intervenção, a minha formação em luto também atravessará as intervenções clínicas ao ocupar o lugar de pesquisadora, como veremos na metodologia.

Em paralelo a esses cursos, optei também por formações na abordagem fenomenológica como meio de me aprofundar nessa perspectiva da psicologia clínica. Assim, irei me apoiar para esta pesquisa em uma compreensão do luto fundamentada na fenomenologia hermenêutica, que será melhor explicitada em um capítulo particular, e irei utilizar o método fenomenológico para a intervenção e análise de dados.

O luto é entendido, em uma perspectiva fenomenológica, como uma experiência e não como uma abstração passível de sistematização e de um diagnóstico (Feijoo & Pietrani, 2021; Feijoo, 2022; Freitas, 2018). Neste trabalho, tenho como foco de interesse o luto como a experiência decorrente da morte de alguém que tem importância na vida da pessoa que se enluta. Parto da compreensão de que a experiência de enlutamento trata-se, sobretudo, de uma experiência de crise de sentido. Nela, a morte de alguém querido rompe com a familiaridade com o mundo e consigo mesmo, em outras palavras, não há mais aquele mundo previamente vivido, como também não é mais possível experienciar a si mesmo do mesmo modo: é o desaparecimento de um sentido possível por meio daquela relação (Freitas et al., 2015; Freitas, 2018). Diante da continuidade da vida, essa crise convoca o enlutado a um novo sentido, a um novo projeto existencial. A escuta clínica e o cuidado psicológico podem, além de oferecer acolhimento e validação do sofrimento implicado na crise, favorecer os questionamentos, a organização da experiência e o aparecimento de novos sentidos.

Ressalto ainda que um horizonte importante de construção desta pesquisa foi o contexto pandêmico. Em março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (World Health Organization, 2020) declarou pandemia em decorrência do novo coronavírus (Covid-19), que continuou apresentando altas taxas de contaminação ao longo do desenvolvimento desta pesquisa. Esse cenário de crise sanitária, enredada em uma crise econômica e política no Brasil, acarretou milhares de mortes. As Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde no Brasil registraram, até fevereiro de 2025, mais de 715.000 óbitos confirmados por Covid-19 (Ministério da Saúde, 2025). O número elevado de óbitos representou também milhares de pessoas enlutadas imersas no horizonte de mundo da pandemia. Gabriela Caselatto (2020) aponta que “o número de pessoas atingidas de forma expressiva pode ultrapassar uma dezena a cada óbito” (p. 245).

Em meio a esse cenário de crise, me reuni com o Coletivo Núcleo de Fenomenologia Crítica, do qual faço parte, para pensarmos alguma ação psicológica possível em resposta às

emergências que se apresentavam. Construimos o plantão psicológico *on-line* do Núcleo, fundamentado em uma perspectiva fenomenológica crítica e decolonial, o que para o Coletivo significa partir de um olhar situado em nosso território brasileiro que leve em conta nossa cultura, política e nossas relações sociais para a compreensão dos sentidos que se apresentam na clínica, como também cultivar esse olhar crítico para a colonialidade que nos envolve.

Os atendimentos do projeto de plantão do Coletivo aconteceram entre 2020 e 2024 de forma gratuita e não tinham nenhum recorte de população atendida, apenas a restrição de serem pessoas maiores de 18 anos. O formato *on-line* garantiu o distanciamento e a proteção necessários em um momento em que a proximidade física e o contato representavam risco de contágio por uma doença potencialmente ameaçadora da vida. Além disso, esse formato proporcionou um alcance muito maior do serviço, sem as restrições dos limites físicos, como a necessidade de deslocamento e a limitação imposta pelas distâncias geográficas. A gratuidade e a escolha pelo *on-line* tiveram como intuito promover o alcance a pessoas que comumente não têm acesso a serviços de saúde mental e cuidado profissional. Assumimos, então, por meio da oferta do serviço, da escuta clínica crítica e da prática assim fundamentada, nosso comprometimento político e ético na transformação das condições desiguais que promovem restrições, exclusão e sofrimento.

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento clínico com características próprias, diferente da psicoterapia, da psicoterapia breve e da triagem. A prática busca proporcionar escuta clínica e acolhimento no momento de vivência de uma crise, não tem como intuito a resolução da queixa, mas sim oferecer um espaço onde o sofrimento possa ser experienciado, expressado e compartilhado. Além disso, as percepções da plantonista são devolvidas ao longo do encontro, favorecendo uma ampliação da compreensão e a apropriação da pessoa atendida de sua trajetória existencial: “o plantonista passa a ser narrador do que ouviu e abre-se a modos de cuidado que revelem a situação existencial vivida singularmente por

aquele cliente na teia de relações culturais que o fazem pertencente ao mundo humano” (Morato, 2022, p. 220).

A escuta clínica e as devolutivas oferecidas suscitam reflexões e compreensões antes encobertas, favorecendo o aparecimento de novos sentidos e possibilidades. Assim, a proposta visa oferecer atendimento psicológico e abrir possibilidades de compreensão e de transformação diante de uma situação de intenso sofrimento. Os atendimentos são pontuais e não diretivos, pois têm como princípio a potência da pessoa de apropriar-se de sua demanda e pôr-se a caminho a partir de uma compreensão acerca de seu sofrimento.

Esse projeto junto ao Coletivo foi uma experiência muito significativa para mim e se apresentou como uma possibilidade potente de cuidado psicológico amplo, tendo grande influência na formulação do problema desta pesquisa, bem como no desenho do projeto de intervenção que será apresentado. Encontrei na modalidade de atendimento de plantão psicológico *on-line* um campo fecundo de cuidado profissional, o qual possibilitou um tipo de resposta a uma demanda social emergente no momento imediato em que se apresentava e de modo acessível a uma diversidade de pessoas e situações, seja pelo caráter de gratuidade, seja por fazer uso da internet que possibilita a ampliação do alcance do cuidado.

A partir dessa experiência surgiu para mim a pergunta: quais os limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas? Considerando os aspectos apontados pelos autores citados anteriormente em relação ao luto - pouco espaço para expressão social do luto (Ariès, 1977), silenciamento social das expressões (Kovács, 2004), economia de expressões de afetos, sentimentos de isolamento e desamparo (Koury, 2014), suporte restrito do Estado no Brasil (Franco, 2021) e invisibilização das intersecções entre luto e raça (Tavares, 2021), além de gênero, classe, idade, orientação sexual e religião - percebemos que há uma demanda por cuidados que favoreçam a expressão e a validação dos lutos em sua

singularidade, de modo a abrir possibilidades de significação e de novos sentidos na relação com o mundo e a vida.

A pesquisa buscou, portanto, responder a esse questionamento fazendo uso de uma pesquisa-intervenção, de caráter exploratório, que possibilitou construir uma compreensão de experiências de atendimento em plantão psicológico *on-line* a pessoas enlutadas pela morte de um ente querido. Desta forma, teve como objetivo geral investigar limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas, a partir de um enquadre fenomenológico. Ademais, teve os seguintes objetivos específicos:

1. Compreender como a expressão do luto aparece no plantão psicológico *on-line*;
2. Investigar se há no plantão psicológico *on-line* ampliação de possibilidades diante da experiência de enlutamento;
3. Discutir se o plantão psicológico *on-line* é uma modalidade condizente de cuidado ao luto.

O interesse científico em relação ao luto vem sendo uma das áreas de foco da psicologia clínica, tanto pela relevância no campo da saúde mental como pelos impactos que acarretam na vida do enlutado e nas esferas sociais. A grande maioria dos estudos para a compreensão do fenômeno se baseiam na Teoria do Apego de Bowlby (1969, 1973a, 1973b) e no Modelo do Processo Dual, de Stroebe e Schut (1999), as quais trazem contribuições importantes ao conhecimento acerca do luto e atuações decorrentes. Encontramos menos trabalhos fundamentados em uma perspectiva fenomenológica, alguns exemplos podem ser encontrados nas produções de Joanneliese de Lucas Freitas (2013, 2018), Freitas et al. (2015) e Ana Maria Lopez Calvo de Feijoo (2021, 2022).

O contexto inédito de pandemia de Covid-19 acentuou ainda mais a necessidade do desenvolvimento de uma produção científica sobre o fenômeno e de construção de cuidados condizentes às demandas específicas que se apresentam nos processos de luto atualmente. Há

uma demanda por cuidados que possibilitem a expressão do luto em sua diversidade, singularidade e temporalidade próprias, algo que considero ser uma das contribuições da abordagem fenomenológica para a investigação desse fenômeno. Assim, se mostra urgente e de grande relevância o desenvolvimento de práticas de cuidado ao luto que correspondam às demandas sociais da população brasileira, ou seja, que sejam acessíveis, de amplo alcance para diversas regiões e populações e que se pautem em um olhar situado em nosso território, considerando as diferenças culturais, sociais e políticas.

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento com raízes nas emergências sociais próprias de nosso território. Historicamente, essa prática transcendeu os lugares tradicionais de cuidado psicológico, se inserindo nos espaços de acontecimento das experiências, de modo a propiciar o acolhimento na urgência da busca pelo cuidado. Atualmente, a internet representa o campo de mais amplo alcance de encontros e trocas, de modo que a constituição de um plantão psicológico *on-line* preserve esse caráter de inserção nos mais diferentes âmbitos onde se apresenta uma busca por cuidado, expandindo o alcance da atenção psicológica.

Em uma revisão sistemática da literatura, Moreira et al. (2022) buscaram compreender se o plantão psicológico é uma possibilidade efetiva de acolhimento e intervenção em situações de perdas e luto. As autoras apontam a inexistência de trabalhos que investiguem a relação entre essa modalidade clínica contemporânea e as vivências de perda e luto e, portanto, recorreram a trabalhos que abordassem o plantão psicológico e o tema do luto separadamente, para posteriormente fazer uma interlocução entre eles. Elas destacam que:

O Plantão pode ofertar ao sujeito enlutado uma escuta qualificada na vivência recente da perda e no momento agudo de experiencição do luto, que pode ser sentido como a urgência psíquica que surge a partir da ausência que agora se coloca no contexto de vida do sujeito (Moreira et al., 2022, p. 11).

A partir do que encontraram separadamente nos trabalhos acerca das temáticas em questão, as autoras realizaram uma avaliação crítica dos resultados e na análise concluem:

O Plantão Psicológico aponta para uma prática não patologizante do luto, visa valorizar a experiência e não os sintomas que possam vir a caracterizar o que se conhece como um luto complicado. Na perspectiva desse estudo, não se desconsidera, entretanto, que, na singularidade do processo de cada um, possa vir a ocorrer a necessidade de encaminhamento para um processo de psicoterapia regular ou mesmo para outros equipamentos de assistência. Contudo, o que se propõe é apontar esse serviço como possibilidade efetiva para um contingente de pessoas que poderiam se beneficiar desse acolhimento na vivência de suas perdas (Moreira et al., 2022, p. 12).

A pesquisa das autoras corrobora, portanto, com a necessidade de se investigar empiricamente os limites e possibilidades da modalidade de plantão psicológico no cuidado ao luto e aponta indicativos de que possa ser um tipo de acolhimento e intervenção promissor.

Por fim, também compôs os caminhos desta pesquisa minha experiência acompanhando o projeto de extensão *Luto: Vivências e Possibilidades* vinculado ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Paraná, no qual semanalmente nos dedicamos a diversas atividades relacionadas ao tema do luto a partir de uma perspectiva fenomenológica, como por exemplo produção de conteúdo na rede social do projeto, desenvolvimento de pesquisas, grupo de estudos, acompanhamento do grupo de apoio ao luto Amigos Solidários na Dor do Luto¹ e discussão de atendimentos na modalidade de plantão psicológico. Começamos a ofertar esses atendimentos diante da restrição do número de participantes no grupo de apoio que foi imposta pela pandemia, de modo que o plantão foi

¹ O grupo Amigos Solidários na Dor do Luto é um grupo de apoio ao luto de iniciativa e coordenação civil e parceria com o curso de psicologia da Universidade Federal do Paraná. As reuniões do grupo ocorrem semanalmente e são abertas à comunidade.

oferecido apenas para aqueles que o grupo de apoio não conseguiu acolher devido a esta restrição.

As discussões junto ao grupo de extensão me proporcionaram um primeiro olhar para o que pode o plantão psicológico para pessoas enlutadas e contribuíram para este projeto, de forma que a modalidade abriu uma possibilidade importante de expressão e acolhimento da experiência de luto das pessoas que foram atendidas pelo projeto e me provocou a pensar o alcance e os limites dessa escuta específica, sobretudo no formato *on-line*.

Esses caminhos descritos representam as sementes das minhas inquietações e vontades, assim, o projeto teve o intuito de transformá-las em possibilidades, semear novos sentidos, tanto para mim como pesquisadora e, por vezes, também enlutada, como para as pessoas enlutadas que aceitaram fazer parte desta pesquisa.

No primeiro capítulo, apresento a fenomenologia hermenêutica de Martin Heidegger como fundamento ou "solo" deste trabalho, destacando os principais aspectos da sua filosofia que orientaram as reflexões. Ainda neste capítulo, apresento minha inspiração em uma perspectiva crítica para a construção desta pesquisa-intervenção e como tal perspectiva atravessa as compreensões a respeito do luto. Em seguida, no capítulo II, articulo os aspectos apresentados no primeiro capítulo com a experiência de luto, buscando formular um primeiro olhar para o luto a partir da fenomenologia hermenêutica. O capítulo III, aborda a origem e desenvolvimento da prática de plantão psicológico em nosso país, apresenta a proposta da modalidade de plantão psicológico e, por fim, discute o formato *on-line* para o cuidado psicológico, identificando os ganhos que se abrem como também os seus limites. No capítulo IV, explico o método que embasou a pesquisa, o desenho da intervenção, apresento o perfil das participantes e a descrição do modo de coleta e análise de dados desta pesquisa-intervenção. Os resultados e discussão são apresentados no capítulo V, no qual trago primeiro uma síntese da história de cada participante e depois abordo cada uma das constelações de sentido

alcançadas pela análise, sendo elas: Ausência de procura, Expressão do luto no plantão psicológico *on-line*, Plantão psicológico *on-line* e cuidado ao luto, Formato *on-line* e Limites. Por fim, encerro com algumas considerações finais e faço uma reflexão sobre como o trabalho com o luto demanda uma implicação pessoal e uma disponibilidade para ser afetado e transformado pelos encontros.

1. A Fenomenologia Hermenêutica de Martin Heidegger: O Solo

A fenomenologia hermenêutica, tal como formulada pelo filósofo alemão Martin Heidegger (1989-1976), fundamentou nosso caminho nessa pesquisa. Sua filosofia é muito mais vasta do que os pontos que decidi destacar aqui, a escolha de lançar luz a esses aspectos tem como propósito a construção de um caminho que possa nos levar de volta a facticidade da experiência do luto. Ou seja, que nos aproxime do modo de acontecimento do fenômeno luto no âmbito da própria existência, antes de qualquer apreensão teórica, possibilitando, desse modo, o aparecimento de sentidos possíveis.

O pensamento construído pelo filósofo tem como questão central o Ser e, para tanto, se debruça inicialmente sobre pensar o Ser do existir humano, desenvolvendo uma ontologia fundamental a partir da descrição das estruturas originárias que caracterizam a existência humana, as quais ele denomina existenciais (Heidegger, 1927). Os existenciais não são formulados como categorias de determinação, mas como modos por meio dos quais se dá o existir, dentre os quais destaco para a nossa reflexão o ser-para-a-morte, a angústia, o cuidado, o ser-com, a disposição e a compreensão, os quais abordarei ao longo deste capítulo. Escolhi destacar esses existenciais pela pertinência e entrelaçamento com o tema do luto, de forma que eles fornecem elementos para refletir sobre o cuidado diante da experiência de enlutamento.

Sua filosofia se caracteriza pela proposta fenomenológica de retorno às coisas mesmas, isto é, “deixar e fazer ver por si mesmo aquilo que se mostra, tal como se mostra a partir de si mesmo” (Heidegger, 2006, p. 74), em uma proposta crítica à primazia das ciências naturais e ao paradigma metafísico que as sustentam, que naturaliza e objetifica os fenômenos. A fenomenologia está interessada, portanto, nas experiências e no modo de acontecimento destas, e não em abstrações essencialistas e explicações causais. Dessa forma, sua filosofia representa uma crítica aos modelos das ciências naturais para o entendimento das questões relativas ao

humano e nos interessa neste trabalho para pensar a experiência humana de luto, nos fornecendo um caminho de aproximação e compreensão e não uma teoria do luto.

A hermenêutica do pensamento do filósofo ultrapassa o significado mais corriqueiro de hermenêutica, tomada como interpretação, e aponta para o caráter de compreensão da existência humana que possibilita o desvelamento do sentido de ser de tudo o que há:

Fenomenologia da presença² é *hermenêutica* no sentido originário da palavra em que se designa o ofício de interpretar. Desvendando-se o sentido de ser e as estruturas fundamentais da presença em geral, abre-se o horizonte para qualquer investigação ontológica ulterior dos entes não dotados do caráter de presença. A hermenêutica da presença torna-se também uma "hermenêutica" no sentido de elaboração das condições de possibilidade de toda investigação ontológica. E, por fim, visto que a presença, enquanto ente na possibilidade da existência, possui um primado ontológico frente a qualquer outro ente, a hermenêutica da presença como interpretação ontológica de si mesma adquire um terceiro sentido específico - embora primário do ponto de vista filosófico -, o sentido de uma analítica da existencialidade da existência (Heidegger, 2006, pp. 77-78).

Heidegger utiliza o termo alemão *Dasein* para se referir ao modo de existir humano como ser-aí (Heidegger, 1927), termo que "assinala que o ser humano é um acontecer (sein), que ocorre no aí (Da), lançado já no mundo e, assim, ek-sistere, isto é, existe nesse movimento para fora" (Cardinalli, 2001, p. 36). Assim, o termo evidencia a abertura que caracteriza a existência humana, *Dasein* é essa abertura.

² *Dasein* foi traduzido pelo termo presença na tradução de *Ser e Tempo* (1927) de Marcia Sá Cavalcante Schuback, usada nesta citação, e se refere ao modo como Heidegger chama o existir do ser-humano. Outras traduções optaram ainda pelo termo ser-aí, o qual será usado mais adiante para explicitação do significado empregado pelo autor. Ademais, manterei o termo *Dasein* para conservar a compreensão inovadora a respeito do existir do ser-humano proposta por Heidegger.

Dessa forma, o modo de existir humano é sempre lançado no mundo, aberto ao Ser, e a sua tarefa existencial envolve a condição inalienável de ter que ser e de poder ser. Se encontra, portanto, numa relação fundamental com o Ser, de modo que o ser humano não pode ser circunscrito e reduzido à condição de ter uma essência. Logo, Heidegger (1927) rompe com a tradição cartesiana que pensa o ser humano como ser simplesmente dado, como simples presença da mesma forma que os demais entes, para olhá-lo como uma abertura ao Ser.

O Ser do existir humano não é algo pronto, dado ou determinado, mas na abertura que consiste sua existência seu Ser está sempre em jogo por meio de seu vindo a ser, ou seja, existindo é que se realiza a cada vez um possível. Por essa razão, nunca é possível pensar em uma experiência humana *a priori*, de modo pré-determinado (Heidegger, 1927). Assim também é com a experiência do luto, sempre em aberto, seu sentido é sempre particular a cada existência e a cada vez.

A caracterização de *Dasein* como ser-no-mundo é também uma proposta de superação da dicotomia ser humano e mundo, interioridade e exterioridade, sustentando a noção de ser-no-mundo-com-outros, ou seja, o imbricamento constituinte ser humano-mundo e coexistência, evidenciando a inter-relação e indissociabilidade fundamental, de modo que não é possível compreender ser humano separado de mundo ou como um ser individual. Ser-no-mundo significa ainda que a existência humana acontece sempre em meio a um tempo e a um horizonte histórico, o que abre certas possibilidades de significados e sentidos. Dessa forma, *Dasein* sempre se encontra de um determinado modo no mundo, posicionado e nunca neutro, aspecto que Heidegger (1927) nomeia como disposição:

A disposição (*Befindlichkeit*) não pode ser reduzida a meros e específicos 'estados de ânimo' ou 'sentimentos'. A disposição é um estar de antemão afinado com o que nos cerca, é poder ser, desde sempre, afetado. É o que permite que esta ou aquela *maneira* de estar aí se dê, a cada vez. Então, para esses *modos* que se fazem presentes a cada

vez, Heidegger cunhou a expressão *stimmung*, 'afinação', traduzida também por 'tonalidades afetivas' (Clini, 2018, p. 47).

Deste modo, *Dasein* sempre se encontra afinado de uma ou de outra maneira no mundo e essa tonalidade afetiva não diz respeito a uma interioridade de *Dasein*, mas sim à relação ser-no-mundo constitutiva de sua existência, que abre um determinado horizonte de compreensão e afinação. A disposição e tonalidade afetiva carregam, então, uma relação intrínseca com outro existencial: a compreensão.

Nos encontramos sempre de maneira compreensiva na abertura ser-no-mundo, uma vez que:

Dasein é o ente que compreende o ser, não de maneira abstrata, como objeto de conhecimento ou de saber conceptual, mas na sua existência, com que está concernido enquanto possibilidade sua, de ser ou de não ser ele próprio, e a partir da qual se compreende (Nunes, 1986, p. 68).

Assim, na indissociabilidade ser-no-mundo *Dasein* é, sempre compreensivamente e a partir de um horizonte de sentidos e significados que constitui seu mundo. Como nos aponta Heidegger em *Ser e Tempo* (1927), o compreender é o modo fundamental de Ser do *Dasein*, é um dos existenciais que o constituem.

E toda a compreensão apresenta, previamente, uma visão, uma posição e uma compreensão. Encontramos, nessa expressão, a circularidade hermenêutica. Todo e qualquer modo de lidar com as coisas que nos vêm ao encontro já está previamente estabelecido pelo horizonte histórico de determinação de sentidos e significados (Feijoo, 2018, p. 331).

Compreensão, portanto, não se refere aqui a um atributo do intelecto, mas ao modo como o mundo, os outros e si-mesmo se aproximam já sempre a partir de um horizonte de compreensão pré-reflexivo. Esse caráter de compreensão do homem está atrelado a outras

condições ontológicas, como a temporalidade e, destaque para fins do nosso tema, a coexistência. *Dasein* é sempre ser-com, de modo que a existência humana é fundamentalmente coexistência:

O homem é plural. Os outros não são aqueles com quem o indivíduo convive, nem aqueles que o completam; os outros *constituem-no* [grifo da autora]. Sem o outro, o indivíduo não é. A ideia corriqueira e metafísica da coexistência é de que esta é uma decorrência de indivíduos já existentes juntarem-se uns aos outros. Ela seria um *resultado* [grifo da autora]. Primeiro haveria a manifestação de indivíduos, depois sua relação (social), como decorrente de um encontro. No caso da fenomenologia, a coexistência não é um resultado, mas condição ontológica, uma condição em que lhe é dado existir (Critelli, 2006, pp. 85-86).

Desta forma, Heidegger (1927) nos alerta que não é possível pensar o existir humano em si mesmo, isolado, pois ele já é de partida em um mundo compartilhado. Mesmo na solidão ou no isolamento *Dasein* é coexistência, essa é, portanto, sua condição originária. Assim, ser-com é uma dimensão fundamental humana instituinte de significados e sentidos de mundo para cada existência.

O cuidado (*Sorge*) é outro existencial que Heidegger apresenta em *Ser e Tempo* (1927) constituindo o existir humano, uma vez que esse existir encontra-se sempre em uma relação de entendimento com o que vem ao seu encontro e, portanto, cuida de alguma forma, mesmo que sob a forma do descuido. Na relação com os entes e com os demais que se expressa de modo objetivado, manual, esse cuidado é entendido como ocupação (*Besorgen*), já quando a relação com os outros assume o caráter de co-presença, de um envolvimento significativo e não instrumental, o cuidado é expresso pela preocupação ou solicitude (*Fürsorge*) (Heidegger, 1927). O filósofo diferencia ainda a preocupação ou solicitude de duas formas, a que toma o lugar que é do outro e faz por ele, o substituindo no cuidado que lhe diz respeito e lhe pertence,

e a que devolve o cuidado que é dele e o liberta para se responsabilizar pelas próprias escolhas. Partindo dessa perspectiva, a ação clínica deve ter como um de seus propósitos devolver o cuidado que diz respeito ao outro, e não o substituir, possibilitando assim que ele disponha de maior liberdade diante do apelo do que lhe vem ao encontro e assuma a responsabilidade em ter-que-ser.

Talvez o existencial de maior peso na ontologia de Heidegger seja o ser-para-a-morte, que anuncia nossa condição originária de mortais e, portanto, nos coloca em uma relação com a morte particular, diferente dos outros entes que não sabem da morte como destino próprio. Maíra Mendes Clini (2018) afirma que

(...) a finitude do Dasein se apresenta como uma fronteira, um limite, um contorno, que o delimita e o limita faticamente, mas também o contorna existencialmente. Ser finito é não poder ser tudo, mas, justamente por isso, é poder-ser algo, a cada vez (p. 56-57).

Ser-para-a-morte abre uma temporalidade peculiar para *Dasein*, marcada pelo horizonte da finitude. Diante da nossa indeterminação, do nosso Ser sempre em jogo, do ter que realizar a nossa própria existência a cada vez, há o horizonte da finitude, que nos comunica que dentre todas as nossas possibilidades de realização há a possibilidade do não-ser como destino certo. Assim, “a morte desvela-se como a possibilidade *mais própria, irremissível e insuperável* [grifos do autor]” (Heidegger, 1927, p. 326).

Entretanto, cotidianamente *Dasein* se esquia de sua condição de ser-para-morte, imerso nas ocupações, se distrai de seu destino certo, se abriga na medianidade do cotidiano. Enquanto ser-com-os-outros, *Dasein* num primeiro momento não se diferencia de “todos nós”, age como se age, decaído em um contexto sedimentado de sentidos e significados e agindo como se age no mundo como o nosso. Desse modo, se exime da responsabilidade de si-mesmo, vive na impessoalidade e impropriedade: “o impessoal, que não é nada determinado, mas que

todos são, embora não como soma, prescreve o modo de ser da cotidianidade” (Heidegger, 2006, p. 184).

Assim, o impessoal nos afasta de nós mesmos em nossa condição fundamental de ser-para-a-morte, aliviando o peso da indeterminação e da responsabilidade de ter-que-ser. Cotidianamente permanecemos distantes da nossa facticidade, não colocamos em questão nossa existência, de modo que o “impessoal busca constantemente tranquilizar a respeito da morte” (Heidegger, 2006, p. 329).

O luto, fenômeno em questão neste trabalho, pode romper com essa tranquilidade e familiaridade cotidiana, colocando *Dasein* diante de sua condição originária de indeterminação e finitude. Desse modo, vivemos nossa finitude a partir da morte dos outros, que nos retira da impessoalidade cotidiana e nos lembra de nosso caráter temporal. A morte de alguém querido inevitavelmente coloca em jogo a nossa própria finitude. Romper com o conforto da impessoalidade pode ser incômodo e sofrido, esse:

incômodo de se aproximar do ser mais ‘propriamente’ si mesmo acontece também porque, ao se aproximar do seu ser mais próprio, *Dasein* ‘se encontra’ na sua condição fundamental de ser ‘lançado’ na existência sem garantias, e, além disso, responsável por ela, ‘devedor’ à existência. (...) Mais que um incômodo, a ‘angústia’ se anuncia quando, compreendendo quem ele é mais ‘propriamente’, *Dasein* compreende que seu tempo acaba, que ele é mortal (Sapienza, 2007, p. 40).

Heidegger (2006) nos alerta ainda que “é na disposição da angústia que o estar-lançado na morte se desvela para a presença de modo mais originário e penetrante” (p. 326). O filósofo se refere aqui à disposição fundamental da angústia e não ao fenômeno de humor. A angústia fundamental carece de objeto, *Dasein* se angustia diante da sua própria condição e é intrínseco à sua condição esse angustiar-se. O estar lançado na angústia remete *Dasein* para a sua

condição de precariedade e provisoriedade, ao mesmo tempo que revela a si como possibilidade. Nessa direção, Benedito Nunes (1986) diz:

É o Dasein que nos angustia e nos angustiamos ante ao Dasein, porque a angústia, que nô-lo revela, abre-nos a ele já desabrigados da proteção do cotidiano, como ser-no-mundo, de que o próprio angustiar-se é uma “forma fundamental (eine Grundart dês In-der-Welt-sein)”, enquanto no incômodo de sua ameaça sem objeto, na indeterminabilidade de seu perigo difuso, libera-se o que mais propriamente somos. A partir da existência fática, e na totalidade do ente em que nos situamos, revela-se, com o ser-no-mundo que se descobre, o poder-ser livre, a possibilidade da escolha (Nunes, p. 110).

Assim, o rompimento da familiaridade cotidiana lança *Dasein* ao estranhamento e à inospitalidade de sua condição. A angústia fundamental, que nos revela como ser-para-a-morte, como poder-ser e nos encarrega da responsabilidade de ter-que-ser, nos traz também a liberdade frente a nossa existência e o apelo a corresponder de modo próprio (Heidegger, 1927).

Como apontado no início deste capítulo, a filosofia de Heidegger é muito mais vasta do que os aspectos que foram apresentados aqui. Eles foram selecionados como nosso solo, como base, com o intuito de fundamentar a pesquisa e embasar as reflexões que serão construídas. No próximo capítulo, os aspectos que foram destacados serão articulados buscando tecer algumas compreensões iniciais a respeito do fenômeno luto e que serão nosso esteio no caminho desta pesquisa-intervenção, mas antes é preciso fazer algumas considerações sobre a escolha pela fenomenologia de Heidegger.

Uma Perspectiva Crítica Como Inspiração

A escolha por recorrer à fenomenologia hermenêutica de Heidegger e ao mesmo tempo incluir reflexões sobre as estruturas sociais e relações de poder de modo a pensar como elas

refletem nas experiências vividas pode ser desafiador ou, para alguns, até mesmo problemático. Não apenas em razão de Heidegger ser um autor branco e europeu, muito distante da realidade como vivemos atualmente no Brasil, mas também por sua postura política, historicamente controversa³. Apesar dessas justificativas contrárias a uma escolha por recorrer a sua obra, sua fenomenologia fornece noções importantes e valiosas para nos aproximarmos das experiências concretas de luto e pensá-las a partir das particularidades do existir humano.

Assim, a fenomenologia de Heidegger é utilizada aqui como um dos fundamentos dorsais, mas não é transposta de forma pura e simplista. Os pontos de sua filosofia que escolhi destacar são importantes para as reflexões, especialmente para o cultivo de uma compreensão do existir humano que não seja descolada de mundo, tal como o autor fez com a noção de *Dasein*, mas é importante considerar também que a realidade é composta por mundos plurais e desiguais, portanto, as experiências devem ser pensadas considerando seriamente essas diferenças.

No que diz respeito às particularidades da realidade brasileira, encontramos uma enorme diversidade e desigualdade de mundos. Com isso quero dizer não apenas que as experiências são diversas, mas principalmente que o que se abre como possível para cada um é diferente e que os significados também são atravessados pelas diferenças dos campos existenciais. Assim, as diferentes condições de existência moldam as experiências e o que se abre como possível ou não para cada um em um dado período, não como determinações, mas como condições de possibilidades.

Em relação ao fenômeno do luto, as implicações de se assumir essa perspectiva recaem não apenas em considerar que as experiências de luto são singulares e diversas, mas que as diferenças carregam em si atravessamentos dessas condições desiguais de existências, que

³ Para um aprofundamento a respeito das complexidades da questão política no pensamento de Martin Heidegger, consultar M. A. Casanova (2015), *Da ética da finitude à política do ser: Heidegger entre a concepção ontológica e a materialidade ôntica da história em meio ao engajamento nacional-socialista*.

produzem apagamento e silenciamento de determinados sofrimentos. Encontramos, portanto, uma multiplicidade de experiências de luto e que devem ser compreendidas a partir do contexto de acontecimento, considerando as intersecções de raça, gênero, classe, idade, orientação sexual, região geográfica e religião. Não levar em conta esses atravessamentos é recair em compreensões e cuidados inadequados, errôneos e potencialmente iatrogênicos, com risco de acabar sendo um agente reprodutor das violências historicamente constituídas e não de promoção de cuidado e saúde.

Um exemplo importante de trabalho nessa direção pode ser encontrado em Tavares (2021), no qual a autora aborda os processos de interdição social da expressão do sofrimento na população negra, especialmente do luto. Ela chama atenção para a hiperexposição dessa população a perdas e mortes e o contínuo silenciamento das expressões (lágrimas suspensas) como estratégia de sobrevivência construída e atualizada nos diferentes momentos históricos, e nos alerta para a precariedade de estudos que levem em conta os fatores sociais de produção desse sofrimento e as particularidades na expressão do fenômeno. A autora afirma:

E aqui destaca-se uma diferença importante em relação aos processos de luto numa sociedade racista: o sofrimento associado às experiências de perda comuns entre pessoas brancas (por serem reconhecidas e valorizadas) tende a suscitar apoio e proteção social que reafirmam seu lugar hegemônico na hierarquia racial. No sentido inverso, experimentar múltiplas perdas significativas que geram sofrimento intenso, mas que não são reconhecidas ou validadas socialmente, é parte fundamental da construção de uma identidade racial subalterna historicamente associada aos negros (Tavares, 2021, pp. 72-73).

Outro trabalho relevante é o de Arima e Freitas (2017) que pesquisaram a experiência de viúvas lésbicas, atravessada pela experiência de discriminação e não reconhecimento social da relação, de modo que elas vivenciam o luto sobreposto a outras perdas sociais. Sem o

reconhecimento social da relação não há o reconhecimento e a validação da perda vivida, assim elas enfrentam uma rede de suporte diminuída e dificuldades em encontrar serviços de cuidado, sendo comum relatos de serem impedidas de acompanhar suas esposas nos últimos momentos, exclusão dos rituais fúnebres e dificuldades práticas e legais que se estendem após a morte. A partir das entrevistas realizadas na pesquisa, as autoras concluíram que

(...) as experiências que envolvem o luto vivido pelas participantes foram intensamente significadas e permeadas pela experiência de Discriminação que se apresentou, ora como figura, ora como fundo das vivências de enlutamento e se compôs, portanto, como elemento constituinte e significativo de relevo em suas experiências (Arima & Freitas, 2017, p. 1473).

As implicações de se considerar tais atravessamentos não diz respeito apenas a uma afinação de olhar e compreensão, mas fundamentalmente a uma diferença de ação propriamente, uma ação comprometida com a transformação dessas condições. Nessa direção, Guenther (2021) afirma que uma fenomenologia crítica resguarda um comprometimento metodológico e ético ao abordar os meios pelos quais as relações de poder e a história moldam as experiências vividas. Com essas considerações, ressalto que a proposta desta pesquisa, de uma ação clínica na modalidade de plantão psicológico, intenciona engendrar outras possibilidades, ser um meio possível de novas significações diante das múltiplas invisibilizações que encontramos nas experiências de enlutamento.

Cabral e Casanova (2022) retomam a proposta fenomenológica de “deixar e fazer ver por si mesmo aquilo que se mostra, tal como se mostra a partir de si mesmo” (p. 12), reposicionando para a questão das existências invisibilizadas pela colonialidade:

No caso das reexistências decoloniais, elas almejam deixar e fazer ver existências invisibilizadas pela própria lógica colonial. Para tanto, é preciso visibilizar seus saberes, seus modos de ser, suas ontologias, etc. Justamente esse tornar visível, condição de

aliança entre fenomenologia e pensamento decolonial, acaba por conjugar fenomenologia e justiça. Fazer o Outro/a aparecer sem ser inferior - eis como fenomenalidade e justiça se casam no exercício fenomenológico-decolonial do pensamento (Cabral & Casanova, 2022, p. 13).

Desta maneira, uma prática psicológica inspirada em uma perspectiva crítica deste modo se mantém eticamente comprometida em ser meio de reexistência, de visibilidade, afirmação e legitimação de existências plurais. Tal perspectiva é importante para este trabalho, pois entendo que toda prática psicológica deveria assumir uma postura na direção da transformação das violências historicamente constituídas, sendo a psicologia um campo de promoção de cuidado e saúde.

Assim, acredito que uma escuta atenta, presente, integral e acolhedora oferecida como cuidado psicológico em atendimento de plantão, escuta essa que afirme e legitime todas as possibilidades de existências, que resguarde o horizonte de mundo em seus atravessamentos históricos e sociais, é uma escuta que se mantém comprometida com essas transformações. Somado a isso, o formato *on-line* intenciona o alcance de populações que comumente não têm acesso a serviços de cuidado especializado, pois rompe barreiras geográficas sem envolver custos além do acesso a um equipamento com conexão à internet.

Além disso, como veremos mais adiante, o plantão psicológico tem como princípio a potência da pessoa de apropriar-se de sua demanda e pôr-se a caminho a partir de uma compreensão acerca de seu sofrimento, preservando sua autonomia e liberdade diante de sua história, em sentido oposto à exclusão, submissão e marginalização experienciadas por uma parcela significativa da população.

Deste modo, esta pesquisa-intervenção buscou cultivar essa inspiração em uma perspectiva crítica, tanto em relação à prática de plantão psicológico como nas compreensões acerca dos lutos, prática que deve se manter comprometida com a oferta de uma escuta afinada

com esses atravessamentos, que possa ser meio de validação e visibilidade de existências continuamente invisibilizadas, abrindo desta maneira possibilidades de expressão e de novas significações.

2. Um Olhar Para o Luto Pela Fenomenologia Hermenêutica: O Plantio

A vivência de um luto é intrínseca à vida e tema fundamental para a psicologia clínica. Todos nós experimentamos o luto no decorrer de nossas vidas, é parte de nossa condição humana, já que somos seres mortais. A morte de alguém que se ama é frequentemente vivida com intenso sofrimento e reverbera em todos os âmbitos da vida. A vida como antes conhecida e vivida cessa em tornar-se.

Em contrapartida, um processo de interdição da morte na cultura ocidental foi ganhando lugar. Ao evitar-se as experiências de dor e sofrimento, gradativamente fomos nos distanciando do morrer, confinado aos hospitais, como também das expressões pertinentes ao luto (Ariès, 1977). Nos estudos a respeito do tema no Brasil, Koury (2014) aponta para um processo de individualização das relações sociais acompanhado pela busca por um controle das emoções e de suas expressões. Desta maneira, há uma normatização do modo de expressão social do luto, marcado pelo ser discreto em suas manifestações. O processo de silenciamento das expressões de sofrimento e do luto encontra raízes também em outras intersecções do fenômeno, como raça (Tavares, 2021), gênero, classe, idade, orientação sexual, região geográfica e religião.

Muitos pesquisadores e autores se debruçaram sobre o fenômeno do luto. Freud (2011) abordou o tema pela perspectiva psicanalítica a partir dos conceitos de aparelho psíquico e libido, por meio dos quais o luto é entendido como uma reação psíquica à perda de um objeto de grande investimento libidinal e o trabalho de luto consiste no desinvestimento libidinal desse objeto e deslocamento para um novo. Outro trabalho relevante foi o de Elisabeth Kübler-Ross (1981), de forma que encontramos sua influência no entendimento corrente da população e em outras teorias que tratam do luto através da concepção de estágios, perspectiva essa que desconsidera que as ideias da autora estão relacionadas ao seu vasto trabalho no campo dos cuidados paliativos, não tendo como foco os processos decorrentes da morte. A ideia de

estágios foi mal compreendida e muitas vezes é apresentada de forma engessada, como se houvesse etapas pré-determinadas e sequenciais que todas as pessoas enlutadas devem necessariamente passar, desprezando a particularidade de cada vivência, que é sempre dinâmica e singular.

Atualmente, grande parte dos estudos sobre o luto se baseiam na Teoria do Apego de Bowlby (1969, 1973a, 1973b) que compreende o luto como uma reação ao rompimento de um vínculo significativo diretamente relacionada a um modelo de padrão de apego, uma vez que os diferentes padrões de apego estruturam de modos diversos a constituição de vínculos significativos. O Modelo do Processo Dual, de Stroebe e Schut (1999) também apresenta grande relevância na contemporaneidade e aborda o luto como um processo de elaboração e construção de significado que é marcado por um movimento de oscilação entre enfrentamento orientado para a perda e enfrentamento orientado para restauração.

Entretanto, há uma escassez de trabalhos que se utilizam do pensamento fenomenológico como fundamentação quando comparamos com a quantidade de estudos que se baseiam nessas abordagens. Alguns exemplos de trabalhos fundamentados em uma perspectiva fenomenológica podem ser encontrados nas produções de Freitas (2013, 2018), Freitas et al. (2015) e Feijoo (2021, 2022). A fenomenologia tem como foco a existência como uma experiência particular, não busca formular teorias, mas visa um retorno às coisas mesmas, ou seja, está interessada nas experiências e no “como” elas se dão, como elas aparecem para nós, possibilitando uma aproximação compreensiva e não explicativa.

Assim, o luto é entendido em uma perspectiva fenomenológica como uma experiência e não como uma abstração passível de sistematização e de um diagnóstico (Feijoo & Pietrani, 2021, Feijoo, 2022). De modo geral, sabemos o que é o luto, sabemos que o luto é o que acontece após a morte de alguém que importa para o enlutado, temos teorias sobre o luto, contudo, devemos ainda questionar: que experiência é essa de enlutar-se que *Dasein* vive?

Sendo uma experiência humana, não é possível formularmos respostas prontas e únicas, mas é preciso refletirmos sobre o próprio modo da existência humana para compreendermos as vivências que nelas se dão.

Desta forma, buscarei articular as ideias apresentadas no capítulo anterior, a respeito da fenomenologia hermenêutica, com a experiência de luto, para desenvolver uma aproximação inicial e uma compreensão que nos servirá de base para a pesquisa-intervenção. Para essa articulação também usarei como referência as produções de Freitas (2013, 2018) e Freitas et al. (2015), seus trabalhos são essencialmente pautados na perspectiva fenomenológica de Merleau-Ponty, que contém diferenças em relação a fenomenologia hermenêutica de Heidegger, entretanto há pontos de convergência que nos interessam aqui, como a centralidade da experiência tal como vivida, e que serão relevantes para esta reflexão sobre a experiência de luto.

A ideia de *Dasein* tal como formulada por Heidegger (1927) aponta para a abertura que caracteriza a existência humana como ser-no-mundo-com-outros, colocando em evidência o imbricamento constituinte ser humano-mundo e coexistência, essa inter-relação e indissociabilidade fundamental. O mundo, portanto, incide nos sentidos vividos por *Dasein* de modo imprescindível. Deste modo, os significados a respeito da morte e luto são constituídos historicamente e dizem respeito a uma época em particular (Feijoo & Pietrani, 2021), posicionando *Dasein* em uma certa afinação.

Como vimos na introdução deste trabalho, diversos pesquisadores apontam para a restrição e silenciamento das expressões relacionados ao luto na cultura ocidental contemporânea (Ariès, 1977; Kovács, 2004; Koury, 2014; Tavares, 2021), de modo que o luto carrega um significado negativo, de algo que se busca evitar, de dor e sofrimento. No entanto, sendo *Dasein* essa abertura, o sentido é essencialmente algo em aberto, é sempre particular a cada um e a cada vez, está sempre em jogo na singularidade da experiência vivida em meio a

uma história única, a qual acontece em um horizonte epocal que incide no sentido, mas não o determina diretamente.

Entender a existência humana como coexistência significa assumir o ser-com como uma dimensão fundamental humana, instituinte de significados e sentidos de mundo para cada um. Dessa forma, a morte de uma pessoa que se ama não é o mesmo que perder essa pessoa, apesar de corriqueiramente falarmos que perdemos alguém quando nos referimos a morte deste. O dicionário caracteriza perda como deixar de possuir, de ter a posse de algo (Dicio, 2022), mas não possuo alguém como se possuí um objeto e o perco quando ele desaparece. Não podemos entender a morte como uma mera subtração de uma pessoa de um conjunto de relações que eu possuo e posso dispor. A morte e o luto envolvem dimensões muito mais complexas da inter-relação existencial de duas pessoas.

Como nos aponta Freitas et al. (2015), a minha relação com um outro funda um nós e um mundo compartilhado, uma possibilidade própria minha se realiza nessa relação e um sentido é sedimentado, sustentando a existência. Na morte do outro esse sentido, sempre em jogo no vir a ser, é abalado. Muitas vezes o abalo é avassalador, esvaziando completamente o sentido da vida.

Assim, a morte de alguém que se ama é também a morte de si-mesmo naquela possibilidade de ser que se realizava no ser-com aquela pessoa, é a morte daquele mundo tal como se abria a partir da existência compartilhada, é o desaparecimento de possibilidades próprias de ser-com, é o desaparecimento de um sentido possível por meio daquela relação (Freitas et al., 2015; Freitas, 2018).

Não é apenas o outro que desaparece com sua história. É uma vida em comum que se interrompe, morremos "nós", em largo sentido - eu e o outro. Com ele nós desaparecemos, nossa história conjunta, um modo específico de se expressar naquela relação, uma possibilidade de abertura de percepção de mundo, possibilidades de

vivenciar um papel social, uma emoção, uma tarefa cotidiana. Ele morre em sua corporeidade, eu em minhas possibilidades de ser com ele, o "nós" enquanto temporalidade compartilhada (Freitas et al., 2015, p. 18).

A história conjunta é interrompida, não se pode mais experienciar a si mesmo do mesmo modo como com aquela pessoa, não há mais familiaridade com o mundo e nem consigo mesmo. A familiaridade com o mundo previamente conhecido se esvai, dando lugar a um estranhamento do mundo e de si mesmo (Freitas et al., 2015), uma vez que não mais é possível reconhecermos ambos, nem mundo e nem si mesmo existem mais.

Feijoo e Noleto (2022) apontam que “a morte produz, no homem moderno, a sensação de ruptura na linha da vida; de um dia para o outro o presente fica oco, perde o sentido, se perde da tradição” (p. 10). A morte, portanto, remete *Dasein* a sua própria condição de ser-para-a-morte, reposicionando-o diante do horizonte pessoal da finitude. Cotidianamente nos afastamos desse nosso caráter originário e nos abrigamos no impessoal, nos ocupamos com os afazeres e agimos como todos agem, somos todos nós e ninguém ao mesmo tempo. A morte rompe com essa familiaridade e estabilidade e nos convoca a olhar para a finitude que nos constitui de modo próprio, redimensionando a questão da existência.

A morte deixa o sobrevivente sozinho diante da história conjunta interrompida e da imposição da ausência de sentido. O sentido que se abria pela existência de “nós” desaparece (Freitas et al., 2015). Kovács (1992) afirma que “o traço mais permanente no luto é um sentimento de solidão” (p. 154). Frequentemente as pessoas enlutadas relatam a intensidade do sentimento de solidão, sentem-se sozinhos pela ausência do outro, mas também por não conseguirem compartilhar sua experiência de luto com outras pessoas, afinal o luto é muito pessoal, diz respeito à relação particular que foi interrompida com a morte.

Cada relação é permeada de afetos, histórias e possibilidades que compõem a trama significativa-temporal constituinte do mundo, que é a cada vez também um mundo por vir. A

morte do outro encerra também as possibilidades de futuro que a relação gestava, nada mais pode acontecer entre nós nesse espaço-tempo, o futuro que antes era rico em possibilidades conjuntas de acontecimentos, repentinamente não apresenta mais nenhuma sequer. Essa ruptura abrupta nos lança em uma suspensão de sentido, o fio temporal-significativo que nos conduzia desaparece, não há mais o futuro conjunto com o qual se contava como também a rede de significados que sustentava um campo existencial foi desmanchada.

Clini (2018) aponta que a compreensão, modo fundamental de Ser do *Dasein*, “abre o mundo como um campo significativo existencial no qual nos lançamos, e isso tem a ver com *projeto* [grifo da autora]” (p. 48). É a partir desse campo significativo que o sentido pode emergir, que algo pode assumir um significado para nós e que um projetar-se é possível. Projetar-se é movimento inerente a um sentido.

Em *Analítica do sentido: uma aproximação e interpretação do real de orientação fenomenológica* (2006), Dulce Mára Critelli afirma que “o *destinar-se* do ser é o que podemos nomear como o *sentido de ser*. Tomamos neste estudo, portanto, o termo *sentido* não como expressão sinônima de *significação*. *Sentido* é, para nós, o mesmo que *destino, rumo, a direção do existir* [grifos da autora]” (p. 57). Sentido, portanto, implica movimento em meio a temporalidade da existência.

Assim, o sentido contém uma relação intrínseca com a temporalidade, o passado se atualiza nele como também o futuro se apresenta como convocação. É a partir de um campo significativo que se abre um projeto existencial, um poder-ser, possibilidades em meio a uma trajetória existencial, uma direção. A morte de alguém que se ama rompe com a trama significativa-temporal que sustentava um sentido e dissolve a familiaridade do mundo prévio, desaparecendo também aquelas possibilidades de se projetar.

O enlutado vive, portanto, uma crise de sentido, se encontra no desamparo da suspensão dos sentidos da vida. Assim, a vivência do luto é fundamentalmente uma vivência de crise de

sentido: “este seria o que podemos chamar de 'núcleo duro' da experiência de luto: um mundo que se perde, um sentido existencial que se esvai” (Freitas et al., 2015).

Entretanto, a história compartilhada não desaparece com a morte de um, já que não é possível apagar a história tecida conjuntamente no passado: “Certamente, o falecido se mantém como sentido no *Lebenswelt*, ou mundo-vida, do enlutado, porém, não mais como aquele que abre novas visibilidades do mundo na condição do existir, uma vez que não partilhamos mais nem espacialidade nem temporalidade” (Freitas, 2018, p. 52). Por essa razão, a experiência de luto não se trata de um rompimento de vínculo, a ligação permanece, contudo de um modo radicalmente diverso, sem as possibilidades de atuação e significação que a coexistência abria (Freitas, 2018).

A história conjunta permanece como lembrança e saudades. Heidegger (2006) afirma que ainda somos e estamos com o falecido no modo de cuidado da preocupação reverencial e que “é a partir do mundo que os que ficam ainda podem ser e estar com ele” (p. 312). Assim, a experiência de luto não consiste em uma substituição ou mesmo uma superação, não tem como meta um fim. A presença ausente do outro permanece, a história conjunta segue com aquele que continua vivo, lhe afeta, participa das suas novas escolhas, desperta outros sentimentos e, ainda, está aberta a novos significados.

Na experiência de luto, a morte de alguém que se ama não carrega significado imediato, pronto ou simples, mas antes se apresenta como uma questão e nos convoca a um novo sentido. Qual o significado dessa morte para mim? Quem sou sem essa pessoa? Ou ainda quem passo a ser com esse acontecimento? Que história passo a ter e que história posso ter agora? Que sentido a vida passa a ter ou pode ter agora? Esses questionamentos se impõem ao enlutado, não a partir da racionalidade, como perguntas do intelecto, mas na radicalidade da vivência do luto.

Em meio à crise de sentido que a morte instaura, o luto exige uma reconfiguração da trama significativa diante do desaparecimento da continuidade dos fios que a compunham. A continuação da vida carrega o apelo a um novo sentido. A tarefa existencial de ter que ser, agora frente a outras possibilidades, permanece se impondo e reivindica, por meio do sentido em aberto, um novo projeto existencial.

3. Uma Prática Enraizada em Nosso Território Brasileiro: O Plantão Psicológico

O plantão psicológico surgiu no final da década de 60, vinculado ao Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP) do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IP-USP). O contexto no país era de ditadura militar, marcado pelo desamparo ético-político da população, o que demandava da psicologia práticas condizentes às necessidades e à realidade dos brasileiros. Nesse cenário, a partir de iniciativas de Iara Iavelberg, a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (FFCL) da USP passou a oferecer atendimentos de aconselhamento psicológico fundamentado na Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers (Amorim et al., 2015). Iavelberg, além de estudante e professora, foi militante política de destaque, sofreu perseguições e teve grande importância na luta contra a ditadura civil-militar, sendo assassinada pelo regime militar em agosto de 1971 (Brandão, 2014).

Com a ascensão da ditadura, houve um deslocamento dos cursos da USP, as atividades de aconselhamento tiveram que ser interrompidas e Iara passou a se dedicar à urgência da militância. Diante disso, Rachel Léa Rosenberg e Oswaldo de Barros Santos, fundaram em 1969 o Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (SAP-IPUSP). O plantão psicológico surgiu, então, como uma modalidade de atendimento do SAP na USP, porém só veio a ser assim chamado posteriormente: “Nos bancos do pátio da legendária Maria Antônia eram atendidos pelos estagiários de AP [Aconselhamento Psicológico], em absoluta privacidade, os que procuravam esse serviço” (Almeida, 2009, p. 30).

A modalidade de plantão foi ganhando seus contornos próprios com o tempo, através da *práxis* em relação às necessidades sociais que se apresentavam como demandas urgentes:

Compreendido inicialmente como uma primeira entrevista e atrelado ao processo de terapia, baseado na perspectiva de Rogers, o Plantão, posteriormente, constituiu-se em uma prática psicológica própria. Como próprio de uma prática afeita aos negócios

humanos, fez-se imperativo ao Plantão abrir-se à diversidade, pluralidade e singularidade, contextualizando uma compreensão atenta à realidade experiencial do demandante, para também contemplar as dimensões da cultura atual (Morato, 2022, p. 214).

O plantão nasceu com um duplo objetivo: oferecer, por meio da instituição, atendimento psicológico à comunidade de modo não burocrático e acessível e, ao mesmo tempo, propiciar a formação de psicólogos. Os atendimentos se constituíam por uma atitude não diretiva e tinham como foco o momento imediato, apontando “uma tendência que reduzia a importância do psicodiagnóstico e da triagem para enfatizar maior contato entre psicólogo e cliente, em qualquer tipo de demanda” (Amorim et al., 2015, pp. 143-144).

Em seu capítulo do livro em comemoração dos 40 anos do SAP, Almeida (2009) caracteriza a prática em questão dizendo que:

Estruturando-se a partir da escuta, o Plantão Psicológico praticado no SAP acolhe as narrativas trazidas pela clientela, as quais falam de uma experiência e de uma história que clamam por uma compreensão mais ampla. Estribando o sofrimento na história, galgam-se novos modos de seu enfrentamento pelo cuidado psicológico, que não se refere a um procedimento de triagem amparado no psicodiagnóstico tradicional ou na psicopatologia, mas que emerge no encontro entre o cliente e o psicólogo/conselheiro. Nesse sentido, o psicólogo conselheiro constitui-se em testemunha que autoriza e legitima uma continuação dessa história numa dimensão pautada pelo reconhecimento (Almeida, 2009, p. 30).

No final da década de 1970, o plantão passou a ser oferecido também no Centro de Desenvolvimento da Pessoa (CDP) no Instituto Sedes Sapientiae, inicialmente sob orientação de Rosenberg, continuou a se desenvolver com a coordenação e supervisões de Raquel Wrona e, posteriormente, supervisões de Miguel Mahfoud (Amorim et al., 2015).

Em relação às produções sobre o plantão psicológico, destaco Miguel Mahfoud (UFMG), Henriette Tognetti Penha Morato (USP) e Marcia Tassinari (Projeto Conexão Formativa) como referências importantes para a criação de serviços de plantão e primeiras publicações que abordaram a modalidade. Em 1987 Mahfoud publicou o capítulo *A vivência de um desafio: plantão psicológico*, no qual aponta que a modalidade envolve uma disponibilidade do profissional para se defrontar com o não planejado e com a possibilidade de que o encontro seja único. O autor acrescenta:

Aceitar manter-se no momento presente, centrado na vivência da problemática que emerge com sua ansiedade e força particulares no próprio momento de pedido de ajuda, acompanhando a variação da percepção de si e das circunstâncias pela direção que a clarificação a levar - eis a disponibilidade do psicólogo-conselheiro, que possibilita o atendimento em plantão psicológico (Mahfoud, 1987, p. 83).

Posteriormente, em 1999, Mahfoud publicou o livro *Plantão psicológico: novos horizontes*, com discussões de experiências de plantão em diferentes contextos institucionais e importantes contribuições de outros autores e profissionais que nutriam o campo do plantão. No mesmo ano, Morato publicou *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios* e Tassinari concluiu sua dissertação de mestrado *Plantão psicológico centrado na pessoa como promoção de saúde no contexto escolar*. Essas publicações refletem o amadurecimento da prática no Brasil e se tornaram referências importantes para o desenvolvimento de novas iniciativas.

O Laboratório de Estudos em Fenomenologia Existencial e Prática em Psicologia (LEFE), da USP, estruturou a oferta de atendimento em plantão psicológico ancorado no olhar fenomenológico. Morato (2009) afirma que “a produção do LEFE se dirige à alternativa em Aconselhamento Psicológico, mantendo tensão e diálogo entre suas origens constitutivas e o

contexto atual. É resgate para **ação clínica socialmente engendrada** [grifo da autora] e preocupada com a busca do bem estar” (p. 91).

O laboratório desenvolve, desde 1999, Projetos de Atenção Psicológica em Instituição, de modo que “reafirma a responsabilidade da universidade pública na busca por estratégias interventivas para a comunidade que a sustenta e lhe confere lugar privilegiado da produção de conhecimento” (Morato, 2009, p. 88), caracterizando novamente o duplo objetivo das práticas interventivas provenientes das instituições de ensino.

Os projetos desenvolvidos pelo LEFE deslocaram o local de oferta de atenção psicológica dos espaços da universidade, inserindo-se, por meio da cartografia, na própria situação de acontecimento: “o modo de ação passa a constituir-se no aproximar-se do fenômeno, partindo de mudança na clínica tradicional, direcionando-se para a coletividade, para o ser entre homens: ser em situação, contextualizado em uma cultura, num certo espaço, num determinado tempo” (Morato, 2009, p. 89).

A prática de plantão psicológico se difundiu nas décadas seguintes, sendo ofertada em clínicas-escola de diferentes instituições de ensino superior, como também em outros espaços fora delas, além de ser implantada como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde (Amorim, 2015). Como exemplo de espaços onde o plantão se inseriu podemos citar a Febem/Fundação Casa, o Tribunal Regional do Trabalho de São Paulo, as Companhias de Polícia Militar, as Delegacias de Polícia Civil e o Fórum de Justiça Juvenil.

Assim, ao se inserir nos mais diversos espaços, o plantão levou a ação clínica para diferentes contextos que demandam uma atenção psicológica, preservando sua característica essencial de ser uma ação clínica que não é previamente determinada e formatada, mas que se desdobra pela própria inserção nos territórios a partir das demandas que ali se mostram:

Na medida em que a prática psicológica se deslocou para instituições, dava-se a ver como ela abria outras possibilidades de ações. Se, por um lado, a ação clínica

possibilitava ver a instituição por intermédio de seus atores, por outro, a instituição ia apresentando contornos de como seria pertinente uma ação clínica nesse contexto. Esses atravessamentos foram permitindo refletir acerca dessa ação. Nessa mesma direção, o Plantão se apresentava como possibilidade de compreensão atravessado pelo lugar onde ocorria, revelando como a prática não poderia ser marcada e aprisionada por procedimentos, técnicas nem teoria. O inesperado e incontornável são a presença pela qual ação clínica se dá a ver pelo Plantão (Morato, 2022, pp. 222-223).

Atualmente, o *on-line* se configura como um território importante de presença e relações, não restringindo o alcance do contato aos limites dos territórios físicos, de modo que a inserção do plantão neste espaço traz novos desafios e potências para a ação clínica ainda a serem investigados.

A partir da experiência de um plantão psicológico *on-line* a estudantes universitários durante a pandemia de Covid-19, Bezerra et al. (2021) destacam que alguns participantes que foram atendidos se surpreenderam pela facilidade com que acessaram assuntos ou conteúdos que não tinham facilidade em abordar, como se o virtual diminuísse a resistência em entrar em contato com alguns temas. Em contrapartida, as autoras também alertam para a experiência do silêncio no plantão *on-line*, que pode ser prejudicada por interpretações equivocadas, como uma possível falha de conexão.

A construção de plantão psicológico de forma *on-line* é um desdobramento desse caminhar do plantão, que tradicionalmente busca se aproximar dos contextos que convocam cuidado psicológico, possibilitando uma compreensão não apenas por meio da relação entre psicólogo e pessoa atendida, mas atravessada pela realidade da situação compartilhada.

A Proposta de Um Plantão Psicológico

A modalidade de atendimento em plantão psicológico é uma prática clínica com características e fundamentos próprios, ou seja, distinta da psicoterapia, da psicoterapia breve

e da triagem. O seu desenvolvimento no Brasil aconteceu sobretudo nos serviços-escolas de psicologia e no âmbito da fenomenologia. O referencial fenomenológico continua sendo a principal abordagem das pesquisas e intervenções realizadas nessa modalidade, apesar de haver outras propostas de plantão, apoiadas em diferentes perspectivas, como a psicanálise e a cognitivo-comportamental (Scorsolini-Comin, 2015). Nesta seção irei apresentar a proposta de plantão psicológico que fundamentou a intervenção desta pesquisa e que está afinada com a tradição fenomenológica de sua história.

A proposta da modalidade é oferecer uma escuta clínica e elaborar uma compreensão conjunta de forma imediata diante de uma situação de intenso sofrimento. Os atendimentos são pontuais e não diretivos, pois têm como princípio a potência da pessoa de apropriar-se de sua demanda e pôr-se a caminho a partir de uma compreensão acerca de seu sofrimento. O pôr-se a caminho aqui intencionado se pauta na autonomia e na liberdade da pessoa atendida de decidir pela continuidade de sua história.

O plantão é uma ação clínica na medida em que se debruça na direção do outro e age por meio da escuta clínica, disponível e ativa, ao encontro daquele que busca atendimento e, então, abre possibilidades de compreensão e transformação. Como nos aponta Jardim (2013) a respeito da clínica fenomenológica existencial:

No *setting* a ação é a *ação de pensar*, que inaugura um modo de permanecer junto a... e de lidar com o próprio existir. Essa ação que acontece no *ai terapêutico* [grifos do autor], no compartilhamento entre terapeuta e paciente, é a ação que pode também inaugurar a possibilidade de ações fora da própria sessão; ações entendidas como inaugurações de comportamentos no dia a dia. A ação parte de uma determinada compreensão de si, originada somente pelo paciente, e não por uma indução ou sugestão do terapeuta (p. 72).

Desta forma, ao abrir possibilidades de compreensões antes encobertas, o plantão abre também novos sentidos e possibilidades de se relacionar com o sofrimento vivido, com si mesmo, com os outros e com o mundo. Não tem como intuito amenizar ou eliminar o sofrimento, mas oferecer um espaço onde ele pode ser experienciado, expressado e compartilhado. Nesse sentido, Rebouças e Dutra (2010) afirmam:

Dessa forma, a eficácia do plantão psicológico não está relacionada à resolução da problemática em questão, já que a prioridade não é a queixa, mas o mundo de significados daquela pessoa, e o papel do psicólogo é ajudá-la a refletir e buscar novas maneiras para lidar com as suas dificuldades (p. 26).

A proposta busca oferecer escuta clínica e acolhimento no momento imediato de crise. Acolhimento no sentido de proporcionar um espaço para esse sofrimento, espaço que o suporte e ofereça reconhecimento. Crise é entendida aqui como uma situação de sofrimento intenso que clama por cuidado, diferente de como é usada em emergência psiquiátrica, que tem como principal dispositivo de atenção os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). A crise em questão expressa um sofrimento que demanda uma urgência por cuidado:

Olhar a ação clínica em Plantão diz respeito a atentar ao sofrimento, ou àquilo que é de fato urgente; ou seja, sofrer circula muitas vezes no humano de modo muito sutil e pouco nítido. Tal “imprecisão” em se dar a ver é característica da urgência, daquilo que é preciso, visto que sua linguagem fala daquilo que, ao mesmo tempo, é familiar e estrangeiro. O que urge ao cliente é ambíguo; nem sempre ele sabe nomear o que sente, permanecendo imerso em sua angústia. É essa disposição afetiva que o coloca em movimento por um sentido para o que sente, revelando que a angústia mesma é possibilidade de abertura para buscar outros rumos pertinentes à existência (Morato, 2022, p. 220).

Recorro aqui a Heidegger para pensar em crise como uma situação que rompe com a familiaridade e estabilidade cotidiana na qual *Dasein* está imerso no impessoal e o antepõe a sua condição originária de indeterminação e finitude, posicionando-o na disposição da angústia fundamental. Como nos aponta Procópio (1999), a crise serve para deixar à mostra e revelar uma angústia que já está aí, porque é originária do ser. A crise se apresenta assim como clamor, por via da angústia da finitude clama pelo sentido do Ser. Assim, a crise pode ser facilitadora de novos sentidos e projetos existenciais, pois convoca *Dasein* a corresponder de modo próprio a sua tarefa de ter-que-ser e poder-ser tendo como horizonte seu ser-para-a-morte.

Sobre a modalidade do Plantão, Evangelista (2016) aponta que “quem procura atendimento psicológico está tendo que lidar com uma situação em sua vida que interrompe a familiaridade cotidiana e aponta para a intranquila condição de poder-ser e ter-que-ser” (p. 147), devendo o plantonista se colocar de prontidão para o cuidado resguardando esse horizonte de indeterminação da existência. A experiência de enlutamento pode ser entendida nesse sentido, como um acontecimento que rompe com a familiaridade tranquilizadora na qual vivemos imersos no cotidiano e convoca a um cuidado frente a existência em aberto, podendo este ser propiciado em situação de plantão.

A compreensão que emerge pelo atendimento não é suscitada por um olhar para sintomas e diagnósticos, tampouco se fecha em si e ostenta uma verdade integral. A partir de uma aproximação em relação ao outro, o plantonista se coloca em escuta, de modo atento, aberto e ativo. Investiga, assim, quem aquela pessoa está sendo, o que está vivendo e como está se relacionando com o que se apresenta em sua vida nesse momento. Considera na sua escuta a história pessoal de cada pessoa entrelaçada aos seus atravessamentos sociais, políticos, culturais e espirituais na configuração do sentido particular.

A escuta em plantão intenciona um esclarecimento de demanda a partir do que é vivido pela pessoa que procura o atendimento, assim, ao dizer de si, de sua história, de como percebe

sua vida e suas angústias, ela comunica um sentido pessoal que a convoca a um cuidado. Em uma perspectiva heideggeriana podemos pensar essa convocação a um cuidado como um apelo a ter que se haver com a tarefa existencial de ter-que-ser e de poder-ser diante do horizonte existencial da finitude, como um chamado para realização de modos mais próprios de existir no mundo. Essa convocação, esse chamado a um cuidado, assume o significado de demanda e emerge a partir das compreensões que vão sendo tecidas conjuntamente no atendimento do plantão. A pessoa chega ao plantão com uma queixa de uma vivência de sofrimento e, ao longo do atendimento, em conjunto com a plantonista, formula-se a demanda. Nesse sentido, Morato (2022) afirma que

O plantão psicológico é uma ação que, originariamente, é clínico-investigativa, pois busca esclarecer, junto àquele que sofre, uma demanda a partir dele mesmo, na tentativa de abrir possibilidades para que ele se responsabilize pelo seu próprio cuidado. Por *responsabilizar* quer-se dizer *responder a*, no sentido de *conduzir-se por* [grifos da autora]. Nessa medida, é trabalho do plantonista relançar no próprio discurso do cliente aquilo que se apresentou a ele como urgência (p. 210-211).

Ao formular uma demanda, abrem-se possibilidades de que a pessoa se responsabilize pelo seu próprio cuidado, ou seja, ao se ver convocada de um determinado modo abrem-se as possibilidades de respostas. Como irá responder ao que experiencia como convocação cabe apenas a ela enquanto escolha diante do que está em jogo em sua existência. Preserva-se assim a sua autonomia diante da sua própria vida, respeitando sua liberdade existencial.

O esclarecimento de demanda ocasiona uma possibilidade de situar-se, ou seja, a narrativa e a elaboração de uma compreensão posicionam a pessoa em sua existência em meio aos acontecimentos e afetos. Consequentemente, o situar-se solicita dela um pôr-se a caminho a partir daí, o que não significa direcionar-se a uma resolução. Assim, o plantão não busca uma resolução rápida e imediata, mas sim abrir possibilidades de compreensão acerca do sofrimento

que se apresenta e da relação daquele que procura o plantão com o que ele experiencia em sua vida.

Os atendimentos são pontuais e se encerram em si, não têm tempo de duração pré-determinado, mas se encerram na medida em que alguma compreensão do sofrimento vivido é alcançada e a demanda é esclarecida. Retornos ao plantão podem acontecer, desde que seja do desejo da pessoa atendida retornar e que a procura seja espontânea, ou seja, o retorno não é uma indicação que parte do psicólogo e caracteriza um outro atendimento de plantão e não uma continuidade do anterior. O atendimento é completo em si, isto é, tem começo, meio e fim, traça um caminho através da demanda tal como se mostra naquele momento imediato e singular. Por serem pontuais, convocam o plantonista e a pessoa a se debruçar inteiramente e ativamente naquele encontro, sendo este aspecto uma das maiores potências da modalidade de plantão. Nesse sentido, Bezerra et al. (2021) corroboram:

A ideia de não ter necessariamente retornos aposta na entrega total do plantonista, entendendo que haverá início, meio e fim, contribuindo para uma atitude mais ativa de ambos, e sobretudo, para que o paciente se torne ali o protagonista da sua história e possa assumir a tutela por si mesmo (p. 63).

A modalidade propõe romper com a tendência de encaminhar automaticamente para psicoterapia. Esse é um caminho que pode se abrir a partir do atendimento do plantão, mas não deve ser visto com primazia em detrimento de outros caminhos que possam se afinar com a demanda e muito menos deve ser um caminho apressadamente colocado e imposto como um encaminhamento a partir do plantonista. Dessa forma, “a psicoterapia pode ser um, mas apenas um, dos possíveis desdobramentos do plantão e todos eles são examinados junto com o cliente” (Rocha, 2009, p. 106).

O plantão psicológico é marcado por uma imprevisibilidade própria, muito diferente dos serviços de atenção psicológica tradicionalmente caracterizados por burocratizações e

controle de *setting*, ele não assume procedimentos de antemão e não acontece de modo predeterminado. Portanto, a disponibilidade do plantonista para acolher o que vier a surgir no encontro é fundamental. Tal postura envolve ainda o estar disponível para a ausência de procura, o que não configura uma ausência de plantão. É necessária uma abertura para o inesperado e capacidade para lidar com o não planejado: “O inesperado e incontornável são a presença pela qual a ação clínica se dá a ver pelo Plantão” (Morato, 2022, p. 218).

Feijoo (2018) aponta que, "ao acompanhar fenomenologicamente o sentido que se encontra no âmbito de uma determinada experiência, precisamos, em um primeiro momento, recuar ante as interpretações da tradição, subtraindo a conotação moralizante do fenômeno em questão" (p. 331). Só assim poderemos deixar ser e aparecer a experiência em questão, por meio de uma atitude respeitosa que legitima a existência que confia ao plantonista algo de sua intimidade.

Dessa forma, a disponibilidade do plantonista é fundamento do plantão, exige dele que se coloque em estado de abertura para que nela o outro possa se mostrar a partir dele mesmo, livre de qualquer interpretação anterior. É uma disponibilidade para envolver-se, ser afetado e transformado. Portanto, uma presença disponível, acolhedora e ativa do plantonista possibilita o vínculo com a pessoa atendida, necessário para que ela possa se expressar genuinamente e que algo possa acontecer no encontro. Assim, o encontro entre plantonista e pessoa atendida é onde essencialmente reside a potência dessa modalidade, podendo ser transformador para ambos.

A proposta de um plantão psicológico fenomenológico tal como foi descrito nesta parte sustentará a intervenção que será realizada nesta pesquisa, é o plantio das sementes que buscam germinar em cuidados. Essa proposta se encontra tanto nos objetivos de se oferecer uma escuta particular que possibilite um esclarecimento de demanda e ser um cuidado que não substitui o

outro no cuidado de si, como nos fundamentos e características que norteiam o modo de estar junto àquele que busca atendimento a partir da emergência de seu sofrimento.

O Formato *On-line* Para o Cuidado Psicológico

A tecnologia vem se desenvolvendo em velocidade acelerada, se fazendo presente nos mais diferentes âmbitos humanos, diversificando e criando possibilidades, oferecendo soluções e também trazendo novos riscos às relações humanas. Uma intensa transformação social vem acontecendo por meio do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, atingindo também o campo da saúde e dos cuidados ofertados.

Em relação ao contexto histórico,

A internet surgiu na década de 1960, com a finalidade de defesa e proteção dos dados militares nos Estados Unidos, e, após esse período, se expandiu entre os ambientes universitários, visando ao compartilhamento de informações e conhecimento científico. Foram as universidades que deram continuidade às conexões entre cidades e países, visando compartilhar dados de pesquisa. Nesse momento, a informação e a comunicação eram peças centrais do processo. Entretanto, esse percurso foi se desenvolvendo e atingindo dimensões outras, inicialmente com as redes sociais e a internet de alta velocidade. A evolução trouxe para o presente uma vida híbrida, em que as vivências humanas atuais se confundem com a tecnologia, e o específico deste momento aponta para a (co)dependência entre o humano e o tecnológico (Silva, 2021, p. 5).

A internet e as plataformas digitais criaram possibilidades de se comunicar e interagir socialmente, sem as limitações das distâncias físicas, adicionando eficiência e velocidade. Possibilidades inéditas emergiram e a dinâmica das relações sociais foi transformada radicalmente.

O uso de recursos *on-line* para atendimentos em saúde de forma geral é uma modalidade já há muito tempo disponível e usada, mas que alcançou uma nova dimensão e importância a partir da pandemia de Covid-19 que se iniciou em 2020. Frente à urgência de conter o contágio do vírus, o distanciamento físico foi a principal medida adotada, tornando as possibilidades de atendimento e cuidado mediadas pelas ferramentas virtuais um recurso valioso e essencial para os serviços de saúde.

Na área da psicologia clínica, a inserção no campo digital é mais recente, de modo que o Conselho Federal de Psicologia só regulamentou a modalidade de psicoterapia *on-line* em novembro de 2018 (Silva, 2021, p. 14). Desde então, as ferramentas virtuais passaram a ser mais uma forma de atendimento disponível que permite o acesso ao outro, o desenvolvimento de vínculos e a oferta do cuidado à saúde mental. Entretanto, é importante considerar as particularidades dessa modalidade.

Nos atendimentos *on-line* há um menor controle do *setting* e de possíveis interferências no ambiente. Há uma coautoria do psicólogo e do paciente, o qual tem maior liberdade e autonomia para escolher onde e como quer se apresentar no atendimento. Como o ambiente em que o paciente está não é passível de controle pelo terapeuta, pode haver interferências não previstas. Todos esses aspectos podem comunicar coisas a respeito do paciente e de seu mundo e não devem ser apressadamente assumidos como prejuízos ao atendimento.

O sigilo dos atendimentos merece atenção especial no *on-line*, como ele representa um elemento essencial da relação psicoterapêutica deve-se assumir cuidados particulares no espaço virtual. Assim, além da atenção na delimitação do ambiente, é importante o uso de fones de ouvido como forma de impedir que o som escape e seja ouvido por terceiros e também o uso de plataformas confiáveis que garantam a segurança dos dados. Em relação à segurança, há também uma preocupação com relação ao psicólogo, uma vez que qualquer pessoa pode acessar o serviço sem que haja uma verificação de documentos de identidade, dando margem

para o acesso de pessoas com intenções outras que não o cuidado psicológico. O profissional tem a liberdade de encerrar o atendimento a qualquer momento caso considere necessário, sendo este um recurso de segurança possível.

Em relação às diferenças entre as modalidades presenciais e virtuais, há uma certa divergência de opiniões, de modo que alguns profissionais acreditam que haja um prejuízo essencial na ausência da presença física que pode comprometer o trabalho clínico. No entanto, a regulamentação da modalidade pelo Conselho Federal de Psicologia e a necessidade imposta pela pandemia de Covid-19, possibilitou a ampla experiência da prática mediada pelo *on-line*, até mesmo por aqueles que tinham mais resistência, além de abrir um campo novo de pesquisas sobre a ferramenta. Um exemplo é a pesquisa de pós-doutorado *Psicoterapia mediada pelas tecnologias de informação e comunicação - um estudo longitudinal*, que acompanhou processos psicoterapêuticos mistos e também exclusivos *on-line* e, a partir dos dados coletados, afirma:

Enfatiza-se que as pessoas que seguiram em atendimento misto referiram preconceitos e barreiras iniciais sobre o uso das tecnologias, as quais foram modificadas durante o processo, havendo, ao final, preferência da maioria dos participantes pelo uso das tecnologias durante as sessões, maior conforto e possibilidade de abrir-se ao terapeuta no espaço conhecido e escolhido por eles (Silva, 2021. p. 15).

Partindo de uma perspectiva fenomenológica hermenêutica, a essência da psicoterapia não reside no espaço geográfico, mas sim em ser condição de possibilidade de desvelamento de sentidos a partir da relação paciente e psicólogo, a qual se funda no caráter constitutivo de ser-com de *Dasein*:

Uma vez que tal relação fundada no ser-com ela tem como possibilidade de dação concreta justamente a correspondência ao modo de ser do *Dasein*, não dependendo estrita ou necessariamente do compartilhar do espaço físico presencial para ocorrer ou

se sustentar. Não depende, tampouco, do espaço do consultório ou do *setting* terapêutico tomados enquanto posição física, pois se enraíza na própria disposição ontológica dos entes abertos em sua caracterização fundamental (Souza & Messas, 2021, p. 119).

Entendemos a partir de Heidegger (1927) que a existência humana se dá sempre por meio do espacializar de *Dasein*, ou seja, de que nos encontramos sempre em uma relação de proximidade ou de distanciamento com as coisas e com os outros e que esse espacializar se fundamenta na intimidade e no sentido que perpassa essas relações e não na proximidade ou distância geográfica. Assim, o distanciamento geográfico não significa que não possa haver uma presença inteira e sensível de ambos, a presença na clínica não é sinônimo de presença física. A presença na clínica fenomenológica se trata de uma disponibilidade genuína, abertura para deixar ser e fazer ver o outro a partir de si mesmo e, assim, reconhecê-lo, legitimando sua existência.

No encontro mediado pelo *on-line* também se estabelecem vínculos e há a possibilidade da proximidade na relação, de modo que esta está mais relacionada à disponibilidade e intimidade do que à proximidade física. A partir da disponibilidade e da afinação na intimidade é possível se aproximar do modo de estar sendo do outro e com ele ser âmbito de novas compreensões.

A essência da clínica fenomenológica reside no sentido que sustenta uma determinada conjuntura existencial, que, por meio da relação que se estabelece entre psicólogo e paciente, pode aparecer. Assim, “para o *Dasein*, local não é algo que se refira a uma posição dada por coordenadas, mas a uma posição de sentido” (Souza & Messas, 2021, p. 121). Desta forma, a clínica fenomenológica *on-line* preserva seu fundamento de espaço de compreensão de sentido, pois se constitui “não como fisicalidade de um consultório, mas como região de sentido a partir

da qual se resguarda um âmbito de compreensão para o outro, que é distinto daquele dado pelo senso comum, e que favorece uma possibilidade apropriativa” (Souza & Messas, 2021, p. 122).

Contudo, apesar do nosso foco ser a possibilidade de desvelamento de sentidos, é importante considerar que os sentidos possíveis de aparecimento têm relação com as condições em que o encontro se dá. No *on-line* há uma limitação do que conseguimos ver do outro em relação às suas expressões e gestos, de forma que, apesar da compreensão que buscamos na clínica fenomenológica não depender destes, eles oferecem informações que podem contribuir na sua elaboração.

Para Heidegger (1927), a corporeidade é uma dimensão fundamental por meio da qual a existência acontece, a partir dela si-mesmo e mundo se abrem e os sentidos são instituídos. Dessa forma, é necessário considerar que há diferenças significativas no encontro de dois corpos presentes e dois corpos virtuais. Nessa direção, Oliveira (2020) nos alerta: “os modos do homem revelar seus sentidos e referências se dão através do corpo, realçando assim a importância de pensarmos os limites da prática e o que pode vir a escapar nessa modalidade à distância” (p. 13). Para além das delimitações relativas às expressões e compreensões, resalto que o campo de possibilidades de afetações mútuas também não se configura do mesmo modo em um contexto virtual.

Em relação aos principais ganhos que podemos identificar nos atendimentos *on-line* é que eles encurtam o tempo necessário ao excluir o tempo de locomoção, além de diminuir os custos necessários de ambas as partes para viabilizar o serviço. Mas o principal ganho do formato *on-line* é que ele possibilita o acesso àqueles que buscam por um serviço de saúde sem as limitações das distâncias geográficas, alcançando demandas de qualquer parte, desde que se disponha de internet. Assim, a acessibilidade propiciada pelo *on-line* é o aspecto mais valioso das ferramentas virtuais, abrindo possibilidades de cuidado inéditas e muitas vezes inacessíveis fisicamente para uma parte da população. Por meio de recursos virtuais é possível oferecer

atendimento, intervenções, tratamentos e prevenção em saúde mental para qualquer um que possua acesso à internet.

A amplitude do alcance do serviço oferecido exige que se leve em conta a diversidade cultural, econômica e política que atravessa as existências particulares e compõe as compreensões possíveis que irão emergir no atendimento psicológico. Assim,

Ao disponibilizar o consultório on-line, o profissional abre uma janela para as mais diversas realidades, sendo relevante incluir uma leitura atenta sobre o local onde a pessoa está localizada geograficamente, os valores culturais predominantes, as vivências locais a respeito do sofrimento psíquico, as muitas compreensões sobre o humano e que envolvem considerar fatores como determinações políticas e religiosas daqueles que buscam tratamento, especialmente quando não localizados em um mesmo país ou em regiões com grandes diversidades culturais. Essa abertura deve envolver um comprometimento ético às diferentes formas de expressão de sintomas e sinais de saúde mental (Silva, 2021, p. 23).

Uma limitação importante em relação ao campo virtual é a desigualdade de acesso entre grupos. Se por um lado há um desenvolvimento galopante das tecnologias de informação e comunicação e uma ampliação de alcance possibilitada exatamente pelo *on-line*, por outro ainda há uma grande parcela da população socialmente excluída do acesso a esses recursos. Em relação ao nosso país, a *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD Contínua TIC)*, de 2018, “mostrou que um em cada quatro brasileiros não tem acesso à internet” (Mello et al., 2021, p. 85).

Em decorrência da desigualdade de acesso ao *on-line*, em julho de 2020 a Unesco reafirmou a necessidade da universalidade da internet diante da pandemia de Covid-19. Assim, “mais do que paralisar o avanço da tecnologia diante das desigualdades da acessibilidade

digital, a proposta é difundir-la como parte dos direitos universais, bem como uma ferramenta com potencial de proteção e inclusão social e individual” (Silva, 2021, p. 06).

O formato *on-line* traz ainda limitações relacionadas ao local de onde o atendimento será acessado, uma vez que muitas pessoas não dispõem de um local privado e podem não se sentir confortáveis em expor suas questões, ou elas têm relação direta com pessoas que podem estar no mesmo local, ou mesmo o ambiente está sujeito a muitas interferências que não estão no controle da pessoa atendida e nem da plantonista.

Assim, o *on-line* se apresenta como um recurso que possui limitações próprias da sua estrutura e inserção na organização social, entretanto o campo virtual permeia nossas vidas em diversos âmbitos e atravessa nossos modos de subjetivação. Os atendimentos *on-line* na psicologia clínica trouxeram uma ampliação das possibilidades e podem ser um recurso extremamente valioso, principalmente quando se busca alcançar demandas que tenham alguma limitação de acesso ao serviço presencial.

4. Método

Ao investigar o que pode a escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas, fiz uso do método qualitativo de pesquisa, mais especificamente do método de pesquisa-intervenção, a partir de uma perspectiva fenomenológica hermenêutica, como foi apresentada anteriormente. A pesquisa-intervenção se constitui como um procedimento de investigação que possibilita a construção de conhecimento por meio da ação na realidade, em uma relação constante e de constituição mútua entre conhecimento-práxis.

Tal proposta implica a adoção de uma perspectiva etnográfica em estudos qualitativos, cuja análise de dados constitui uma imersão na natureza mesma dos fenômenos intersubjetivos que emergem das mais diversas modalidades de interação, com ênfase na compreensão da natureza das relações que se estabelecem entre pesquisadores e pesquisados. [...] a modalidade de pesquisa qualitativa que chamamos de pesquisa intervenção, que se apresenta com um duplo objetivo de contribuir para o conhecimento científico e oferecer um trabalho de cuidado psicológico (Szymanski & Cury, 2004, pp. 355-356).

A investigação buscou responder à questão disparadora da pesquisa sobre os limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas por meio da própria experiência de oferta do cuidado psicológico nessa modalidade. Como nos aponta Holanda (2006): “A pesquisa 'empírico-fenomenológica' envolve um retorno à experiência para obter descrições compreensivas que darão a base para uma análise estrutural reflexiva criando um retrato da essência da experiência” (pp. 370-371).

A intervenção nesta pesquisa assumiu o sentido de prestação de serviço em psicologia em resposta a uma demanda que se apresenta na sociedade e a pesquisadora ocupou um lugar ativo e central durante todo o processo. Dessa forma, estive envolvida na situação de pesquisa,

bem como as participantes. Assim, o processo exigiu procedimento, rigor metodológico e compromisso com a construção de conhecimento científico. Como exercício de um cuidado psicológico, também exigiu de mim, na posição de pesquisadora, responsabilidade e respeito com as participantes, bem como embasamento teórico e metodológico para a prática de um serviço especializado e conduta ética condizente com o regulamento da profissão.

A pesquisa nesses moldes convoca a uma imersão na questão que busca investigar e implica que a pesquisadora se abra para a experiência, podendo ser transformada por ela. Nesse sentido, Andrade (2013) afirma que “tal modalidade de pesquisa requer do pesquisador uma prontidão para lidar com as situações que atravessam o caminho da investigação, uma disponibilidade para ser abertura daquilo que se faz necessário” (p. 27). É a partir dessa imersão na experiência que os dados foram coletados para análise posterior. Estes não são entendidos como dados objetivos, ao contrário, são intrinsecamente atravessados por mim na posição de pesquisadora e pelas participantes, sendo constituídos pela própria experiência de relação entre nós.

A Intervenção

A intervenção consistiu no atendimento de pessoas enlutadas por mim, pesquisadora, por meio da modalidade de plantão psicológico *on-line* em uma perspectiva fenomenológica. Os atendimentos foram oferecidos de forma gratuita a partir de um link fixo da plataforma de videoconferências *Whereby*, a qual é criptografada, oferecendo o sigilo necessário, além disso a plataforma não exige que seja feito nenhum cadastro ou download no equipamento que será usado para acessar, sendo necessário que as pessoas atendidas possuíssem apenas um dispositivo com acesso à internet.

O *Whereby* imita uma sala virtual e a pessoa que será atendida precisa clicar em um botão escrito “bater na porta” para ser autorizada a entrar na sala. Para a psicóloga, a ferramenta oferece uma espécie de “olho mágico” que possibilita ver uma foto tirada da pessoa no

momento em que ela bate na porta e que não fica armazenada. Isso permite que a psicóloga veja de antemão caso seja alguma situação que possa oferecer algum risco, uma vez que se trata de um ambiente virtual em que não é possível assumir delimitações de segurança como nas estruturas físicas. Se já estiver acontecendo um atendimento, a psicóloga pode clicar em “colocar em espera” e a pessoa pode optar por esperar ou não.

O link de acesso foi divulgado junto com as demais informações sobre o plantão psicológico *on-line* a pessoas enlutadas, os dias e horários do serviço e a restrição do atendimento a pessoas com idade inferior a 18 anos. A divulgação foi feita nas redes sociais Instagram e Facebook do projeto de extensão *Luto: Vivências e Possibilidades II*, vinculado ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Paraná, nas redes sociais privadas da pesquisadora e da orientadora e nos grupos com os quais trabalhamos. A escolha da divulgação por meio das redes sociais reside no fato delas simbolizarem um meio de acesso aberto à comunidade, democrático e livre de julgamentos.

Os critérios de inclusão para a pesquisa foram: ter participado do plantão psicológico *on-line* na condição de pessoa enlutada e ter idade superior a 18 anos, sendo que nos casos de pessoas com idade inferior nem mesmo o atendimento de plantão seria possível, pois exigiria outros procedimentos burocráticos para se cumprir com as exigências da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa e do Conselho de Psicologia. Como critério de exclusão, foi estabelecido que as pessoas atendidas que estivessem enlutadas por outros motivos que não a morte de alguém querido, como, por exemplo, em decorrência de uma separação, da perda do emprego ou morte do pet, não seriam incluídas na pesquisa.

Ao todo, foram 33 plantões no período de 11 de outubro de 2023 a 16 de janeiro de 2024, o que possibilitou a realização de uma quantidade de atendimentos que garantiu variabilidade e a viabilidade da análise dos dados coletados para esta pesquisa. Os plantões

foram mantidos na semana de Natal e ano novo, considerando que são datas que podem mobilizar afetos importantes nas experiências de enlutamento.

Inicialmente não era necessário agendamento prévio, visando acolher a demanda como se apresentava no momento imediato da procura pelo serviço, como é característico da modalidade de plantão. Dessa forma, busquei oferecer espaço para a expressão do luto na radicalidade da urgência pelo cuidado. No entanto, me deparei com a ausência de pessoas nas primeiras sete semanas de plantão, ao mesmo tempo em que chegavam pessoas procurando atendimento em horários em que eu não estava de plantão. Isso foi possível mapear porque eu recebia notificações no meu celular sempre que alguém tentava acessar a sala do *Whereby*, de forma que recebi 26 notificações em outros horários em que eu não estava de plantão ao longo do período da pesquisa.

A procura fora do horário de plantão divulgado aconteceu ao longo de todo o projeto e continuou após a sua finalização, em horários muito variados, inclusive de madrugada. A plataforma dá a opção de enviar uma mensagem quando alguém “bate na porta” enquanto ela permanece na espera da autorização do acesso, em algumas dessas situações eu consegui enviar as informações com os horários do plantão a tempo, antes da pessoa sair da espera, porém em muitas outras isso não foi possível. Estava claro para mim que havia demanda, mas que seriam necessários alguns ajustes.

Diante desse cenário, abri a possibilidade de agendamento para acolher essas demandas e busquei sempre agendar no menor intervalo possível para que a escuta pudesse acontecer em meio à urgência da procura por um atendimento. Além disso, aumentei o número de horários de plantão semanais e intensifiquei a divulgação nas redes sociais, especialmente em grupos que tinham aproximação com a área da saúde ou com a temática da morte e do luto e que poderiam facilitar o acesso a pessoas que tivessem a demanda em questão.

Inicialmente, o plantão acontecia toda quarta-feira das 18h30 às 20h30 e a partir de 21/11/2023 passou a acontecer também toda segunda-feira das 15h30 às 17h30 e toda terça-feira das 10h às 12h, de modo que havia plantão em dias e períodos diferente, buscando contemplar diversas disponibilidades. Aos poucos as pessoas começaram a chegar, porém o fluxo não foi constante, em alguns plantões ainda não aparecia ninguém e assim foi necessário manter os esforços de divulgação até o término do projeto. Dos 11 atendimentos que aconteceram, quatro foram agendados e os demais buscaram o plantão nos horários divulgados.

A pesquisa e seus objetivos só foram apresentados às participantes ao final do atendimento para não se interpor à emergência da demanda e ao sentido da experiência, deixando a pessoa atendida livre para aceitar ou não participar do estudo. Caso ela sentisse qualquer incômodo em participar da pesquisa, ela poderia negar a sua participação sem prejuízo do atendimento oferecido. Além disso, as participantes tinham a garantia de que se houvessem problemas, como o agravamento do sofrimento emocional em decorrência do estudo, seriam oferecidos pelo menos três atendimentos na modalidade de psicoterapia breve pela pesquisadora por meio da mesma plataforma de videoconferências *Whereby*. Esses atendimentos poderiam ser solicitados desde o término do plantão até os seis meses posteriores e não foram solicitados por nenhuma das participantes.

Para as que aceitaram participar do estudo, foi solicitado um e-mail ou telefone de contato por meio do qual foi encaminhado o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (ver Anexo A) autorizando a participação e divulgação dos resultados. Nesse momento também foi preenchido em conjunto com elas um formulário (ver Anexo B), para levantamento do perfil das participantes, o qual solicitava as seguintes informações: idade, cidade, estado, etnia, gênero com o qual se identifica, orientação sexual, profissão, religião e/ou espiritualidade com a qual se identifica, como ficou sabendo do plantão e um espaço para comentários, caso quisessem adicionar.

Ademais, os dados pessoais das participantes que poderiam identificá-las foram omitidos na análise apresentada aqui e na divulgação dos resultados finais. Os nomes das participantes foram trocados por nomes fictícios de flores e frutas, uma metáfora ao plantão, uma árvore grande que as abrigou temporariamente.

Participantes

Ao longo dos 33 plantões que aconteceram semanalmente no período de 11 de outubro de 2023 a 16 de janeiro de 2024, onze pessoas foram atendidas no total. Destas, nove assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e seus atendimentos foram incluídos na análise desta pesquisa. As outras duas, embora tenham aceitado participar, não retornaram o TCLE assinado, portanto, não foram incluídas. Como cada atendimento não tinha um tempo definido previamente, houve uma variação dos encontros de 40 minutos a 2h35.

A Tabela 1 apresenta o perfil das participantes:

Tabela 1

Perfil das participantes

Nome fictício	Idade	Cidade	Estado	Etnia	Profissão
Tâmara	35 a 40	Sapiranga	RS	branca	pedagoga
Murici	50 a 55	Belo Horizonte	MG	preta	técnica de enfermagem
Amarílis	45 a 50	Salvador	BH	parda	psicopedagoga
Amora	18 a 20	Pelotas	RS	preta	não informou
Rosa	20 a 25	Guarulhos	SP	preta	estudante de psicologia
Acácia	25 a 30	Uberlândia	MG	preta	consultora de bar
Dália	20 a 25	São Paulo	SP	parda	estudante biomedicina
Lis	18 a 20	São Paulo	SP	parda	técnica de enfermagem
Angélica	35 a 40	Curitiba	PR	branca	policia civil

A variação de idades de 18 a 55 anos indica que o plantão psicológico *on-line* é uma possibilidade para diferentes faixas etárias. No entanto, é importante considerar que algumas pessoas podem experimentar dificuldades por terem menos familiaridade com ferramentas *on-line*. Esse pode ter sido o caso de uma das pessoas atendidas que tinha mais de 70 anos e aceitou participar do estudo, mas não enviou o TCLE e, portanto, uma hipótese foi de que ela pode ter tido dificuldade no preenchimento e envio do formulário por meio da plataforma GoogleForms. A amplitude de idade também demonstra que há uma demanda por cuidados relacionados ao sofrimento associado à experiência de luto em todas as faixas etárias.

Todas as participantes eram mulheres, nenhum homem foi atendido e apenas um procurou diretamente informações sobre o serviço. Esse dado reflete a noção de que socialmente o luto do homem não é sancionado: “Nossa cultura não valoriza a expressão de sentimentos dos homens. Neste contexto o homem pouco valida seu luto e pouco recebe suporte psicológico ou outro tipo de acompanhamento” (Troscki, 2022, p. 42).

A maioria das mulheres atendidas tinham como ocupação profissões relacionadas ao cuidado do outro, conforme a Tabela 1, de modo que a procura por um atendimento psicológico parece ser facilitada quando há uma inserção prévia em contextos que valorizam o cuidado.

Sobre a localidade, foram atendidas nove pessoas de cinco estados diferentes, sendo que cinco estavam em capitais e as outras quatro em municípios menores. Esse dado demonstra a ampla possibilidade de alcance do plantão psicológico *on-line* que supera os limites geográficos impostos por um local de atendimento físico.

Em relação à etnia, quatro participantes se identificaram como pretas, três como pardas e duas como brancas. Esses dados foram levantados com o objetivo de entender o perfil de quem foi impactado e procurou o plantão, considerando esses atravessamentos nas experiências de luto, conforme apontado nos Capítulos I e II. A informação de que uma parcela significativa se identificou como preta sugere o potencial da modalidade de oferecer um atendimento que

chega a populações historicamente com menos acesso a serviços de cuidado. Nesse aspecto, retomo Tavares (2021) que aponta as particularidades da interdição social da expressão do sofrimento na população negra, especialmente do luto, em comparação à experiência de perda comuns entre pessoas brancas, que tende a suscitar apoio e proteção social por serem reconhecidas e valorizadas. Entretanto, vale ressaltar que a pesquisa não alcançou outras comunidades étnicas, uma vez que nenhuma pessoa atendida se identificou de outro modo, como, por exemplo, amarela, indígena ou quilombola.

No que se refere à orientação sexual, oito participantes se identificaram como heterossexuais e uma como bissexual. Considerei importante olhar para esse dado uma vez que, como discutido no Capítulo II, o luto pode ser atravessado pela experiência de discriminação, com sobreposição de outras perdas sociais, e a pessoa enlutada pode enfrentar uma rede de suporte diminuída e dificuldades em encontrar serviços de cuidado (Arima & Freitas, 2017). A informação de que as participantes eram majoritariamente heterossexuais, com exceção de uma participante, reflete que o plantão nesta pesquisa não alcançou de forma mais ampla grupos LGBTQIAPN⁴, indicando a necessidade de se pensar meios mais apropriados de atingir essa população. Ademais, a orientação sexual não apareceu como um elemento relevante na compreensão das experiências de luto ouvidas neste estudo.

Diante desses dados de perfil das participantes, percebemos que o plantão psicológico oferece uma possibilidade de cuidado de alcance ampliado, entretanto, os dados também demonstram que é necessário que a divulgação e estruturação do serviço sejam pensadas de forma direcionada para que se chegue a determinadas populações. A esse respeito, é importante considerar que grupos que historicamente experienciam discriminação e desigualdade no

⁴ A sigla LGBTQIAPN+ é usada para representar a diversidade de orientações sexuais e identidade de gênero, é uma abreviação de lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, transgêneros, travestis, queer, intersexuais, assexuais, pansexuais, não-binário e o símbolo de soma no final da sigla indica a fluidez e a possibilidade de mudanças e evolução das compreensões a respeito da sexualidade e identidades de gênero.

acesso à serviços de saúde podem ter mais dificuldades em procurar atendimento diante da incerteza se serão acolhidos ou não. Além disso, o formato *on-line* muitas vezes é um facilitador, mas também pode dificultar o alcance de determinados grupos, uma vez que parte da população brasileira está excluída do acesso à internet ou tem acesso precário, sem condições de sustentar chamadas de vídeo.

A estruturação do serviço precisa pensar nessas especificidades para não correr o risco de reproduzir práticas de exclusão que chegam apenas a populações já inseridas em contextos de apoio e cuidado psicológico. Contudo, algum direcionamento é necessário e a abrangência pode ser limitada de acordo com os objetivos de cada projeto. Para esta pesquisa, considerei importante a divulgação nas redes sociais por serem um meio de acesso aberto à comunidade, democrático e livre de julgamentos, como já explicitado no tópico da intervenção.

Ao serem questionadas sobre como ficaram sabendo do plantão, cinco participantes responderam que foi por meio de outro profissional da área (psicóloga ou psiquiatra), duas disseram que receberam a indicação por meio de alguém da comunidade da UFPR, uma viu a respeito na rede social Instagram e uma participante não informou. Esses dados demonstram a dificuldade de sair do campo acadêmico e da saúde, de modo que a informação acaba circulando no meio em que o serviço está inserido. O fato de ser um projeto *on-line* e a divulgação também ser por essa via, favoreceu a expansão geográfica, mas houve ainda um desafio em relação ao alcance de outros espaços sociais.

Outra informação solicitada às participantes foi a religião ou espiritualidade com a qual se identificavam e teve como objetivo entender a relação das crenças com a experiência de luto das pessoas atendidas, partindo de uma compreensão de que têm um papel importante na construção de significados para a morte e o luto e como recurso de enfrentamento (Franco, 2021). As participantes se declararam da seguinte forma: cristã, católica e espírita, espiritualista, espírita, Deus e espiritismo, católica, duas não têm nenhuma identificação e uma

não informou. Apesar da maioria das participantes ter declarado alguma identificação religiosa ou espiritual, apenas no atendimento de três delas as crenças apareceram compondo os significados em relação à morte: Amarílis disse que tem muita fé em Deus e “não questiona a morte da mãe, acredita nos desígnios de Deus, que cada um morre em um dia determinado”, Rosa acredita que aqueles que faleceram não estão sofrendo mais e agora estão em um lugar bom e Acácia vê a morte como uma passagem e acredita em reencarnação. No entanto, todas elas enfatizaram a intensidade da dor do luto, de modo que a religião ou espiritualidade não apareceu como um fator que ameniza o sofrimento, mas sim como um recurso e possibilidade importante de significação da experiência.

Ainda sobre a caracterização do perfil das participantes, a Tabela 2 apresenta dados da relação com o falecido e do tempo decorrido desde a morte até a data do atendimento:

Tabela 2

Relação com o falecido e tempo decorrido desde a morte

Nome fictício	Falecido (s)	Tempo
Tâmara	avô	6 meses
Murici	mãe	2 meses
Amarílis	mãe	15 dias
Amora	pai	10 anos
Rosa	avô, avó, tio	9 meses, 1 mês, 15 dias
Acácia	dois irmãos	2 anos
Dália	mãe	20 dias
Lis	mãe	20 dias
Angélica	filho	3 meses

A partir da Tabela 2 podemos perceber que as experiências de luto ouvidas se referiam em sua totalidade ao falecimento de algum familiar próximo. Duas participantes estavam enlutadas pelo falecimento de mais de um ente querido, de forma que as perdas múltiplas apareceram nos respectivos relatos como um agravante, sendo vividas como uma sobrecarga. Contudo, a escuta do contexto vivido como um todo possibilitou a compreensão das diferenças de cada caso. Rosa contou sobre como as perdas vividas em sequência foram impactantes, mas

trouxe também uma importante rede de suporte e projetos que sustentavam sentidos de vida. Já Acácia contou sobre suas perdas em meio a uma história de vida de muitas dificuldades, de modo que se encontrava em um momento de significativa vulnerabilidade. Assim, para a formulação das compreensões foi importante manter uma escuta atenta para as singularidades de cada experiência.

Por fim, em relação ao tempo decorrido desde o falecimento, a Tabela 2 apresenta uma extensa variação de 15 dias a 10 anos. O plantão se mostrou assim como uma possibilidade tanto para uma escuta imediata, próxima ao evento da morte, como para um atendimento após um tempo prolongado. A procura pelo plantão por Amora, que o pai faleceu há 10 anos, indica que o interesse por atendimento psicológico não tem uma limitação temporal. O tempo prolongado pode inclusive ser motivo da dificuldade em encontrar validação e acolhimento, como veremos mais adiante na análise do encontro da participante Amora.

Procedimentos de Coleta e Análise de Dados

Os fundamentos da fenomenologia hermenêutica de Martin Heidegger apresentados no segundo capítulo orientaram o desenvolvimento da análise com a finalidade de elaborar uma compreensão a respeito da experiência que respondesse a problemática da pesquisa, conforme será explicitado adiante.

Segundo Szymanski e Cury (2004),

A validação de uma pesquisa desta natureza reside em verificar se o desvelamento de determinada experiência humana, orientado pela hermenêutica, comunica e sistematiza compreensivamente, de maneira viva e precisa, os significados e sentidos da mesma. E este julgamento é feito pelo próprio pesquisador, que é a única pessoa a percorrer todo o processo, desde a formulação inicial da questão, até a síntese final, a partir de si mesmo e dos co-participantes que se tornaram companheiros numa parte da viagem (pp. 357-358).

A compreensão resultante advém de um olhar situado para o fenômeno, ou seja, é atravessada por aspectos concernentes à realidade social, cultural e política intrínsecos ao fenômeno e ao pesquisador: “As compreensões são contextuais, relativas, circunstanciais, singulares” (Morato & Cabral, 2013, pp. 165-166).

Para o trabalho de análise, registrei em um diário de campo o processo todo da pesquisa. Assim, o diário contém ideias e reflexões prévias à intervenção, anotações sobre como aconteceu a divulgação do serviço, registros das solicitações de informação a respeito do plantão, marcação de todas as procuras por atendimento que aconteceram via plataforma de videoconferência, mensagem ou e-mail, registro dos plantões em que não apareceu ninguém, além da descrição de cada atendimento. Também coloquei minhas percepções dos encontros, impressões, afetações, sentimentos e estranhamentos, compondo uma narrativa detalhada da própria experiência. O texto do diário representa, assim, uma descrição da experiência viva do plantão psicológico *on-line* a pessoas enlutadas, permitindo o aparecimento de sentidos vividos e compartilhados com as pessoas atendidas.

O procedimento de análise deste material seguiu a proposta apresentada por Szymanski e Fachim no texto *Contribuições do pensamento fenomenológico existencial e hermenêutico no processo de construção e análise da pesquisa qualitativa, interventiva e dialógica* (2019). A proposta busca fundamentação epistemológica em Heidegger e Gadamer para orientar a compreensão do processo de análise. No referido texto, os autores apontam a importância das contribuições do pensamento fenomenológico existencial para pensar a questão da neutralidade ou objetividade da pesquisadora, defendendo que ela está implicada desde a formulação do problema de pesquisa até a análise dos dados, seja pela inquietação originária da investigação como pela elaboração de uma compreensão que é, em todos os casos, situada em um contexto particular.

Conforme apresentei no segundo capítulo, a noção de *Dasein* como ser-no-mundo evidencia a indissociabilidade ser humano-mundo, é uma abordagem contrária à dicotomia sujeito e objeto, interioridade e exterioridade, de forma que não é possível pensar os dados da pesquisa sob o ângulo da objetividade metafísica. Os dados de análise são entendidos aqui como aquilo que se mostra ao pesquisador, sendo que o que aparece o faz de modo diferente para cada um, atravessado também pelo horizonte histórico de acontecimento: “Assim, o que aparece não são meras coisas, mas fenômenos, que se revelam com sentido para pessoas na sua singularidade situada e na sua condição humana, entendendo que somos um e todos” (Szymanski & Fachim, 2019, p. 70).

No segundo capítulo também aponte que a hermenêutica no pensamento de Heidegger ultrapassa o significado mais corriqueiro de hermenêutica, tomada como interpretação, e aponta para o caráter de compreensão que possibilita o desvelamento do sentido de ser de tudo o que há. Vimos que nos encontramos sempre de maneira compreensiva na abertura ser-no-mundo e a partir de um horizonte prévio de sentidos e significados. Szymanski e Fachim (2019) trazem a aproximação entre Heidegger e Gadamer nesse entendimento de que a existência humana já se encontra sempre em um modo compreensivo e recorrem à discussão de Gadamer da circularidade hermenêutica para pensar o processo de formulação de novas compreensões.

Nesse processo, as compreensões prévias, ou o que o autor chama de antecipações de sentido, são revistas a partir de uma nova apreensão, ocorrendo assim uma sistemática ampliação de unidades de sentido em círculos concêntricos. Gadamer (2002) afirma que todo enunciado é uma espécie de resposta a uma pergunta, de forma que o autor propõe um movimento de pergunta e resposta como um caminho possível de ampliação e manifestação de uma nova compreensão. Assim,

(...) a formulação de uma pergunta que converse com a ação constituinte da pesquisa participativa, a elaboração de projetos de sentido, o diálogo que se faz com o texto e o

movimento circular entre as partes e o todo são elementos fundamentais no processo de investigação e, sobretudo, para a análise (Szymanski & Fachim, 2019, p. 74).

Na proposta apresentada no texto citado, os autores trazem um modelo de análise sustentado nesses pressupostos, exemplificando com uma pesquisa desenvolvida por eles. Os registros da pesquisa interventiva realizada constituíram o material de análise que foi lido buscando estabelecer com ele um diálogo, em um movimento de pergunta e resposta. Formulou-se, assim, interrogações de sentidos a partir da questão que estava sendo investigada, buscando se abrir para o que o texto trazia de novidade para compreensão, o que exigiu também um reconhecimento das compreensões prévias.

Esse movimento permitiu trazer à tona o que apareceu velado inicialmente e possibilitou a organização do que apareceu em temas que correspondiam a partes do texto e que conversavam com o todo do texto, denominados pelos autores de unidades de sentidos. O diálogo sistemático com o texto, a partir do trânsito entre as partes e o todo, possibilitou o aparecimento de novos sentidos, ampliando as compreensões formuladas.

Esse processo culminou na construção do que os autores denominaram constelações de sentido. As constelações são a junção das unidades de sentido afins em tópicos, o que é feito a partir de critérios dos próprios pesquisadores. É importante ressaltar que “unir falas em conjuntos ocorre a partir de critérios subjetivos, e a subjetividade do critério é parte do método” (Szymanski & Fachim, 2019, p. 79).

O termo constelação utilizado faz referência ao céu estrelado e sua variedade de possibilidades de interpretação, o que traz uma diversidade de possibilidades de referência para localização e mobilidade e, portanto, enfatiza que a nossa compreensão é sempre situada:

Reconhecer que o agrupamento das partes do texto em constelações é resultado do lugar onde nos encontramos é importante para lembrar que toda compreensão é situada. A aglutinação das falas em conjuntos segue um critério subjetivo, como as constelações

do firmamento olhadas pelas diferentes culturas, e é desejável esclarecer o que orientou a escolha das falas naquele conjunto (Szymanski et al., 2019, pp. 20-21).

A aplicação desse modelo de análise pode ser melhor compreendida a partir da descrição do processo desenvolvido neste estudo. Assim, seguindo esse modelo, o diário de campo elaborado nesta pesquisa foi lido diversas vezes na íntegra buscando desenvolver com ele uma conversação, em um movimento de pergunta e resposta, escutando o que ele contava. Considerando a pergunta berço da pesquisa - Quais os limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas? - a leitura procurou, portanto, se abrir para o que o texto dizia sobre essa questão.

Esse movimento não deixa de levar em consideração o que se sabe/sente/vivenciou em relação ao tema na tentativa de se aproximar dos conhecimentos e opiniões previamente desenvolvidas para se afinar, no sentido de se abrir para a novidade do texto (Szymanski & Fachim, 2019, p. 75).

A escuta do texto exigiu um afastamento da minha posição prévia sobre o tema, tornando o que viria a se mostrar desconhecido, permitindo a abertura para que novos sentidos e compreensões pudessem aparecer: “O processo de autoconhecimento e cuidado para não imposição, bem como a abertura para o novo são aspectos do rigor metodológico das pesquisas que se fundamentam no olhar fenomenológico e hermenêutico” (Szymanski & Fachim, 2019, p. 76).

Após as primeiras leituras do diário de campo, anotei as minhas impressões e a atmosfera percebida dos atendimentos. A próxima etapa do processo de análise consistiu na elaboração de interrogações de sentidos, para tanto fiz algumas leituras do diário de campo tendo como horizonte os objetivos da pesquisa. Essa etapa possibilitou a formulação das seguintes interrogações de sentidos que estruturaram as demais etapas do processo de análise: Qual o significado da ausência de procura em um plantão? Como apareceu a vivência do luto

ao longo dos atendimentos de plantão *on-line*? Como as enlutadas descreveram os espaços vividos de compartilhamento e cuidado ao luto? Como a escuta clínica aconteceu no plantão psicológico *on-line*? E as devolutivas decorrentes? Como a experiência de ser atendida em plantão apareceu nas expressões dos lutos? Houve mudanças na expressão ao longo do atendimento? O que os atendimentos dizem sobre o formato *on-line*? E, finalmente, quais limites foram percebidos?

Retornei ao diário para novas leituras buscando respostas para as interrogações, de forma que fui selecionando trechos do material que permitiam formular as respostas. Inicialmente me debrucei sobre cada plantão individualmente e registrei as respostas que encontrei. Depois, voltei ao todo do diário de campo e verifiquei as respostas que se repetiam, que refletiam sentidos compartilhados e as que expressavam singularidades da vivência de uma enlutada.

As interrogações de sentidos, os trechos do diário de campo que respondiam a elas e as respostas formuladas foram registradas em tabelas. Na etapa seguinte, organizei e sintetizei essas respostas em unidades de sentido que traduziam o sentido central das respostas encontradas, as quais foram registradas em uma nova coluna das tabelas. As tabelas permitiram a organização e a sistematização de cada uma das etapas da análise e foram importantes para a construção das etapas seguintes.

Por fim, na última etapa, as unidades de sentido encontradas foram agrupadas, a partir do critério de afinidade, em temas comuns. Cada tema compõe uma constelação de sentidos, conforme a denominação proposta por Szymanski e Fachim (2019). As constelações foram registradas na última coluna das tabelas.

A Tabela 3 apresenta um trecho do processo de análise ilustrando esse caminho descrito:

Tabela 3*Trecho do processo de análise*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como apareceu a vivência do luto ao longo dos atendimentos de plantão <i>on-line</i> ?	Sente que uma parte da infância morreu junto. As perdas vieram junto com a percepção de ser adulta agora, com responsabilidades. Lembranças fortes junto com uma tristeza. Conseguiu seguir trabalhando, mas precisa de férias, está se sentindo cansada.	Luto aparece como uma experiência de morte de uma parte de si mesma. Mudanças. Luto traz lembranças e sentimento de tristeza. Vivência de sobrecarga.	Morte de uma parte de si mesma. Mudanças. Lembranças e tristeza. Sobrecarga.	Expressão do luto no plantão psicológico <i>on-line</i> .

O processo de análise pode ser verificado com mais detalhes nas tabelas do Anexo C, que apresentam cada interrogação de sentido, as unidades de sentido encontradas e as respectivas constelações. Alguns trechos do diário e respostas formuladas foram omitidos das tabelas pois já estavam representados nos resultados apresentados. As constelações e as compreensões suscitadas serão descritas no próximo capítulo.

5. Resultados e Discussão: A Colheita

O procedimento de análise do diário de campo, como descrito no capítulo anterior, chegou nas seguintes constelações de sentidos: Ausência de procura, Expressão do luto no plantão psicológico *on-line*, Plantão psicológico *on-line* e cuidado ao luto, Formato *on-line* e Limites. A Tabela 4 apresenta as constelações e as unidades de sentido que as compõem:

Tabela 4

Constelações e unidades de sentido

Constelação	Unidades de sentido
Ausência de procura	Ausência de procura não significa ausência de demanda, Divulgação e estruturação do serviço, Tempo, Agendamento, Cultivo da disponibilidade e presença clínica.
Expressão do luto no plantão psicológico <i>on-line</i>	Singularidade, Lembranças, Choro, Sentimentos, Mudanças, Cobranças, Sobrecarga, Morte de uma parte de si mesma, Aproximação da finitude, Abertura de novas possibilidades, Recolhimento, Luto como uma experiência privada e solitária, Entrelaçamento luto e vida como um todo.
Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto	Possibilidade de expressão, Escuta específica, Distanciamento, Alívio, Acolhimento, Respeito, Validação e reconhecimento, Organização e explicitação de sentidos, Ampliação de compreensões e de possibilidades, Esclarecimento de demandas, Situar-se,

Formato <i>on-line</i>	Reconhecimento e fortalecimento de recursos, Conhecimentos científicos e informações.
Limites	Facilidade de acesso, Diferenças culturais, Equipamentos, Limitações, Ajustes, Interferências, Flexibilidade, Imprevisibilidade, Proximidade e vínculo, Experiência positiva.
	Escuta pontual, Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção, Equipamentos e acesso à internet.

A seguir apresento uma breve síntese da história de cada participante, tendo como base o diário de campo. Essa síntese não tem como intuito ser um relato descritivo dos atendimentos, mas sim contextualizar o luto das participantes e situar as análises. Após essa apresentação, passo para a descrição das constelações e trago mais detalhes das histórias e de cada encontro para construção das reflexões.

Tâmara

Tâmara acessou o plantão chorando muito e aos poucos o choro cessou e deu lugar à sua história de cuidado com o avô, que havia sido diagnosticado com câncer de próstata que evoluiu com metástase nos ossos. Tâmara acompanhava o avô nas consultas e tratamento, foi um processo longo, cheio de desafios e de altos e baixos, que ela relatou com muitos detalhes ao longo do atendimento. Os dois eram muito próximos, ela foi criada com ele e o levava onde precisava. Apesar das várias intercorrências ao longo do tratamento, seu avô seguia forte, até que sofreu uma queda e quebrou o fêmur. Ela estava morando em outra cidade durante esse período, mas sempre que algo acontecia, prontamente se fazia presente e ficava bem próxima para atender as necessidades do avô e deixá-lo o mais confortável possível. Contou sobre esses

cuidados com muito carinho e preocupação, relatando cada momento do processo. Disse que não percebeu que ele estava morrendo e que ninguém falou sobre isso com ela diretamente, nem os profissionais de saúde envolvidos no caso dele. O quadro do avô foi gradativamente piorando até que em um momento ele parou de respirar.

Ela cuidou das burocracias e foi ao velório, mas não quis ficar para o enterro. No caminho de volta para sua cidade, comprou um livro da Ana Claudia Quintana Arantes e foi lendo. Disse que se tivesse lido antes teria entendido melhor o que estava vivendo. Desde então tem lido e pesquisado bastante sobre morte e luto, pensa mais na morte do que antes e se questiona se isso é bom. Falou das saudades e da tristeza que sente, ao mesmo tempo do medo de perder outra pessoa.

Tâmara contou que as pessoas não gostam de conversar sobre a morte e o luto, que gostaria de falar tanto sobre sua experiência como refletir sobre a temática da morte, mas ninguém queria conversar sobre esses assuntos. Sua família não deixava a avó ficar triste e chorar. Disse que se tivesse tido uma criação diferente talvez não tivesse sofrido tanto. Ao final, mencionou que tinha se sentido aliviada em falar e poder conversar sem ser julgada, contou que ouvia coisas como “mas ele já tinha 92 anos” ou “pelo menos ele parou de sofrer” e que não se sentia confortada com esses comentários.

Murici

Murici iniciou contando que sua mãe ficou em cuidados paliativos por quatro anos e havia falecido há dois meses em decorrência de um câncer. Tem seis irmãos, entretanto era ela quem mais ficava de acompanhante da mãe e se envolvia com os cuidados. A participante disse que a mãe sempre reclamava de dor em algum lugar, o que ela entendia como pedido de atenção e presença. Dos filhos, netos e bisnetos, era ela quem se fazia presente, oferecendo carinho. Falou que as pessoas não gostam de ouvir a dor do outro, por isso se afastaram de sua mãe.

Em relação ao seu momento de luto, afirmou que não estava “dando conta”. Questionei o que ela queria dizer com isso, ao que ela me respondeu que não queria sair e não tinha vontade de fazer nada. Antes, era ela quem tomava a frente de tudo em casa, depois da morte da mãe, não conseguia fazer as mesmas coisas. Murici sempre foi um apoio para a família toda, que a procurava para pedir conselhos e ajuda, agora cobravam que ela continuasse sendo essa pessoa, diziam frases como “você sempre foi assim”. Disse que seu filho questionava até quando o luto dela iria durar e dizia que tinha que passar. Ao longo do atendimento, o não dar conta foi aparecendo com outro significado, como uma solicitação para se recolher, acomodar o acontecimento da morte de sua mãe em sua história. Ela, que sempre cuidou de todos, da mãe, da família e tem o cuidado como ofício (é técnica de enfermagem em uma maternidade), nesse momento parecia que estava sendo convocada a se olhar e se cuidar.

Sobre a dor diante da morte da mãe, a participante disse que é uma dor dilacerante, um buraco no peito o tempo todo e que achava que nunca iria passar, mas que poderia aprender a conviver. Se via tentando esconder o luto para proteger o marido e filhos, disse que o luto era dela. Chorou muito ao longo do atendimento, não um choro desesperado, mas um choro constante e calmo. Ao final, me disse que tinha sido bom partilhar um pouco, que é muito necessário, “mas, com quem fazer isso?”.

Amarílis

Amarílis procurou o plantão após o falecimento de sua mãe, que havia infartado no seu apartamento 15 dias antes do atendimento. Disse que tinha sido uma experiência traumática. Sua mãe e sua irmã estavam há seis meses morando com ela após a empresa da irmã falir e havia uma expectativa de que a irmã iria se recolocar no mercado de trabalho logo. Antes, moravam no mesmo condomínio e todas sempre foram muito próximas. Uma noite a mãe se levantou para ir ao banheiro e em seguida gritou, a irmã foi socorrer e a encontrou convulsionando. A mãe chegou a acordar, conversar e reconhecer as pessoas ao redor, mas em

seguida teve uma segunda convulsão seguida de uma parada cardíaca. Chamaram uma ambulância, os médicos tentaram reanimá-la, mas não conseguiram.

Amarílis contou que não se sentia mais bem em seu apartamento, pois ficava lembrando das cenas da morte. Já havia pedido ao marido para se mudarem, mas ele não concordou, pois achava que com o tempo as lembranças iriam se dissipar. Disse que o apartamento era muito bom, que arrumaram como quiseram e que era uma conquista. Seu marido tinha um vínculo forte com sua mãe e, para ela, doeu nele como se fosse a própria mãe. Contou que conversa bastante com o marido e com uma amiga, mas achava que eles não entendiam a intensidade da sua dor.

Nos últimos meses, antes do falecimento, Amarílis e a mãe tiveram divergências em situações em que a mãe defendia a irmã diante de assuntos que elas discordavam, mas rapidamente se resolviam e não havia hostilidade entre elas. Contou que tem lembranças muito significativas da mãe como exemplo de vida, que ela era uma excelente mãe, muito presente, bondosa, amorosa e carinhosa e que enfrentou muitas batalhas para criar as filhas.

A participante disse ainda não questionar a morte da mãe, pois acredita nos desígnios de Deus e que cada um morre em um dia determinado. Relatou sentir conforto ao pensar que ela não ficou doente em uma cama de hospital, o que a mãe dizia que não gostaria. Achava que a fé a fazia forte, mas se sentia frágil, sentia uma dor muito grande, saudades muito intensa e buscava manter o equilíbrio por sua filha de quatro anos. Sua mãe foi cremada, como era seu desejo, e Amarílis fez uma homenagem póstuma com música e fotos.

A participante entendia que estava mais forte após a morte do que no momento em que conversávamos no plantão. Sentia que seu corpo às vezes pedia recolhimento, que queria ficar no quarto em silêncio. Disse que sua irmã também não estava bem, ainda mais vivendo outras questões como a falência da empresa e que indicaria o plantão a ela.

Amora

Amora chegou ao plantão contando que perdeu o pai há dez anos, um dia depois de seu aniversário de nove anos. Disse que não aceitava a morte dele e vinha criando coragem para fazer terapia para aceitá-la. Perguntei o que ela queria dizer com não aceitar, ela respondeu que não gostava de falar no assunto, que sempre que alguém estava falando tentava sair da conversa. Contou que demorou para “a ficha cair”, que só caiu quando ela fez 15 anos e não queria festa porque ele não estaria presente. Não conseguia comemorar seu aniversário porque o dia seguinte seria o aniversário de falecimento dele, como também não celebrava nenhuma outra data comemorativa. Relatou ainda que continuava morando na mesma casa que conviveu com seu pai.

Amora afirmou não saber ao certo o que havia acontecido, achava que ele havia sido hospitalizado por um problema no fígado. Ele ficou um tempo internado e, como ela era criança, não podia visitá-lo no hospital. Não entendia muito bem o que tinha acontecido, só com o tempo foi percebendo que não tinha mais ele em casa e foi entendendo. Lembra que ele a tratava como uma princesa, que ela era muito grudada nele e que era difícil ficar longe. Disse que gostaria de entender que ele está em um lugar melhor.

Hoje Amora tem um filho de nove meses e gostaria que ele tivesse conhecido o avô, nomeou ele com o mesmo nome de seu pai. Contou que não se abria com ninguém e não falava o nome do pai, a não ser em referência a seu filho, mas que gostaria de ter alguém para desabafar, alguém que a entendesse. Sobre seu luto, ouve que é drama, que é bobagem, então guarda tudo para si.

Rosa

Rosa chegou ao plantão dizendo que teve uma série de perdas esse ano e gostaria de desabafar. Quinze dias antes do atendimento seu tio havia falecido, um mês antes foi sua avó, de quem era muito apegada, e nove meses antes seu avô. Contou como foi difícil vivenciar

esses processos e dar conta das tarefas da vida. É estudante de psicologia e estava estagiando, atendendo uma criança, enquanto sua avó estava internada na UTI em estado grave. Disse que foi muito difícil dar conta de tudo não estando bem.

Sentia que uma parte da infância havia morrido junto com a avó. Foi tomada por um vazio quando viu a casa da avó fechada, onde sempre ia visitá-la e no mesmo quintal moravam outros familiares. Para ela, essas mortes vieram junto com a percepção de ser adulta agora, com responsabilidades, disse “a vida não parou... a infância e adolescência passaram”.

Contou que sua avó a olhava de um jeito especial, com admiração, como se dissesse “como ela é batalhadora”. Me disse ainda que é uma pessoa que estuda muito e trabalha. Estava se sentindo muito sobrecarregada com esses acontecimentos mais as tarefas da vida, muito cansada e precisando parar um pouco. Me disse: “a gente cuida das pessoas e quando acontece uma merda dessas, quem cuida da gente? E quando a gente não está bem?”. Ao longo do atendimento pudemos falar como a avó se manteria como inspiração de uma mulher forte e ela percebeu que se identificava nesse aspecto, falamos também que ser forte não significava aguentar tudo e dar conta de tudo, que não estar bem não era oposto a uma pessoa forte.

Às vezes desabafa com o namorado, mas disse sentir que no geral as pessoas não respeitam a sua dor, falam “você tem que passar por isso”, “a dor vai embora com o tempo”, “é uma fase, vai passar”, “coloca um sorriso no rosto”, entre outras coisas. Contou ficar muito brava com esses comentários e se fechar, evitando encontrar as pessoas. Ao final, falou que sentiu acolhimento e tranquilidade, que estava mais serena e que tinha se sentido ouvida. Que desabafa com o namorado, mas que é uma escuta diferente.

Acácia

Acácia começou contando que ao longo da vida viveu uma série de falecimentos próximos, ressaltou o do seu pai, quando tinha três anos, e de dois irmãos de criação, que morreram por suicídio há dois anos. Disse acreditar que a morte é um caminho, uma passagem

para reencarnação. Contou que depois da morte dos irmãos tudo mudou, é outra pessoa, sua rotina, tudo. Trouxe também uma série de acontecimentos profissionais que desencadearam um quadro de burnout.

Acreditava que esse contexto todo tinha deixado ela muito vulnerável, dependendo financeiramente da família e sem acesso a cuidados adequados de saúde. Relatou uma história familiar cheia de ambiguidades e relações complexas, marcada ora por vulnerabilidade e violência, ora por suporte e proteção. Em alguns momentos Acácia parecia confusa, disse que “os parâmetros são bem desorganizados e que tenta se organizar no meio deles”, se referindo a sua história familiar.

Dália e Lis

O plantão começou com Dália na sala, que pediu para aguardar que chamaria sua irmã para participar também. Contaram que sua mãe havia falecido há 20 dias, próximo às festas de final de ano e de seu aniversário (este atendimento aconteceu em 10 de janeiro de 2024). A mãe havia sofrido duas paradas cardíacas, ficou uma semana em coma e depois faleceu. Fizeram uma retrospectiva da história da relação de cada uma com a mãe. Lis disse que quando tinha três anos os pais se separaram e ela foi morar com a avó, já Dália morou com a avó desde seus 16 dias. Para Dália, sua mãe nunca se importou com os seus cuidados. Vieram a se reaproximar quando Dália cresceu, mas ela começou a se sentir abandonada de novo nesse último ano e, quando a mãe morreu, estavam brigadas.

As duas foram trazendo diferentes momentos da história da relação, ora de proximidade e ora de distanciamento. Ao mesmo tempo, iam contando sobre os relacionamentos amorosos da mãe. Contaram de um padrasto que usava cocaína e que quando estava em abstinência ficava agressivo, chegando inclusive a bater na mãe delas. Disseram que, nesse último ano, a mãe só aparecia quando queria alguma coisa e não porque queria ficar com elas. Para elas a mãe aparecia para sair junto e ir em festas.

Mais recentemente, a mãe se envolveu com um rapaz bem mais novo, de 22 anos, e, para elas, a mãe mudou muito. Ambas disseram como se preocupavam com a mãe nesse relacionamento, quando devolvi isso elas comentaram que se sentiam como se a relação fosse invertida, como se elas fossem a mãe e a mãe fosse filha delas. Ao falarem desse momento da relação com a mãe, Dália se identificou como a mãe que briga e Lis como a mãe que dá conselho, exemplificando como a relação de cada uma com a mãe era diferente, mas que ambas se importavam com ela. Comentei que estava ouvindo elas contarem de uma relação ambígua com a mãe, que parecia que elas tinham muito carinho, muito afeto por ela, mas que também em alguns momentos se sentiram abandonadas.

As irmãs contaram que o relacionamento da mãe com o rapaz mais novo foi colocando-a em situações de risco e que ele a tratava mal, chegando a bater nela. Depois que a mãe faleceu, foram na casa dela e ficaram impressionadas, a casa parecia abandonada há meses, com sujeira de gatos em todo lugar e comida estragada na geladeira.

No hospital, o médico informou que a mãe teve duas paradas cardíacas por uso de drogas, diante do que elas ficaram surpresas, porque a mãe sempre havia sido contra uso de drogas. Apesar dos parceiros, disseram que ela nunca usava e acharam muito estranho esse acontecimento. Com o tempo, foram descobrindo outras coisas sobre o desenrolar desse dia e sobre os relacionamentos da mãe e apareceram muitos pontos de desconexão que fizeram com que elas desconfiassem dessa história.

Lis sente que cuidou da mãe em vida, até no hospital. Ela quem reconheceu o corpo, chorou bastante e depois não chorou mais. Já Dália disse que cuidou depois, foi ela quem ficou responsável por todas as burocracias, documentações, não queria que fosse enterrada no Natal ou no aniversário dela, então correu para poder ser antes. Dália disse ainda que chora todos os dias. As duas falaram sobre em alguns momentos sentirem culpa de não terem conseguido ajudar a mãe nesse último ano, mas, ao mesmo tempo, relataram não terem noção da dimensão

do problema e dificuldades que a mãe estava enfrentando. Ao final, disseram achar que foi o melhor e que a semana em que a mãe ficou em coma puderam assimilar e se despedir.

Angélica

Angélica iniciou contando que seu filho de 12 anos havia falecido há três meses em um acidente doméstico. Disse que achava que ia melhorar com o tempo, mas que tem vindo muitas lembranças e tem sentido muito a ausência dele. Após algum tempo de conversa, ela se sentiu mais confortável em me contar sobre o ocorrido. Disse que ela e o marido são policiais civis e tinham arma em casa, guardavam em um local alto, mas o filho mais velho pegou e disparou contra a cabeça. A família toda estava em casa nesse momento e a irmã quem o encontrou primeiro. Chamaram uma ambulância, mas não quiseram esperar, levaram ao hospital e duas horas depois ele foi declarado morto. O marido lidou com a perícia enquanto ela foi para a casa da mãe e ficou lá por uns dias, na sua casa sempre tinham muitas pessoas e queria ficar sozinha. Disse que ainda está assim, querendo ficar mais isolada, mais recolhida.

Ficou afastada alguns dias pela licença nojo⁵ e já voltou a trabalhar. Contou que seu chefe falou “agora que você voltou das suas férias” quando ela retornou. Disse que é cobrada no trabalho, que está fazendo o seu melhor e não quer ser vista como coitadinha, mas que não consegue ser como era antes. Por opção, não está mais andando armada, mas isso também a torna um alvo fácil, sem ter como se defender.

Disse que o marido é o único com quem se abre de verdade, conversam bastante, mas ele também está triste, vivendo o luto. Ela está com acompanhamento psiquiátrico e recebeu diagnóstico de estresse pós-traumático, ansiedade e depressão. Me perguntou sobre psicoterapia, conversamos então sobre possibilidades de acompanhamento psicológico

⁵ A licença nojo é um direito trabalhista que permite o afastamento temporário do trabalho em decorrência do falecimento de familiares próximos. O número de dias de afastamento varia de acordo com o grau de parentesco e a localidade.

presencial e contínuo que fizessem sentido para ela, pois ela tinha tido uma experiência anterior onde não se sentiu acolhida.

Angélica foi extremamente doce e educada durante todo o nosso encontro, sorria bastante, ao mesmo tempo, as lágrimas brotavam e acompanhavam o relato da dor imensa que sentia. Após o atendimento, me mandou uma foto da família toda.

Constelações de Sentidos

Após as diversas leituras do diário de campo, tendo como horizonte as interrogações de sentido formuladas nas primeiras etapas da análise, cheguei em cinco constelações de sentido que agrupam as respostas encontradas, a saber: Ausência de procura, Expressão do luto no plantão psicológico *on-line*, Plantão psicológico *on-line* e cuidado ao luto, Formato *on-line* e Limites. A seguir apresento e discuto essas constelações.

Ausência de Procura

A constelação Ausência de procura é composta pelas seguintes unidades de sentido: Ausência de procura não significa ausência de demanda, Divulgação e estruturação do serviço, Tempo, Agendamento e Cultivo da disponibilidade e presença clínica.

A ausência de procura por atendimento foi uma questão que se apresentou desde o início da intervenção e ao longo do projeto foi possível compreender que ela não dizia de uma inexistência de demanda. Havia sim a procura por pessoas enlutadas pelo serviço de atendimento psicológico na modalidade de plantão, como foi possível mapear pelas notificações que chegaram de tentativas de acesso ao atendimento, pela plataforma *Whereby*, em horários muito variados. Entretanto as pessoas não chegavam espontaneamente nos horários oferecidos, o que apontava para uma questão de divulgação e estrutura e não de ausência de demanda.

Diante desse cenário, uma questão importante se apresentou: como fazer a informação do serviço chegar às pessoas que precisam? Esse parece ser um desafio importante na

estruturação de um plantão psicológico. Quando a modalidade é oferecida de forma presencial, com o tempo o serviço vai se tornando uma referência no território. Já no formato *on-line*, a amplitude do território se torna uma questão. Por um lado, viabiliza o atendimento para além dos limites físicos, por outro, parece acrescentar uma camada a mais na dificuldade em alcançar as pessoas que poderiam se beneficiar.

O tempo de divulgação e oferta do serviço foi um elemento importante para que aos poucos as pessoas comesçassem a ter o projeto como uma referência e procurar atendimento, talvez esse tempo seja maior do que um plantão presencial exige. Algumas das participantes relataram que queriam ter procurado antes, mas só tiveram coragem depois de amadurecer um pouco a questão. Outras relataram que tentaram entrar no atendimento algumas vezes, pois não tinham registrado a informação dos horários divulgados.

A possibilidade de agendamento foi um ajuste importante na estruturação do projeto, pois permitiu contemplar a disponibilidade de pessoas que tinham interesse no atendimento, mas que não conseguiam nos horários oferecidos. Dos 11 atendimentos que aconteceram, quatro foram agendados. Contudo, ainda assim em alguns plantões não houve atendimento.

Recorro a Heidegger para pensar que a ausência de procura teve relação também com o modo como vivemos cotidianamente, buscando nos distanciar e nos esquivar da própria finitude, do caráter originário de ser-para-morte constitutivo de *Dasein*. Ter que se haver com a morte de alguém querido, coloca em jogo também a nossa própria existência, o que pode ser muito angustiante.

Considero que o plantão aconteceu mesmo nas ocasiões em que ninguém foi atendido. Quero dizer com isso que estar disponível em cada plantão também é parte da construção do serviço e, principalmente, da construção da escuta clínica. Maria Cristina Rocha (2009), reflete sobre essa disponibilidade diante da ausência de procura:

Alguns princípios se colocam ao plantonista. A disponibilidade para acolher o cliente é o primeiro deles, necessário para estar de plantão, independente de haver pessoas procurando atendimento no Serviço. Estar disponível para receber quem aparecer, com a queixa que puder formular, pedindo algo que não sabemos o que é de antemão: eis um desafio constante. E mais, é mister estar disponível para a ausência de procura... Essa não é uma situação muito comum no Serviço de Aconselhamento Psicológico e, quando acontece, os alunos/plantonistas ficam visivelmente desconcertados, dizendo que não fizeram plantão. Surge aí uma oportunidade extraordinária para prestar atenção na abertura para o inesperado, cultivar a disposição para o acolhimento mesmo enquanto ninguém chega. Estar de plantão, como compreendemos, é estar disponível para receber, acolher e escutar quem nos procura, independente de esta procura acontecer. Manter-se em estado de disponibilidade é um dos ganhos no processo de aprendizagem que envolve o plantão psicológico e característica fundamental que sustenta sua plasticidade (p. 105).

Além do cultivo dessa disponibilidade para receber, acolher e escutar quem nos procura, estar de plantão é também uma oportunidade de cultivo da abertura para o outro e para sua história. O plantão psicológico exige essa abertura para o inesperado, o que significa também uma abertura para ser afetado e transformado pelo acontecimento do encontro. Estar disponível para acolher, suportar e refletir sobre o sofrimento que se apresenta em outra existência não é tarefa simples e suscita mobilizações significativas na própria plantonista, pois se trata essencialmente de um encontro humano.

Assim, é a cada plantão que a psicóloga vai se tornando plantonista. É a cada plantão que se cultiva a disponibilidade para o outro, a presença atenta, a prontidão para o inesperado, a abertura para o que vier, mesmo que o que venha seja a ausência. A ausência também é um acontecimento no plantão que precisa ser compreendido. Dessa forma, é também a cada plantão

que se vai compreendendo o território e suas demandas. Foi assim que os desafios da estruturação e alcance de um plantão *on-line* foram se configurando para mim.

Os plantões que não tiveram atendimento foram, portanto, importantes para pensar as necessidades de estruturação do projeto. Eles também tiveram um papel essencial na solidificação do serviço, que exige um tempo para se tornar uma referência. E, sobretudo, foram ocasião de cultivo de disponibilidade, de aperfeiçoar o estado de abertura que a escuta clínica exige.

Expressão do Luto no Plantão Psicológico On-line

As seguintes unidades de sentido foram encontradas por meio da análise e compõem esta constelação: Singularidade, Lembranças, Choro, Sentimentos, Mudanças, Cobranças, Sobrecarga, Morte de uma parte de si mesma, Aproximação da finitude, Abertura de novas possibilidades, Recolhimento, Luto como uma experiência privada e solitária e Entrelaçamento luto e vida como um todo.

As participantes expressaram o luto por meio de narrativas que contavam a história da relação, a história da perda e como se encontravam agora após o falecimento do ente querido, propiciando visibilidade à singularidade da experiência de enlutamento, na direção da proposta fenomenológica de “deixar e fazer ver por si mesmo aquilo que se mostra, tal como se mostra a partir de si mesmo” (Heidegger, 2006, p. 74).

Ao contarem suas histórias, as enlutadas foram se aproximando das memórias e do significado particular que a pessoa falecida tinha para elas, resgatando lembranças e os sentidos que sustentavam aquele vínculo e abrindo a possibilidade de olhar para o que permaneceu, mesmo após a morte. Recordar e honrar o ente querido é uma possibilidade de expressão do cuidado no sentido de preocupação reverencial como apontado por Heidegger (1927), modo pelo qual podemos ainda ser e estar com aqueles que faleceram.

As ambiguidades da relação e questões não resolvidas também puderam aparecer, oportunizando uma reflexão sobre elas e o questionamento sobre como seguir com a impossibilidade de novos acontecimentos. Esse foi o caso no atendimento de Dália e Lis, que trouxeram uma história de relação com a mãe permeada de carinho e ao mesmo tempo de ausências. O relato da perda e de como estavam naquele momento possibilitou organizar a experiência da morte, olhar para a suspensão dos sentidos vivida no luto e abrir outras possibilidades de compreensão.

A expressão do luto também se deu por meio do corpo, ainda que atravessado pela configuração virtual do encontro. As narrativas contavam dos sentimentos vividos, que também eram transmitidos por meio das expressões faciais, das lágrimas que brotavam, por vezes inesperadamente, e dos gestos que a câmera capturava. Essas expressões foram importantes para a formulação e verificação das compreensões, de forma que se buscou a afinação destas com os sentidos percebidos.

Em relação aos sentimentos, todas participantes falaram do luto como saudades e tristeza. Murici trouxe a intensidade da dor, disse que “é uma dor dilacerante, um buraco no peito, o tempo todo”. Sentimentos de culpa e ressentimento também apareceram. Murici, por exemplo, demonstrou ressentimento na vivência do seu luto pelo modo como a família tratava a mãe, desacreditando de seu sofrimento e dedicando poucos cuidados e atenção a ela. Dália e Lis falaram da culpa que sentiam por acharem que não conseguiram ajudar a mãe nas dificuldades que ela enfrentou no seu último ano.

O luto apareceu sobretudo como uma vivência de mudanças, não apenas no sentido restrito da ausência da pessoa querida, mas sim da integralidade existencial. Os relatos das enlutadas contavam das mudanças que estavam vivendo de si mesmas e da familiaridade prévia com o mundo, refletindo a compreensão de que a morte de alguém que se ama é também a

morte de si-mesmo e daquele mundo tal como se abriam na existência compartilhada, levando à crise de sentido experienciada no enlutamento (Freitas et al., 2015; Freitas, 2018).

Assim, muitas participantes relataram não desejar mais fazer as mesmas coisas, passaram a ter outros interesses e vontades, o que em alguns casos foi vivido como estranhamento de si e em outros como cobrança para se voltar a ser como antes. Acácia disse que tudo mudou, sua rotina e suas vontades, se via como outra pessoa e, então, se estranhava. Murici se sentia cobrada a continuar sendo a mesma pessoa, ouvia falas como “você sempre foi assim” e “a mãe ia gostar que você fosse”, ou ainda de seu filho mais velho que perguntava “até quando?” e dizia que seu luto tinha que passar. As mudanças também anunciaram novas possibilidades que antes não se apresentavam na vida das enlutadas, Tâmara, por exemplo, pensava em fazer outra formação como técnica de enfermagem.

A experiência de luto de Tâmara apareceu também como uma aproximação em relação à finitude, ela relatou que pensava mais na morte do que antes, tinha vontade de conversar e refletir sobre o tema, tinha medo de perder outras pessoas e, desde o falecimento de seu avô, lia e pesquisava bastante sobre morte e luto. Vemos no luto dela como a morte de alguém próximo pode romper com a impessoalidade na qual *Dasein* está imerso em seu cotidiano e colocá-lo diante da sua condição originária de ser-para-a-morte. Em seu relato percebemos que o horizonte da finitude, antes distante e esquecido, se tornou foco e contorno dos novos sentidos de si, dos outros e do mundo. O luto abre assim a possibilidade de inaugurar novos sentidos diante da nossa indeterminação, do nosso Ser sempre em jogo, mas agora com o horizonte da finitude em evidência. No caso de Tâmara, o novo sentido apontava inclusive para uma nova ocupação profissional.

A finitude também se evidenciou na experiência de luto de Rosa, a qual contou sentir que uma parte de si mesma morreu junto com a sua avó. Esse sentimento vinha tanto pela história compartilhada que se encerrou como também pelas possibilidades de si que a relação

com ela abria. Rosa falou sobre o sentimento de vazio que teve ao retornar ao quintal da casa da avó após sua morte, onde também residem outros familiares. O quintal da avó, que gestava memórias e promessas, não receberá mais sua visita. A morte de sua avó foi também a morte do quintal-mundo, de um mundo de sentidos e possibilidades que se abriam a partir daquela relação. Como nos apontou Freitas et al. (2015), no luto a familiaridade com o mundo previamente conhecido se esvai, dando lugar a um estranhamento do mundo e de si mesmo.

Rosa passou a se perceber como adulta com responsabilidades, me disse: “a vida não parou, a infância e adolescência passaram”, o que refletia em um sentimento de sobrecarga. Contou ainda do olhar de sua avó, que lhe dizia “como você é batalhadora” e transmitia grande admiração e como esses significados atravessavam sua vida, se esforçando muito nos estudos e trabalho. Apesar desses esforços continuarem no campo de sentidos de seu projeto existencial, quem ela era naquele olhar morreu junto com a morte da avó. Seu relato refletia a ideia do luto como o desaparecimento de um sentido que era possível apenas por meio daquela relação única (Freitas et al., 2015; Freitas, 2018). O sentido que se realizava no ser-com-sua-avó foi perturbado diante do acontecimento da morte.

Contudo, as reflexões oportunizadas no plantão puderam apontar para como ela comunicava um modo de permanência do sentido, ainda que radicalmente diverso da coexistência espacial e temporal. Uma vez que a história compartilhada não desaparece com a morte, o sentido de ser batalhadora, que a relação com a avó lhe trouxera, permanecia atravessando seus projetos de vida, seu cotidiano como estudante de psicologia e sua rotina de trabalho.

O mundo concreto dessas enlutadas também se transformou, uma vez que mudaram as redes de significados que o compunham. As coisas e objetos do dia a dia de Angélica traziam lembranças e a presença-ausente do filho que faleceu, já o apartamento de Amarílis, antes um

espaço que significava conquista e alegria, passou a ser um lugar onde ela não se sentia bem e que remetia à morte de sua mãe.

Algumas das enlutadas contaram de uma vontade de se recolher. Amarílis, por exemplo, sentia que seu corpo às vezes pedia recolhimento, que queria ficar no quarto em silêncio e Angélica disse que estava querendo ficar mais isolada. Enquanto para algumas essa vontade se configurou como uma demanda por cuidado, uma solicitação para se abrigar e organizar os sentimentos e mudanças, para outras refletia uma falta de acolhimento em outros espaços e relações.

Sobre o não acolhimento e não validação do luto, Amora relatou que ouvia das outras pessoas que era drama, bobagem, então ela guardava tudo para si. No trabalho, Angélica ouviu do seu chefe “agora que você voltou das suas férias”, em referência a seu retorno após a licença nojo. Rosa disse que as pessoas falavam para ela colocar um sorriso no rosto, que era apenas uma fase, que iria passar e que a dor iria embora com o tempo, falas essas que faziam com que ela se sentisse desrespeitada em seu luto.

Esses relatos refletem o que vimos na introdução deste trabalho, que a experiência de luto na cultura ocidental contemporânea é vivida no privado, marcada por restrição e silenciamento (Ariès, 1977; Kovács, 2004; Koury, 2014; Tavares, 2021), enfatizando a importância de espaços de cuidado onde o luto possa ser expressado livremente e, então, encontrar caminhos de significação.

Assim, o luto apareceu diversas vezes como uma vivência solitária, uma vez que muitas das participantes relataram não sentir abertura para conversar e expressar o luto em outros espaços da vida. Amora disse que não se abre com ninguém e evita o assunto, mas que gostaria de ter alguém para desabafar, alguém que entendesse. Tâmara, por sua vez, contou que a família não deixava a avó ficar triste e chorar. Para ela, a intensidade do sofrimento está relacionada

com a possibilidade de expressão do luto e acredita que com outras possibilidades talvez não tivesse sofrido tanto.

Mesmo as participantes que tinham com quem compartilhar pareciam não se sentir compreendidas em sua dor, como Amarílis que disse que conversava com o marido e com uma amiga, mas sentia que eles não entendiam a intensidade da sua dor. Assim, como abordado no capítulo sobre luto, a intensidade do sentimento de solidão frequentemente encontrado nas experiências de enlutamento não diz respeito apenas à ausência do ente querido, mas reside também na impossibilidade de compartilhar o luto com outras pessoas.

Ainda nos casos em que havia um luto familiar e um pesar compartilhado por todos, foi possível diferenciar a singularidade da experiência de enlutamento, vivida de modo particular por cada uma. A atenção a essas diferenças foi importante no atendimento conjunto de Dália e Lis, no qual elas contaram sobre os impactos da morte da mãe no contexto familiar e, ao mesmo tempo, puderam falar sobre como se sentiam afetadas de formas diferentes por essa perda. Assim, Lis disse estar conseguindo seguir com a vida, já Dália se sentia mais triste e com mais dificuldade.

A experiência de luto se mostrou entrelaçada à vida como um todo, de modo que não pareceu ser possível separá-la dos demais campos da vida. Compreender o enlutamento, portanto, muitas vezes exige que se debruce sobre a vida, sobre a família, o trabalho, a história passada e os projetos de futuro, como também sobre as relações e as estruturas sociais.

Acácia, por exemplo, trouxe vários momentos diferentes de sua história familiar e de sua história profissional, pois tem vivido o luto em conjunto com outras dificuldades, inclusive uma dependência financeira da família, levando-a a se sentir bastante vulnerável. Além disso, trouxe atravessamentos raciais ao contar sobre si e sua família, por exemplo, ao falar sobre seus avós paternos disse que era uma “época em que preto nem era gente”, disse que sua avó era sua “referência de mulher preta”, contou como ela era forte e batalhadora e que teve muita

dificuldade em lidar com a sua morte. Assim, em alguns momentos seu relato apareceu a partir desse pano de fundo, de um posicionamento social racializado.

A vulnerabilidade que Acácia experimentava não diz respeito isoladamente às mortes pelas quais se encontrava enlutada, ao contexto familiar e profissional ou ainda a um posicionamento social, mas a uma vivência que integra todas essas experiências. Dessa forma, foi no entrelaçamento de suas vivências e dos significados destas que alcançamos a compreensão da experiência de Acácia na integralidade com que ela aconteceu.

Por fim, em relação ao formato virtual dos atendimentos, as participantes encontraram no plantão psicológico *on-line* uma possibilidade nova de expressão do luto. No caso de Amora, por exemplo, o formato *on-line* parece ter sido o principal elemento que oportunizou sua chegada ao plantão e abriu uma possibilidade para ela falar de seus sentimentos e entrar em contato com seu luto. Ela se apresentou como alguém mais retraída e contou que há dez anos vive o luto pela morte de seu pai e evita falar do assunto, que não se abre com ninguém. Disse que criou coragem para acessar um atendimento psicológico quando viu a divulgação do plantão *on-line*. Percebi que estava tímida, mas ela disse estar com vontade de olhar para essa questão, de forma que o anonimato e a distância física do nosso encontro podem ter amenizado o desconforto, possibilitando uma expressão de seu luto.

Algumas pessoas podem se sentir encorajadas a se expor, a se experimentar mais e compartilhar conteúdos pessoais no ambiente virtual. Suler (2004) se refere a esse aspecto como efeito de desinibição *on-line*, de forma que as pessoas se soltam, ficam menos retraídas, se expressam mais abertamente e podem dizer e fazer coisas *on-line* que não fariam face a face. Contudo, é importante ter em vista que o formato *on-line* não favorece uma maior expressão em todos os casos, para algumas pessoas o anonimato e a distância física podem ter o efeito contrário, gerando uma dificuldade de se conectar e se abrir para outra pessoa que não está presente concretamente, em materialidade física.

A facilidade e a rapidez de acesso à escuta clínica que o formato *on-line* propicia se mostraram importantes para que as enlutadas chegassem ao plantão e ali encontrassem uma possibilidade de expressar e vivenciar o luto. Trago aqui Amora novamente, que estava envolvida nos cuidados de seu filho de nove meses, de modo que a possibilidade de acessar o atendimento a partir de sua casa, enquanto ele dormia, viabilizou o seu acesso a escuta psicológica.

Além disso, o formato *on-line* pode fazer com que algumas pessoas se sintam mais no controle do ambiente, uma vez que escolhem o que e como querem se mostrar e têm a possibilidade de sair da chamada de vídeo a qualquer momento, favorecendo o acesso ao serviço de suporte psicológico. Nesse sentido, Silva (2021) enfatiza a preferência da maioria dos participantes de sua pesquisa pelo uso das tecnologias durante as sessões, referindo “maior conforto e possibilidade de abrir-se ao terapeuta no espaço conhecido e escolhido por eles” (p. 15).

Esses aspectos elencados do formato *on-line* indicam que chegam pessoas para o atendimento psicológico que não chegariam de outra forma e que para algumas a expressão é favorecida, sendo, portanto, um modo de escuta clínica relevante, mesmo que haja também um contingente de pessoas para as quais ele não faça sentido ou não seja uma possibilidade.

As enlutadas compartilharam sentimentos e pensamentos que contaram não terem compartilhado em outros espaços, como vimos no caso de Amora. A respeito do não compartilhamento do luto com outras pessoas, algumas participantes disseram que não se sentiam acolhidas e compreendidas, outras que se deparavam com julgamentos, cobranças e censuras e ainda algumas relataram ter dificuldade de acesso a serviços especializados.

A modalidade se mostrou dessa forma como uma possibilidade de promover visibilidade, validação e acolhimento a uma multiplicidade de sofrimentos frequentemente

silenciados, como apontado no Capítulo II a respeito das invisibilizações que atravessam diferentes experiências de enlutamento.

Plantão Psicológico On-line e Cuidado ao Luto

Esta constelação é composta pelas seguintes unidades de sentido: Possibilidade de expressão, Escuta específica, Distanciamento, Alívio, Acolhimento, Respeito, Validação e reconhecimento, Organização e explicitação de sentidos, Ampliação de compreensões e de possibilidades, Esclarecimento de demandas, Situar-se, Reconhecimento e fortalecimento de recursos, Conhecimentos científicos e informações.

A possibilidade de se expressar livremente, como descrita na constelação anterior, é, portanto, o primeiro aspecto que destaco desta pesquisa-intervenção que fundamenta o plantão psicológico *on-line* como uma possibilidade de cuidado a pessoas enlutadas, especialmente por oferecer uma escuta livre de julgamentos que respeita o tempo e modo particular de expressão. O comentário de Angélica ao final do atendimento reflete esse traço: “adorei muito, quero agradecer muito você ter compartilhado seu tempo, seu conhecimento, sem me conhecer. Foi muito bom ter essa oportunidade de expor o que eu sinto. Não entrar em detalhes, em como aconteceu. Você não ficou me perguntando e focando nisso, porque mexer nisso dói muito, você respeitou e focou em como estou agora. Eu agradeço muito”.

O plantão ofereceu à Angélica uma escuta específica, o que é diferente do que as enlutadas encontravam em outros espaços, como, por exemplo, no suporte familiar. Assim, Tâmara disse que tinha se sentido aliviada em falar e poder conversar sem ser julgada e Rosa falou que sentiu acolhimento e tranquilidade, que estava mais serena e tinha se sentido ouvida. Rosa disse ainda que desabafava com o namorado, mas que no plantão a escuta foi diferente, pois se sentiu ouvida e que tirou um peso de si.

As participantes se mostraram bastante abertas ao encontro e, na maioria dos casos, foi possível perceber que uma proximidade e um vínculo sensível aconteceu. No entanto, Amarílis

permaneceu com uma postura mais formal, apesar de estar bastante emotiva, o que foi sentido por mim como um distanciamento. Uma hipótese que formulei é de que esse distanciamento, sentido por mim, pode ter relação com o formato do encontro virtual, que é diferente das afetações que emergem a partir da presença física. A formalidade pode também ter relação com o modo particular de Amarilis estar no mundo e que foi sentido como distanciamento por mim. Além disso, a participante contou como vinha se fechando na vivência de seu luto, de forma que essa percepção de uma distância pode também ter relação com esse sentido da sua experiência.

A escuta clínica buscou se abrir para a singularidade das experiências de enlutamento das participantes, se apresentando de modo disponível, presente e não apressado, de maneira a acolher o tempo e afetos particulares. Não tentou amenizar ou oferecer uma resolução para a dor que se apresentava, mas sim escutar e entender o sofrimento de cada vivência, proporcionando respeito e acolhimento. Nesse sentido, a primeira coisa que eu disse à Angélica após ouvir um pouco de sua história foi que eu sentia muito pelo falecimento de seu filho, que eu não imaginava como estava sendo, mas que eu me solidarizava com sua dor, indicando dessa forma como o luto dela é único e me posicionando de forma respeitosa para ouvi-la. Tal postura oferece acolhimento e validação do sofrimento, o que muitas vezes as enlutadas não encontram em outros espaços e relações, como vimos na descrição da constelação anterior.

As devolutivas foram outro meio de oferecer acolhimento e reconhecimento do sofrimento testemunhado no encontro do plantão. Assim, eu fui descrevendo para as mulheres atendidas o que eu estava entendendo e percebendo do que elas estavam me contando. No plantão com Tâmara, por exemplo, me pareceu ser importante falar que, quando ela me contava detalhadamente dos seus esforços para cuidar de seu avô, eu também ouvia o quanto ele significava para ela, oferecendo desse modo reconhecimento do seu amor por ele.

As devolutivas também buscaram organizar e explicitar os sentidos que estavam sendo comunicados, nessa direção falei para Dália e Lis que estava ouvindo elas contarem de uma relação ambígua com a mãe, que parecia que elas tinham muito carinho, muito afeto por ela, mas que também em alguns momentos se sentiram abandonadas.

A ampliação da compreensão da própria experiência de enlutamento e abertura de novas possibilidades são aspectos que também apareceram nos atendimentos e que caracterizam o plantão como um modo de cuidado ao luto. Assim, em alguns momentos fiz perguntas com a intenção de esclarecer melhor o que estava sendo dito, como quando perguntei à Murici como ela não estava dando conta, o que ela queria dizer com isso. Já outras intervenções buscaram abrir novas possibilidades de compreensão para a vivência relatada, por exemplo, quando apontei para Amarílis que ficaria a marca da ausência, mas também a possibilidade da presença por meio de tantas lembranças boas que carrega de sua mãe.

Em algumas situações percebi sentidos que não estavam sendo comunicados diretamente e que, ao serem compartilhados, também possibilitaram a ampliação da compreensão da vivência. Por essa razão, falei para Murici que ouvindo-a eu imaginava o quanto o falecimento de sua mãe devia ter impactado também a sua rotina, a dinâmica da sua vida, que vinha sendo há quatro anos muito voltada para os cuidados e preocupação com a mãe. Ela pareceu se afetar com essa fala, balançou a cabeça enfaticamente e chorou.

Percebi que, para algumas enlutadas, as reflexões suscitadas ocasionaram mudanças nos significados da experiência de luto. Trago novamente o caso de Murici como exemplo, no qual a vontade de se recolher apareceu inicialmente em seu relato como algo negativo, como se fosse errado se sentir dessa forma e, ao longo do atendimento, foi possível o aparecimento de outro significado, da vontade de se recolher como uma convocação a um cuidado, a uma pausa para viver o luto, organizar os acontecimentos e, então, poder se projetar novamente na sua trajetória existencial. Deste modo, essa compreensão propiciou a Murici situar-se em meio

à sua história particular e aos sentidos que estava vivendo, possibilitando o esclarecimento de uma demanda, do recolhimento como convocação ao cuidado. Em uma perspectiva heideggeriana, podemos compreender essa convocação como um chamado a cuidar da existência, possibilitando a abertura de modos mais próprios de existir no mundo em meio a sua história única.

A compreensão no sentido de situar-se também se destacou no caso de Acácia, que foi o que senti mais dificuldade em relação à escuta. Ela trouxe muitos temas, quase não me dando espaço para falar, de forma que em alguns momentos foi difícil acompanhá-la, pois ela ia conectando temas diferentes sem que eu tivesse oportunidade de perguntar e entender o que ela já havia falado. Relatou que se sentia confusa e perdida com tantas questões que vivia, de forma que nossa conversa foi trazendo alguma organização e explicitando como se sentia vulnerabilizada nas relações e histórias que compartilhou comigo.

Isso permitiu o aparecimento de novas possibilidades de se encaminhar diante dessa compreensão, que apontava para uma demanda de cuidar da vulnerabilidade em que se encontrava. Ao final, Acácia comentou que o atendimento tinha sido “extremamente importante” para ela, que tinha sido significativo ter um momento para ser escutada. Disse que ficou “muito satisfeita” com o que ouviu, que a ajudou a “ter mais clareza, a se organizar e se direcionar melhor” dentro do que está buscando.

As intervenções também tiveram como intenção reconhecer e fortalecer os recursos e rede de suporte que se apresentaram, como no atendimento de Angélica, a qual havia escutado uma metáfora na qual ela estaria em uma caverna e precisaria cavar a saída sozinha, com as próprias mãos, ninguém poderia fazer isso por ela. Diante do que estava me comunicando, que o caminho do luto era muito solitário, me pareceu importante retomar o suporte que havia mencionado em outros momentos. Então apontei a rede de apoio que ela havia trazido na nossa conversa, o marido, a mãe, o suporte psiquiátrico, e disse a ela que poderia ter ajuda e recursos

nesse processo. Falei também sobre o compartilhar, que havia um luto que era familiar, além do que era particular dela nesse processo. Ela concordou comigo e pareceu se sentir aliviada ou acolhida com essa perspectiva.

O compartilhamento de conhecimentos científicos foi importante em algumas situações, como forma de ampliar a própria compreensão da experiência e, assim, abrir possibilidades de lidar com o sofrimento. No entanto, só foi feito nos casos em que havia alguma demanda nessa direção, caso contrário correria o risco de impor algum sentido que não fosse próprio às enlutadas.

Angélica, por exemplo, me fez algumas perguntas sobre até quando é normal ficar assim ou quando é sinal de que tem algo errado, como tempo e intensidade. Falei que não tinha tempo ou intensidade que fossem errados, mas sim o processo de cada um, que é muito singular. Pudemos então conversar sobre seus sentimentos e demandas e compreender como eram próprios e relacionados à sua experiência particular de luto. Reitero aqui que a proposta de plantão psicológico tal como foi apresentada nesta pesquisa se fundamenta como uma prática não patologizante do luto, de forma que não parte de métricas relativas a tempo e intensidade que suprimem o sentido e a singularidade da experiência.

Também compartilhei informações de ordem mais prática no caso de três enlutadas que trouxeram espontaneamente a vontade de estar em psicoterapia presencial, contudo, enfrentavam dificuldades em encontrar serviços que atendessem suas condições. Conversamos então sobre caminhos possíveis, uma vez que, como profissional da área, tenho informações que poderiam facilitar essa chegada. Falamos, por exemplo, da possibilidade de clínicas-escola e outras instituições de ensino ou saúde que poderiam oferecer atendimento gratuito na região onde residiam. Nesses casos, tive cautela em não parecer um encaminhamento da minha parte, mas pensamos juntas como uma possibilidade própria de escolha de cuidado.

O Formato On-line

A constelação formato *on-line* é composta pelas seguintes unidades de sentido: Facilidade de acesso, Diferenças culturais, Equipamentos, Limitações, Ajustes, Interferências, Flexibilidade, Imprevisibilidade, Proximidade e vínculo e Experiência positiva.

Um dos principais aspectos positivos do formato *on-line* evidenciado nos atendimentos foi a rapidez e facilidade de acesso. Sendo necessário apenas um equipamento com acesso à internet, as pessoas escolheram o lugar que gostariam de estar para falar de seus lutos. Tâmara, por exemplo, fez o atendimento a partir de seu quarto por meio de seu telefone, não precisou se deslocar para um serviço, o que exigiria tempo e custos que não dispunha. Nesse caso, eu estava em São Paulo e ela no Rio Grande do Sul, uma distância inviável para um encontro presencial. Assim, tivemos participantes que se conectaram, além do Rio Grande do Sul, do Paraná, de São Paulo, de Minas Gerais e da Bahia.

Destaca-se assim que a internet amplia o alcance e viabiliza o acesso de forma rápida independente da distância física, oportunizando o atendimento de pessoas que não chegariam de outro modo, seja por limitações geográficas, financeiras ou, ainda, por não se sentirem confortáveis em um local desconhecido em um momento de vulnerabilidade, como pode ser a vivência de um luto.

A facilidade de acesso se refere também à possibilidade de ter uma escuta clínica especializada em meio a urgência da demanda de forma rápida. Assim, o formato *on-line* possibilitou que Tâmara escolhesse seu quarto como local para o nosso encontro e, então, estar mais confortável e segura para se expressar na sua intimidade.

Por outro lado, a amplitude de alcance significa também que podem chegar pessoas de outras regiões com diferenças culturais que podem refletir nas compreensões. Amarílis, por exemplo, falava muito calma e espaçadamente e em alguns momentos me perguntei se havia algo que estava influenciando a sua cadência de fala, se era um aspecto cultural, uma característica regional, um modo seu mesmo ou, ainda, um traço de expressão de seu luto. Não

ficou explícito para mim do que se tratava, mas tive o cuidado de não tomar nenhum desses significados apressadamente e coloquei atenção nas demais expressões e na narrativa para compreender a sua experiência particular. Nesse caso não senti prejuízo relevante, mas as diferenças culturais podem ser um limite importante para a compreensão.

Outro aspecto pertinente ao atendimento virtual é que ele depende do bom funcionamento dos equipamentos e da qualidade da conexão. Assim, é importante conferir se a pessoa atendida e a plantonista estão se ouvindo e se vendo bem ou se é preciso fazer algum ajuste. Em algumas situações é possível algum ajuste, como no caso de Rosa em que o áudio estava falhando porque seu cabelo e roupa cobriam o microfone em alguns momentos, avisá-la foi suficiente para os ajustes necessários. Porém, o mau funcionamento dos equipamentos e uma qualidade ruim de conexão podem chegar a inviabilizar o acontecimento do plantão. Há também uma dependência das habilidades da pessoa atendida, que precisa ter alguma familiaridade com os equipamentos e com o acesso à internet para entrar no atendimento e fazer ajustes quando necessário.

Em muitos dos atendimentos aconteceram interferências relacionadas ao *on-line*. Durante o plantão de Tâmara, por exemplo, percebi que o telefone que ela usou para acessar o serviço tocou e chegaram algumas mensagens, mas ela não interrompeu o relato e pareceu não se incomodar. No meio do encontro com Murici percebi que alguém entrou no cômodo em que ela estava, diante do que ela pediu para fechar a porta. Na conversa com Amarilis, em dois momentos sua filha interrompeu e pediu algo, queria ser atendida imediatamente, ao que ela respondeu bem calma e devagar: “já vou, só um pouquinho”.

Essas interferências não estão sob o controle da psicóloga e podem prejudicar o desenvolvimento do relato e a escuta clínica, como também o vínculo entre a pessoa atendida e a plantonista. Entretanto, elas podem trazer informações importantes do mundo da pessoa e vir a compor as compreensões em relação à experiência dela. Nesse sentido, no meio do

encontro com Amora, o seu bebê acordou e ela o pegou e o apresentou para mim. Um pouco depois ele começou a chorar e ela quis continuar a nossa conversa com ele no colo. Esse contexto me comunicou como as demandas da maternidade atravessavam seu momento de luto quando ela me contava da sobrecarga e da tristeza que estava vivendo. Devolvi essa percepção e ela me contou então que, apesar de evitar falar sobre seu pai falecido, deu o nome dele a seu filho. E assim pudemos pensar sobre como seu pai permanecia próximo e presente, mesmo ela evitando falar dele e mesmo após dez anos de sua morte.

Sobre os cuidados que tive diante das interferências que poderiam acontecer, optei por solicitar um contato no início dos atendimentos, caso fosse necessária a comunicação por outro meio, por exemplo, em uma situação de queda de conexão. Isso ocorreu no meio do encontro com Amora, quando repentinamente a sua tela ficou preta e a ligação caiu. Eu havia anotado seu telefone, então mandei uma mensagem pelo aplicativo *WhatsApp*. Ela respondeu que ia tentar voltar à sala virtual, mas não conseguiu e não me respondeu mais. Após dois dias, enviei uma mensagem para oferecer outro atendimento, já que não havíamos conseguido encerrar. Ela me pediu desculpas, disse que o filho teve febre e teve que levar ele à Unidade de Pronto Atendimento, mas que queria sim outro encontro. Combinamos de nos falar na semana seguinte para agendar, enviei mensagem, mas não tive retorno. Entendi que isso refletia a dificuldade em falar do seu luto que ela havia verbalizado em nossa primeira conversa, além da sobrecarga das demandas da maternidade. Não ter mais resposta de Amora sinalizou para mim o seu limite e eu não tentei mais contato.

A configuração do setting de atendimento também não está no controle da plantonista, não é possível saber quem vai acessar, de qual lugar e nem como, sendo a flexibilidade uma característica do plantão. Assim, quando autorizei Dália a entrar na sala, ela logo me pediu para esperar que iria chamar sua irmã para participar também. O plantão aconteceu com as duas, exigindo, portanto, uma escuta diferente. Me preocupei em dar espaço para ambas poderem

falar, convidando hora uma e hora outra. Direcionei minhas devolutivas mantendo como horizonte o contexto familiar, em como poderia afetar esse campo compartilhado. Tentei dar espaço para as particularidades, aponte as diferenças, de modo a validá-las todas como pertinentes e próprias de cada uma. Ao final, me pareceu que foi significativo para elas não somente contar a história da perda para outra pessoa, mas também uma para outra, de forma que o plantão foi importante para elas se ouvirem e entrarem em contato uma com a perspectiva da outra. Assim, a imprevisibilidade do plantão psicológico, intensificada no formato *on-line*, exige uma disponibilidade para lidar com situações inéditas e atenção para não perder de vista o horizonte de cuidado do espaço clínico.

Há, portanto, um menor controle da psicóloga em relação ao setting, aos equipamentos e as interferências que podem acontecer. Em contrapartida, a pessoa atendida experimenta um maior controle, escolhendo como e o que quer mostrar, junto com a possibilidade de desligar a qualquer momento, o que pode trazer mais conforto e segurança para a livre expressão. Somado a isso, o anonimato e a distância física do atendimento virtual favorecem uma maior abertura de expressão, o que é conhecido como efeito de desinibição (Suler, 2004), como aponte anteriormente na constelação que aborda o tema da Expressão do luto no plantão psicológico *on-line*.

Apesar da imprevisibilidade do plantão ser ainda maior *on-line*, não me deparei com nenhuma situação na pesquisa em que julguei estar em jogo a minha segurança ou que tenha me causado algum desconforto ou exposição. O ambiente virtual está sujeito a riscos nessa direção e alguns cuidados podem ser tomados, como, por exemplo, a funcionalidade do olho mágico que a plataforma *Whereby* oferece, que permite ver uma foto da pessoa quando ela “bate na porta” e que não fica armazenada, possibilitando que a sua entrada na sala não seja autorizada. Ademais, a psicóloga pode encerrar a chamada de vídeo diante de uma situação que ofereça risco ou exposição.

Em relação à corporeidade, percebi a partir dos atendimentos limitações importantes das possibilidades de acolhimento e cuidado no encontro virtual, havendo uma restrição significativa quando comparadas ao que pode um corpo fisicamente presente. Um exemplo é quando eu disse à Angélica que se o encontro fosse presencial lhe daria um abraço, então que ela se sentisse abraçada naquele momento. Entretanto, falar o que eu desejava fazer não é o mesmo que fazer e, portanto, Angélica não sentiu a mesma afetação que sentiria ao receber em seu corpo meu abraço, com o calor e a vibração do meu corpo e o acolhimento que poderiam oferecer. Assim, há um prejuízo da comunicação que acontece por meio dos gestos, posturas, expressões finas e cheiros. Sobre isso, é importante levar em conta que também pode haver um comprometimento das compreensões. A câmera captura e transmite um tanto de informações limitadas e esse limite pode ser significativamente prejudicial para a compreensão de alguns casos.

A distância física também foi um elemento importante na dificuldade que senti no atendimento de Acácia que, como mencionei, trouxe muitos temas e foi difícil acompanhá-la, refletindo o modo como ela disse se sentir, desorganizada e confusa. Presencialmente, eu poderia recorrer também ao meu corpo, a posturas e movimentos, para auxiliar a dar contorno e organizar o fluxo do encontro.

Apesar da distância física, foi possível sentir proximidade e vínculo em muitos dos atendimentos, de forma que a partir da relação ser-com plantonista e pessoa atendida, o plantão psicológico *on-line* preservou seu sentido de ser espaço de compreensão e desvelamento de sentidos. A disponibilidade da plantonista é condição essencial para que o vínculo possa se dar:

Apona-se ainda para a possibilidade e a efetividade de um vínculo constituído naquele encontro entre terapeuta e cliente, rompendo a ideia de que o vínculo terapêutico só é possível em um período maior de tempo e apenas em um acompanhamento regular. O vínculo é uma condição essencial para a atuação do terapeuta, que se coloca em uma

postura de intensa disponibilidade para encontrar com a urgência do outro que se apresenta, seja ela qual for (Moreira et al., 2022, p.7).

O encontro com Angélica é um exemplo, senti proximidade e conexão, fui profundamente tocada e ele ficou reverberando em mim por muito tempo. Percebi que o modo como me coloquei para escutá-la foi importante, sensível à sua história e ao seu tempo e, aos poucos, ela foi sentindo segurança e confiança para falar do seu sofrimento. Após o atendimento, ela me enviou uma foto da sua família (ela, seu marido e seus três filhos), um reflexo de como sua intimidade pôde aparecer a partir do vínculo entre nós.

Cabe mencionar que nenhuma das participantes relatou algum incômodo ou desconforto com o formato *on-line*, ao contrário, este foi apontado como uma experiência positiva. Dália e Lis comentaram que foi a primeira vez que participaram de um atendimento *on-line* e que gostaram, acharam que seria estranho, mas sentiram que “foi normal”. Lis acrescentou que “foi muito bom, queria voltar”.

Por fim, ressalto que o formato *on-line* não é uma possibilidade para todos, pois apresenta limitações importantes para que possa acontecer e quem pode alcançar. Ao considerarmos as desigualdades de acesso à internet e bons equipamentos, habilidades tecnológicas e particularidades de cada pessoa, a qual pode não se sentir à vontade com a distância física do encontro e o compartilhamento de sua intimidade no âmbito virtual, o plantão não se mostra como uma possibilidade para um contingente significativo de pessoas.

Limites

As unidades que constituem a constelação limites são: Escuta pontual, Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção e Equipamentos e acesso à internet.

Os atendimentos das enlutadas no plantão psicológico *on-line* apontaram para alguns limites da modalidade, além dos já expostos nas demais constelações. A intenção em explicitá-

los é demarcar não apenas o que a modalidade não alcança, mas com isso definir também o que pode o plantão, localizar a sua potência.

Assim, o primeiro aspecto que eu gostaria de ressaltar é a característica de ser uma escuta clínica pontual, não sendo, portanto, um suporte contínuo ao longo de um processo de luto. Em alguns casos, ter um suporte contínuo e um vínculo de confiança disponível pode ser fundamental para oferecer segurança e as condições necessárias para se reorganizar diante da morte, especialmente nos casos que apresentam restrição significativa na relação com o mundo e a vida. Mesmo nos casos que não há restrições importantes, ainda pode haver benefícios em uma psicoterapia de processo.

Nos atendimentos desta pesquisa, muitas participantes relataram não terem outros espaços de expressão do luto onde se sentiam respeitadas e acolhidas, diante do que elas poderiam se beneficiar de uma escuta prolongada. Amora, Acácia e Angélica verbalizam a vontade de estar em psicoterapia e, então, conversamos sobre o sentido desse cuidado, sobre o significado e expectativas e como poderiam chegar a serviços em sua região. As três estavam com acompanhamento psiquiátrico, porém enfrentavam dificuldades em ter acesso ao suporte psicológico. Vale ressaltar ainda que nenhuma participante solicitou atendimentos na modalidade de psicoterapia breve, conforme era previsto no projeto.

Em contrapartida as limitações de uma escuta pontual, a oferta de um cuidado nesses moldes reside nos fundamentos e objetivos da modalidade de plantão psicológico e reflete uma de suas potências. O plantão não se propõe a ser uma prática de psicoterapia de processo, mas sim ser uma ocasião de formulação de compreensões e explicitação de uma demanda a partir do que se mostra da experiência. Intenciona, dessa maneira, ampliar possibilidades e facilitar uma responsabilização pelo cuidar de si da pessoa atendida.

O esclarecimento de demanda pode inclusive apontar para falta de espaços de expressão e validação do luto e a psicoterapia como uma possibilidade de cuidado, mas essa não é a única

compreensão possível e nem será condizente com todos os casos, como corrobora Moreira et al. (2022) que observaram no contexto da Clínica Escola de Psicologia da Universidade Federal do Ceará (UFC) que 10% das demandas eram relativas a situações de perdas e luto e a maioria “foi tratada em contexto de Plantão Psicológico sem a necessidade de acompanhamento clínico regular ou outro tipo de encaminhamento” (p. 3).

A característica de ser uma escuta pontual convoca plantonista e pessoa atendida para uma presença e disponibilidade particulares para o encontro do plantão, uma vez que não se pode contar com o depois. Assim, a escuta se posiciona aberta e atenta para o encontro presente, as perguntas e devolutivas só têm aquela ocasião para serem colocadas, preservando a singularidade do sentido vivido no instante do acontecimento do encontro. Ao mesmo tempo, não ter um encontro seguinte também exige ainda mais cautela e responsabilidade para todas as colocações da plantonista.

Dessa forma, a modalidade não pretende oferecer um suporte ao longo de um processo, mas oportunizar um momento de compreensão conjunta sobre o sofrimento. As compreensões formuladas apontam para uma demanda, convocam a pessoa de um determinado modo, a um cuidado em relação a si. A explicitação de uma demanda favorece então a responsabilização por si e o pôr se a caminho do modo que escolher, preservando sua liberdade frente a própria história.

Em relação ao formato *on-line*, a restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção no ambiente virtual pode ser um limite importante para a escuta clínica de experiências de luto. Nesta pesquisa nenhuma participante relatou desconforto ou algum aspecto negativo da modalidade, ao contrário, a totalidade das participantes afirmou ter gostado e a maioria ressaltou a escuta livre de julgamentos. Mas é importante considerar que esse limite pode trazer prejuízos significativos à oferta de cuidado ao luto.

O formato *on-line* também apresentou limites importantes a serem considerados diante do questionamento: para quem o plantão psicológico *on-line* é uma possibilidade? Como destaquei na constelação anterior, há uma grande parcela da população excluída do acesso à internet ou com uma conexão e equipamentos que não suportam uma chamada de vídeo. A modalidade também não é uma possibilidade para pessoas que não tenham conhecimento tecnológico que permita o acesso e o manejo dos eventuais ajustes. Ressalto que a população que corresponde a essas limitações está inserida em um cenário maior de desigualdades sociais e muitas vezes coincide com as pessoas com pouco ou nenhum acesso a suporte psicológico e que era almejado que o serviço pudesse alcançar.

Devemos considerar ainda que o cuidado psicológico estruturado dessa maneira, na modalidade de plantão, uma escuta clínica pontual por meio de um encontro virtual, pode não fazer sentido para o compartilhamento da intimidade e expressão do sofrimento para algumas pessoas.

Foi possível compreender o plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas como uma prática que promove acolhimento, visibilidade e validação a uma multiplicidade de sofrimentos frequentemente silenciados. Contudo, o seu alcance apresenta limites importantes, de forma que a modalidade não é uma possibilidade para todas as pessoas e nem para todo o contingente de pessoas com menor acesso a suporte psicológico.

Considerações Finais

Partindo do objetivo desta pesquisa-intervenção de investigar os limites e possibilidades da escuta clínica em plantão psicológico *on-line* para pessoas enlutadas, foi possível identificar aspectos importantes desde a própria experiência dos atendimentos. Os sentidos da experiência que foram apresentados nos resultados foram alcançados por meio do método proposto por Szymanski e Fachim (2019), descrito no Capítulo 4, sobre o qual os autores ressaltam que as compreensões são, em todos os casos, situadas em um contexto particular. Assim, deve-se considerar que outras intervenções na modalidade de plantão psicológico e outras metodologias, ou seja, outros contextos, podem alcançar resultados diferentes.

A modalidade de atendimento de plantão psicológico *on-line* se mostrou nesta pesquisa como uma possibilidade potente frente aos desafios contemporâneos no âmbito dos cuidados ao luto. Ao me envolver na escuta clínica das enlutadas, percebi a dimensão da relevância de um espaço protegido para a livre expressão e compartilhamento do luto diante de um contexto social de pouca validação e acolhimento.

Os atendimentos possibilitaram a compreensão do plantão psicológico *on-line* como uma modalidade condizente de cuidado ao luto, um cuidado com especificidades importantes que favorecem a ampliação de possibilidades diante da experiência de enlutamento. Falar livremente sobre o luto vivido é por si só uma experiência de enlutamento, evoca sentimentos e é um modo de se aproximar e se relacionar com o acontecimento da morte e significá-la.

Muito mais do que um espaço apenas de acolhimento, o plantão psicológico se configurou como uma importante intervenção clínica. A escuta clínica, intervenções e devolutivas tal como descritas nas análises oportunizaram a organização da experiência, posicionando as enlutadas perante o acontecimento da morte e a tarefa existencial de ter-que-

ser e poder-ser, agora frente a outras possibilidades e com o horizonte da finitude em evidência. O plantão favorece dessa forma a ampliação da compreensão da experiência vivida e o aparecimento de novos sentidos diante da crise de sentido experienciada.

Podemos entender o plantão no sentido de *Kairós*, assim como Evangelista (2016) descreve:

O plantão psicológico é uma modalidade de prática psicológica que corresponde à temporalidade kairológica existencial. Ele rompe com os modelos tradicionais de atenção psicológica por constituir-se como uma situação. O plantonista coloca-se à disposição do sofrente. Não precisa haver um setting físico, como um consultório, pois o encontro é o setting e a situação (p. 153).

Kairós é entendido aqui no sentido apresentado por Heidegger (1927) como momento de decisão, ocasião oportuna, favorável, que resguarda a indeterminação constitutiva do Ser do *Dasein* e preserva a finitude como horizonte existencial, em oposição ao tempo cronológico, linear e mensurável, da produção de resultados. Assim, não podemos falar do plantão como uma técnica que garante a produção de determinados resultados, no caso, a ampliação de possibilidades diante da experiência de enlutamento. Mas a reunião de elementos que configuram a situação de plantão psicológico constitui uma ocasião privilegiada e oportuna para que se olhe para a crise de sentido vivida no luto e corresponda ao apelo de um novo projeto existencial. Trata-se essencialmente de uma experiência relacional humana e, portanto, resguarda seu caráter originário de indeterminação e singularidade.

O formato *on-line* se apresentou como um recurso valioso de ampliação do alcance e rapidez de acesso ao serviço, levando o cuidado psicológico a pessoas que não conseguiram atendimento por outras vias. Entretanto, evidenciou-se que o formato carrega limitações significativas e não se constitui como uma possibilidade para todas as pessoas. Nesse aspecto, a modalidade é pertinente sobretudo para população de espaços urbanos que já está inserida

em contextos virtuais. Desse modo, persiste a demanda por cuidados à multiplicidade de lutos que se apresentam atualmente.

Vale ressaltar que até o momento de escrita dessas considerações finais da pesquisa, em fevereiro de 2025, continuam chegando notificações pelo aplicativo *Whereby* de pessoas tentando acessar o serviço de plantão a enlutados, como também mensagens pelo *WhatsApp* de pessoas perguntando se o projeto está ativo ou se temos indicação de projetos semelhante, ainda que o encerramento do projeto tenha sido anunciado nos meios onde ele foi divulgado.

Refletir sobre o plantão psicológico *on-line* como uma modalidade de cuidado ao luto reforça a compreensão de um horizonte histórico de acontecimento marcado pela interdição dos lutos e invisibilização dessas experiências que engendra sofrimentos e se traduz na demanda por espaços de acolhimento, reconhecimento e significação da vida diante do acontecimento da morte. Retorno assim à questão anunciada na Introdução deste trabalho, da necessidade de cuidados que possibilitem a expressão do luto em sua diversidade, singularidade e temporalidade próprias e reitero a necessidade de ações comprometidas ética e politicamente com a transformação dessas condições.

Pesquisas futuras podem investigar outros modelos de estruturação e divulgação do plantão psicológico com vistas a alcançar populações que não chegaram na intervenção deste estudo, como por exemplo de homens ou ainda que o estudo alcançou de forma limitada, como a população LGBTQIAPN+. Outras modalidades de cuidado ao luto que promovam reconhecimento e visibilidade à experiência de populações que se encontram sem suporte ou com suporte restrito também devem ser exploradas. Além de pesquisas que abordem especificamente o modo de operacionalização dos múltiplos silenciamentos que invisibilizam os lutos, fornecendo desta forma compreensões que possibilitem o desenvolvimento de cuidados que atuem na direção oposta.

Ademais, ressalto que o cuidado ao luto envolve o cuidado à dimensão existencial humana e, portanto, demanda uma implicação pessoal como condição para o seu acontecimento. O meu caminho nesta pesquisa foi atravessado por um luto gestacional pessoal, me colocando diante da possibilidade da morte e da finitude não só por meio da minha escuta e reflexões, mas a partir da própria vivência do meu corpo. Ainda neste caminho, vivi o nascimento da minha segunda filha, o que me fez refletir sobre a proximidade morte e vida em um sentido comum à existência. Essa reflexão esteve presente nos atendimentos desta pesquisa, especialmente na escuta do clamor pelo sentido nas experiências das enlutadas. Assim, ao dizer que é necessária uma implicação pessoal, afirmo que esses acontecimentos integraram a minha presença e escuta clínica e, ao mesmo tempo, que os encontros que aconteceram no plantão reverberaram em minhas próprias experiências pessoais.

A disponibilidade para estar junto e suportar o sofrimento é necessária, como também uma presença afetiva, aberta ao vínculo e a possibilidade de tocar e ser tocada. Estar diante do sofrimento ocasionado pela morte de alguém amado nos convoca a olhar para a nossa própria finitude e daqueles que fazem parte de nós. Nos remete às mortes que atravessam nossa própria história. Nos convoca a questionamentos pessoais e nos reposiciona em nossa própria trajetória existencial.

REFERÊNCIAS

- Almeida, F. M. (2009). Plantão psicológico: de um resgate histórico a uma abordagem biográfica. In *SAP - Serviço de Aconselhamento Psicológico: 40 anos de história* (pp. 29-37). CCP-PSA/IPUSP.
- Amorim, F. B. T., Andrade, A. B., & Branco, P. C. C. (2015). Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. *Contextos Clínicos*, 8(2), 141-152. <https://dx.doi.org/10.4013/ctc.2015.82.03>
- Andrade, R. C. S. (2013). *Um estudo fenomenológico sobre o sentido do plantão psicoeducativo*. [Tese de Doutorado em Psicologia da Educação]. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Ariès, P. (2012). *História da morte no ocidente: da Idade Média aos nossos dias* (ed. especial). Nova Fronteira.
- Arima, A. C., & Freitas, J. L. (2017). O luto velado: a experiência de viúvas lésbicas em uma perspectiva fenomenológico-existencial. *Temas em psicologia*, 25(4), 1467-1482. <https://doi.org/10.9788/TP2017.4-01pt>
- Bezerra, C. G., Moura, K. P., & Dutra, E. (2021). Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia de COVID-19. *Revista do NUFEN: Phenomenology and Interdisciplinarity*, 13(2), 58-70. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912021000200006&lng=pt&tlng=pt
- Bowlby, J. (2002). Apego. In *Apego e Perda* (v.1, 3ª ed.). Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1969)
- Bowlby, J. (2004a). Separação. In *Apego e Perda* (v.2, 4ª ed.). Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1973)

- Bowlby, J. (2004b). Perda. In *Apego e Perda* (v.3, 3ª ed.). Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1973)
- Brandão, S. (2014). É preciso estar atento e forte: desafios na curta trajetória de Iara Javelberg. *Cordis, Mulheres na história*, 12, 167-184. <https://revistas.pucsp.br/index.php/cordis/article/viewFile/21939/16120>
- Butler, J. (2020). *Vida precária: os poderes do luto e da violência*. Autêntica. (Trabalho original publicado em 2004)
- Cabral, A. M., & Casanova, M. A. (2022). Podem invisíveis aparecer? In A. Trzan, & C. Mattar (Orgs), *Psicologia, Fenomenologia e questões decoloniais* (pp. 7-15). Via Verita.
- Cardinalli, I. E. (2001). *A compreensão da esquizofrenia na obra de Medard Boss*. [Tese de Mestrado em Psicologia Clínica]. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Casanova, M. A. (2015). Da ética da finitude à política do ser: Heidegger entre a concepção ontológica e a materialidade ôntica da história em meio ao engajamento nacional-socialista. In M. A. Casanova, *Compreender Heidegger* (pp. 150-173). Editora Vozes.
- Casellato, G. (2020). Os lutos de uma pandemia. In G. Casellato (Org), *Luto por perdas não legitimadas na atualidade* (pp. 231-253). Summus.
- Clini, M. M. (2018). *Contemplações fenomenológicas entre arte e clínica*. Via Verita.
- Critelli, D. M. (2006). *Analítica do sentido: uma aproximação e interpretação do real de orientação fenomenológica* (2ª ed.). Brasiliense. (Trabalho original publicado em 1996)
- Dicio. (2022, 23 de dezembro). Perda. In *Dicionário online de português*. <https://dicio.com.br/>
- Evangelista, P. E. R. A. (2016). Temporalidade kairológica do Dasein e Plantão Psicológico. In P. E. R. A. Evangelista, H. T. P. Morato, & P. V. B. Milanesi (Orgs.), *Fenomenologia existencial e prática em psicologia: alguns estudos* (pp. 147-158). Via Verita.

- Feijoo, A. M. L. C. (2018). Metà-hodós: da fenomenologia hermenêutica à psicologia. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 24(3), 329-339. <https://dx.doi.org/10.18065/RAG.2018v24n3.7>
- Feijoo, A. M. L. C., & Pietrani, E. E. M. (2021). Morte, luto e psicoterapia em tempos de covid-19. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial*, 12(23), 27-34. https://fundacioncapac.org.ar/revista_alpe/index.php/RLPE/article/view/123
- Feijoo, A. M. L. C. (2022). Escuta clínica: experiência de uma mãe enlutada em tempos de Covid-19. *Psicologia: Teoria e Prática*, 24(1), 1-16. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPCP13955.pt>
- Feijoo, A. M. L. C., & Noletto, M. C. M. F. (2022). O imensurável da experiência do luto materno. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 42, 1-12. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003240345>
- Franco, M. H. P. (2021). *O luto no século 21: uma compreensão abrangente do fenômeno*. Summus.
- Freitas, J. L. (2013). Luto e Fenomenologia: uma proposta compreensiva. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 19(1), 97-105. <http://doi.org/10.18065/RAG.2013v19n1.12>
- Freitas, J. L., Michel, L. H. F., & Zomkowski, T. L. (2015). Eu sem tu: uma leitura existencial do luto em psicologia. In J. L. Freitas, & M. V. F. Cremasco (Orgs.), *Mães em luto: a dor e suas repercussões existenciais e psicanalíticas* (pp. 15-24). Juruá.
- Freitas, J. L. (2018). Luto, pathos e clínica: uma leitura fenomenológica. *Psicologia USP*, 19(1), 50-57. <https://doi.org/10.1590/0103-656420160151>
- Freud, S. (1996). *Luto e melancolia* (obras completas, ESB, v. XV). Imago. (Trabalho original publicado em 1917)
- Gadamer, H-G. (2002). *Verdade e método II: complementos e índice*. Editora Vozes.

- Guenter, L. (2021). Six senses of critique for critical phenomenology. *Puncta Journal of Critical Phenomenology*, 4(2), 5-23. <https://doi.org/10.5399/PJCP.V4I2.2>
- Heidegger, M. (2006). *Ser e Tempo*. Editora Vozes. (Trabalho original publicado em 1927)
- Holanda, A. (2006). Questões sobre pesquisa qualitativa e pesquisa fenomenológica. *Análise Psicológica*, 3(24), 363-372. <https://doi.org/10.14417/ap.176>
- Jardim, L. E. F. (2013). Ação e compreensão na clínica fenomenológica existencial. In P. E. R. A. Evangelista (Org), *Psicologia fenomenológico-existencial: possibilidades da atitude clínica fenomenológica* (pp. 45-74). Via Verita.
- Kluber-Ross, E. (2008). *Sobre a morte e o morrer: o que os doentes terminais têm para ensinar a médicos, enfermeiras, religiosos e aos seus próprios parentes* (9ª ed.). Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1981)
- Koury, M. G. P. (2014). O luto no Brasil no final do século XX. *Caderno CRH*, 27(72), 593-612. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792014000300010>
- Kovács, M. J. (1992). Morte, separação, perdas e o processo de luto. In M. J. Kovács (Coord), *Morte e desenvolvimento humano* (3ª ed., pp. 149-164). Casa do Psicólogo.
- Kovács, M. J. (2004). O homem diante da morte - ensaios de compreensão do trabalho de Philippe Ariès. In M. J. Kovács, *Educação para a morte* (pp. 27-76). FAPESP/Casa do psicólogo.
- Mahfoud, M. (1987). A vivência de um desafio: plantão psicológico. In R. L. Rosenberg (Org.), *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa* (pp. 75-83). EPU.
- Mahfoud, M. (1999). *Plantão psicológico: novos horizontes*. Companhia Ilimitada.
- Mello, M. F., Piragino, L. V., Santoantonio, J., & Mazzaia, M. C. (2021). Atendimento on-line em crise. In A. E. A. Antúnez, & N. H. L. P. Silva (Orgs), *Consultas terapêuticas on-line na saúde mental* (pp. 79-90). Manole.
- Ministério da Saúde. (2025, 14 de fevereiro). *Painel coronavirus*. <https://covid.saude.gov.br/>

- Morato, H. T. P. (1999). *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios*. Casa do Psicólogo.
- Morato, H.T.P., & Cabral, B.E. (2013). A questão da pesquisa como bússola: notas sobre o processo de produção de conhecimento em uma perspectiva fenomenológica existencial. In C. L. B. T. Barreto, H. T. P. Morato, & M. T. Caldas (Orgs.), *Prática psicológica na perspectiva fenomenológica* (pp. 159-181). Juruá.
- Morato, H. T. P. (2022). Plantão psicológico em uma compreensão fenomenológica existencial. In F. F. S. Melo, & G. A. O. Santos (Orgs.), *Psicologia fenomenológica e existencial: fundamentos filosóficos e campos de atuação* (pp. 210-239). Manole.
- Moreira, G., Dantas, J. B., & Dutra, A. B. (2022). Ausência como urgência: o plantão psicológico em situações de perdas e luto. *Revista do NUFEN: Phenomenology and Interdisciplinarity*, 14(2), 1-11. <https://doi.org/10.26823/nufen.v14i2.21878>
- Nunes, B. (1986). *Passagem para o poético: filosofia e poesia em Heidegger*. Editora ática.
- Oliveira, L. S. (2020). Psicologia e pandemia: atendimentos online como possibilidade de cuidado. *Diaphora: Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul*, 9(2), 9-14. <https://doi.org/10.29327/217869.9.3-2>
- Rebouças, M. S. S., Dutra, E. (2010). Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28. <https://pepsic.bvsalud.org/scielo>.
- Rocha, M. C. (2009). Plantão psicológico: desafios e potencialidades. In J. O. Breschigliari, & M. C. Rocha (Orgs.), *SAP - Serviço de Aconselhamento Psicológico: 40 anos de história* (pp. 103-115). CCP-PSA/IPUSP.
- Procópio, D. (1999). *A crise como possibilidade do encontro do indivíduo consigo mesmo: uma leitura heideggeriana*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Metodista de São Paulo.

- Sapienza, B. T. (2007). *Do desabrigo à confiança: daseinsanalyse e terapia*. Escuta.
- Scorsolini-Comin, F. (2015). Plantão psicológico e o cuidado na urgência: panorama de pesquisas e intervenções. *Psico-USF*, 20(1), 163-173. <https://doi.org/10.1590/1413-82712015200115>
- Silva, N. H. L. P. (2021). Campo digital e o uso de tecnologias em consultas terapêuticas on-line. In A. E. A. Antúnez, & N. H. L. P. Silva (Orgs), *Consultas terapêuticas on-line na saúde mental* (pp. 3-12). Manole.
- Silva, N. H. L. P. (2021). Desafios e especificidades das consultas on-line. In A. E. A. Antúnez, & N. H. L. P. Silva (Orgs), *Consultas terapêuticas on-line na saúde mental* (pp. 13-25). Manole.
- Souza, L. R. A., Messas, G. P. (2021). Fenomenologia e atendimento on-line: possibilidades e limites. In A. E. A. Antúnez, & N. H. L. P. Silva (Orgs), *Consultas terapêuticas on-line na saúde mental* (pp. 117-125). Manole.
- Stroebe, M., & Schut, H. (1999). The dual process model of bereavement: rationale and description. *Death studies*, 23, 197-224. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10848151/>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and behavior*, 7(3), 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Szymanski, H., Cury, V. E. (2004). A pesquisa intervenção em psicologia da educação e clínica: pesquisa e prática psicológica. *Estudos de psicologia*, 9(2), 355-364. <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2004000200018>
- Szymanski, H. (2011). Entrevista reflexiva: um olhar psicológico sobre a entrevista em pesquisa. In H. Szymanski (Org.), L. R. Almeida, & R. C. A. R. Prandini, *A entrevista na pesquisa em educação: a prática reflexiva* (4ª ed., pp. 9-61). Liber Livro.
- Szymanski, L., & Fachim, F. (2019). Contribuições do pensamento fenomenológico existencial e hermenêutico no processo de construção e análise da pesquisa qualitativa,

- interventiva e dialógica. In B. E. B. Cabral, L. Szymanski, M. I. B. Moreira, & M. L. S. Schmidt (Orgs.), *Práticas em pesquisa e pesquisa como prática: experimentações em psicologia* (pp. 67-83). CRV.
- Szymanski, L., Szymanski, H., & Fachim, F. L. (2019). Interpretação como des-ocultamento: contribuições do pensamento hermenêutico e fenomenológico-existencial para análise de dados em pesquisa qualitativa. *Pro-posições*, 30, 1-25. <https://doi.org/10.1590/1980-6248-2018-0014>
- Tassinari, M. (1999). *Plantão psicológico centrado na pessoa como promoção de saúde no contexto escolar*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Tavares, J. S. C. (2021). Expressão do luto na população negra: entre o invisível e o patológico. In J. S. Santana (Org), *Saúde das populações negras na América e África* (pp. 63-83). EDUNEB.
- Troscki, L. (2022). *O luto dos pais: como os homens entendem e enfrentam esta situação*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Vaccaro, M. M. (2021). *O luto no ambiente virtual: um estudo a partir da vivência de pessoas enlutadas*. [Tese de doutorado]. Universidade Estadual de Maringá.
- World Health Organization. (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020. *World Health Organization*. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Anexo A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Projeto: Plantão psicológico *on-line* como modalidade de cuidado ao luto: uma compreensão fenomenológica

Pesquisadora responsável: Joanneliese de Lucas Freitas

Pesquisadora assistente: Lívia Mendes Miyasato

Local da Pesquisa: Universidade Federal do Paraná

Endereço: Praça Santos Andrade, 50, sala 217-B – Curitiba - Paraná

Você está sendo convidado/a a participar de uma pesquisa. Este documento, chamado “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa. Por favor, leia com atenção e calma, aproveitando para tirar suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou depois de assiná-lo, você poderá buscar orientação junto a equipe de pesquisadoras. Você é livre para decidir participar e pode desistir a qualquer momento, sem que isto lhe traga prejuízo algum.

A pesquisa intitulada Plantão psicológico *on-line* como modalidade de cuidado ao luto: uma compreensão fenomenológica, tem como objetivo investigar como o plantão psicológico *on-line* pode ajudar pessoas enlutadas.

Participando do estudo você está sendo convidado/a a: participar de atendimento no plantão *on-line* para pessoas enlutadas. O atendimento pode durar até duas horas e são geralmente atendimentos únicos;

- a. Os atendimentos vão ocorrer pela plataforma de vídeo conferências Whereby, a qual é criptografada, oferecendo o sigilo necessário;
- b. Os atendimentos não serão gravados e, portanto, não haverá registro de imagem ou som;
- c. Todos os dados e informações do atendimento serão registrados em um diário de campo onde não será registrada nenhuma informação que permita o reconhecimento de sua identidade;
- d. A participação nesta pesquisa é anônima e você terá a garantia de que quando os resultados obtidos com este estudo forem publicados o seu nome não aparecerá e sim um codinome;
- e. Os dados coletados serão utilizados apenas para fins científicos e serão tratados de forma confidencial e processados apenas pelas pesquisadoras responsáveis pelo projeto. O anonimato e sigilo das suas informações pessoais estão garantidos, tanto na apresentação do estudo, quanto em eventos e revistas científicas.

Desconfortos e riscos:

- a. É possível que você experimente algum desconforto emocional, durante ou depois do atendimento no plantão, como por exemplo tristeza, ansiedade ou angústia;
- b. Caso sinta qualquer incômodo ou desconforto em participar da pesquisa, você pode negar a sua participação, sem prejuízo do atendimento psicológico oferecido ou ainda pode desistir e interromper o atendimento;
- c. Você terá a garantia de que se houver problemas como o agravamento do sofrimento emocional em decorrência do atendimento, serão oferecidos pelo menos três atendimentos, com duração de aproximadamente 50 minutos cada, na modalidade de psicoterapia breve pela pesquisadora assistente por meio da mesma plataforma de

- vídeo conferências Whereby. Esses atendimentos poderão ser solicitados desde o término do atendimento de plantão até seis meses depois;
- d. Os benefícios esperados com essa pesquisa são perceber e compreender aspectos sobre você mesma/o e sua saúde mental antes não percebidos, facilitar a expressão de seus sentimentos na vivência do luto e a ampliação de formas de lidar com a experiência de luto;
 - e. Além disso, a sua participação contribui com a identificação e o desenvolvimento de recursos para a melhoria do atendimento e do cuidado a pessoas enlutadas.

Os dados obtidos para este estudo serão utilizados unicamente para essa pesquisa e armazenados em arquivo físico e digital pelo período de cinco anos após o término da pesquisa, sob responsabilidade das pesquisadoras responsáveis (Res. 466/2012 e 510/2016).

Sigilo e privacidade: Você tem garantia de manutenção do sigilo e da sua privacidade durante todas as fases da pesquisa. Ou seja, seu nome nunca será citado.

Ressarcimento e indenização: Diante de eventual despesa, você será ressarcida (o) e terá a garantia ao direito à indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa.

Resultados da pesquisa: Você terá garantia de acesso aos resultados da pesquisa. Os resultados deverão se tornar públicos após o término do estudo e poderão ser solicitados a uma das pesquisadoras, caso seja do seu interesse.

Contato: Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com a(s) pesquisadora(s):

Pesquisadora responsável: Joanneliese de Lucas Freitas

Email: joanneliese@gmail.com

Telefone: (41)992817016

Pesquisadora assistente: Lívia Mendes Miyasato

Email: liviamiyasato@gmail.com

Telefone: (11)97407 0324

Endereço: Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Paraná

Praça Santos Andrade, 50, sala 217-B – Curitiba - Paraná

Em caso de denúncias ou reclamações sobre sua participação e sobre questões éticas do estudo, você poderá entrar em contato com a secretaria do Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais do Setor de Ciências Humanas (CEP/CHS) da Universidade Federal do Paraná, rua General Carneiro, 460 – Edifício D. Pedro I – 11º andar, sala 1121, Curitiba – Paraná, Telefone: (41) 3360 – 5094 ou pelo e-mail cep_chs@ufpr.br.

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP): O papel do CEP é avaliar e acompanhar os aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos. A Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), tem por objetivo desenvolver a regulamentação sobre proteção dos seres humanos envolvidos nas pesquisas. Desempenha um papel coordenador da rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEPs) das instituições, além de assumir a função de órgão consultor na área de ética em pesquisas.

Você tem o direito de acessar este documento sempre que precisar, o mesmo será encaminhado a você ao seu endereço de e-mail pessoal para o seu arquivo e livre consulta.

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos da UFPR sob o número CAAE nº 71823323.0.0000.0214 e aprovada com o Parecer número 6.415.478 emitido em 09/10/2023.

Consentimento livre e esclarecido:

Após ter lido este documento com informações sobre a pesquisa e não tendo dúvidas, você informa que aceita participar clicando em ACEITO e preenchendo o seu nome por extenso e data.

NOME COMPLETO: _____

DATA: _____

(Opção no formulário *on-line* de clicar em ACEITO)

Anexo B: FORMULÁRIO DE PERFIL DAS PARTICIPANTES**Nome completo:****Idade:**

- 18 a 20 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 45 anos
- 46 a 50 anos
- 51 a 55 anos
- 56 a 60 anos
- 61 a 65 anos
- 66 a 70 anos
- 71 a 75 anos
- Acima de 75 anos

Cidade e estado:**Etnia:**

- Amarela/o
- Branca/o
- Indígena/o
- Parda/o
- Preta/o
- Outros:

Gênero com o qual se identifica:

- Feminino
- Masculino
- Transgênero
- Não-binário
- Prefiro não dizer
- Outros:

Orientação sexual:

- Heterossexual
- Homossexual
- Bissexual
- Pansexual
- Assexual

Prefiro não dizer

Outros:

Profissão:

Religião e/ou espiritualidade com a qual se identifica:

Como ficou sabendo do plantão:

Comentários adicionais:

Anexo C: Tabelas de Análise

Tabela 5

Ausência de procura

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Qual o significado da ausência de procura em um plantão?	Foram 22 plantões em que ninguém procurou atendimento. Recebi 26 notificações de pessoas tentando acessar o plantão em horários outros daqueles divulgados. O primeiro atendimento aconteceu sete semanas após o início do serviço de plantão. Abri a possibilidade de agendamento. Como fazer chegar a informação do serviço às pessoas que precisam? A cada plantão eu me preparava para atender, me colocava disponível para o inesperado do que poderia chegar e se desdobrar no encontro.	Ausência de procura não significa ausência de demanda. Indica a necessidade de se pensar a divulgação e estruturação do serviço. Leva um tempo para que o serviço se torne referência e a procura espontânea aconteça. A possibilidade de agendamento pode facilitar a chegada. Um plantão sem atendimento é um plantão enquanto disponibilidade para atender.	Ausência de procura não significa ausência de demanda. Divulgação e estruturação do serviço. Tempo. Agendamento. Cultivo da disponibilidade e presença clínica.	Ausência de procura

Tabela 6*Expressão do luto*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como apareceu a vivência do luto ao longo dos atendimentos de plantão on-line?	Tâmara: Falou das saudades e da tristeza que sente, ao mesmo tempo do medo de perder outra pessoa. Pensa mais na morte do que antes. Pensa em fazer outra formação (técnica de enfermagem).	Vivência de saudades e tristeza. A aproximação da finitude aparece por meio do medo de perder outras pessoas e pensar mais na morte. Abertura de outras possibilidades (profissionais).	Saudades e tristeza. Aproximação da finitude. Abertura de novas possibilidades.	Expressão do luto no plantão psicológico on-line
	Murici: Sempre foi um apoio para a família toda, que a procuravam para pedir conselhos e ajuda, agora cobram que continue sendo essa pessoa. Não quer sair e não quer ver ninguém Apesar da família grande, só ela dava atenção e carinho para a mãe. Uma dor dilacerante, um buraco no peito, o tempo todo.	Vivência de mudanças. Cobranças. Vontade de se recolher e se isolar. Ressentimento com familiares. Luto como uma dor dilacerante e tristeza.	Mudanças. Cobranças. Recolhimento. Ressentimento. Dor e tristeza.	

Tabela 6 (continuação)*Expressão do luto*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como apareceu a vivência do luto ao longo dos atendimentos de plantão on-line?	Amarílis: A mãe infartou no seu apartamento, onde não se sente mais bem. Sente uma dor muito grande, uma saudade muito grande. Tem lembranças muito significativas da mãe como exemplo de vida. Sente que seu corpo às vezes pede recolhimento, que quer ficar no quarto em silêncio.	Mudanças nos significados do mundo. Dor e saudades. Lembranças. Vontade de se recolher.	Mudanças. Dor e saudades. Lembranças. Recolhimento.	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.
	Amora: Contou que ele a tratava como uma princesa, que ela era muito grudada nele e era difícil ficar longe. Não gosta de falar no assunto, sempre que alguém está falando tenta sair da conversa.	Lembranças. Desconforto e evitação do assunto, luto é vivido no privado.	Lembranças. Luto como uma experiência privada.	

Tabela 6 (continuação)*Expressão do luto*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como apareceu a vivência do luto ao longo dos atendimentos de plantão on-line?	<p>Rosa: Sente que uma parte da infância morreu junto. As perdas vieram junto com a percepção de ser adulta agora, com responsabilidades. Lembranças fortes junto com uma tristeza. Conseguiu seguir trabalhando, mas precisa de férias, está se sentindo cansada.</p> <p>Acácia: Disse que tudo mudou, que é outra pessoa, sua rotina, tudo. Se estranha. Tem percebido que está se isolando mais. Entrelaçamento de acontecimentos profissionais e da história familiar.</p>	<p>Luto aparece como uma experiência de morte de uma parte de si mesma. Mudanças. Luto traz lembranças e sentimento de tristeza. Vivência de sobrecarga.</p> <p>Vivência de mudanças e estranhamento de si. Recolhimento. Entrelaçamento luto, história familiar e profissional.</p>	<p>Morte de uma parte de si mesma.</p> <p>Mudanças.</p> <p>Lembranças e tristeza.</p> <p>Sobrecarga.</p> <p>Mudanças.</p> <p>Recolhimento.</p> <p>Entrelaçamento luto e vida como um todo.</p>	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.

Tabela 6 (continuação)*Expressão do luto*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como apareceu a vivência do luto ao longo dos atendimentos de plantão on-line?	<p>Dália e Lis: Lis sente que cuidou dela em vida e Dália diz que cuidou depois, que foi quem ficou responsável por todas as burocracias e documentações. Lis não chorou mais, já Dália disse que chora todos os dias. As duas falaram sobre em alguns momentos sentirem culpa de não terem conseguido ajudar a mãe.</p> <p>Angélica: Estão vindo muitas lembranças, memórias, tem sentido muito a ausência dele. Quer ficar mais isolada, mais recolhida. Disse que é cobrada no trabalho, que está fazendo o seu melhor e não quer ser vista como coitadinha. Mas que não consegue ser como era antes.</p>	<p>Luto familiar e ao mesmo tempo singular. Choro. Culpa. Culpa.</p> <p>Lembranças que chegam de forma inesperada e saudades. Recolhimento. Cobranças para que continue sendo como era antes (performando no trabalho). Mudanças.</p>	<p>Singularidade. Choro. Culpa.</p> <p>Lembranças e saudades. Recolhimento. Cobranças. Mudanças.</p>	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.

Tabela 7*Compartilhamento do luto na vida*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como as enlutadas descreveram os espaços vividos de compartilhamento e cuidado ao luto?	Tâmara: Percebe que as pessoas não gostam de conversar sobre isso. A família não deixa a avó ficar triste, chorar.	Não sente abertura para conversar e expressar o luto.	Luto como uma experiência privada.	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.
	Murici: Se vê tentando esconder o luto para proteger o marido e filhos, disse que o luto é dela. Filho pergunta "até quando" e diz que tem que passar.	Luto como algo que deve ser vivido no privado, individualmente. Cobranças para que continue sendo quem era.	Luto como uma experiência privada. Cobranças.	
	Amarílis: Contou que o marido tinha um vínculo forte com sua mãe e também sentiu sua morte, que doeu como se fosse a mãe dele. Conversa com o marido e com uma amiga, mas sente que eles não entendem a intensidade da sua dor.	Há um luto familiar e também a singularidade de cada. Não se sente compreendida na intensidade da sua dor.	Singularidade. Luto como uma experiência privada.	

Tabela 7 (continuação)*Compartilhamento do luto na vida*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como as enlutadas descreveram os espaços vividos de compartilhamento e cuidado ao luto?	<p>Amora: Não se abre com ninguém, evita o assunto. Mas gostaria de ter alguém para desabafar, alguém que entendesse. As pessoas falam que é drama, que é bobagem, então guarda tudo para si.</p>	<p>Luto vivido no privado. Solidão. Silenciamento.</p>	Luto como uma experiência privada e solitária.	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.
	<p>Rosa: Desabafa com o namorado, mas sente que as pessoas não respeitam a sua dor, falam "você tem que passar por isso", "a dor vai embora com o tempo", "é uma fase, vai passar", "coloca um sorriso no rosto". Fica muito brava com esses comentários e se fecha, evita encontrar as pessoas.</p>	<p>Não se sente respeitada e nem acolhida em sua dor, o que a deixa com raiva, se fecha e evita algumas pessoas.</p>	Luto como uma experiência privada e solitária.	
	<p>Acácia: Relações ambíguas, marcadas ora por vulnerabilidade e violência, ora por suporte e proteção.</p>	Ambiguidade.	Ambiguidade.	

Tabela 7 (continuação)*Compartilhamento do luto na vida*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como as enlutadas descreveram os espaços vividos de compartilhamento e cuidado ao luto?	Dália e Lis: Contaram ter bastante apoio (tia, pai, avó). Ressaltei como algo positivo poder contar uma com a outra, apesar das vivências diferentes.	Acolhimento e suporte familiar.	Validação e acolhimento.	Expressão do luto no plantão psicológico on-line.
	Angélica: Chefe falou "agora que você voltou das suas férias" em uma conversa. Marido é o único com quem se abre de verdade, conversam bastante, mas ele também está triste, vivendo o luto. Sua mãe tem ajudado bastante.	Desrespeito e não validação do luto. Suporte familiar.	Luto como uma experiência privada e solitária.	

Tabela 8*Escuta clínica e devolutivas*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a escuta clínica aconteceu no plantão psicológico <i>on-line</i> ? E as devolutivas decorrentes?	<p>Tâmara:</p> <p>Falei que ouvi uma história de muito cuidado dela para com o avô, de muitos esforços, dedicação e amor. Me pareceu ser importante validar seus esforços para cuidar de alguém que amava tanto, como um modo de reconhecer também o seu amor por ele.</p>	Devolutivas como forma de validação e reconhecimento.	Validação e reconhecimento.	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	<p>Murici:</p> <p>Perguntei a ela como ela não estava dando conta, o que ela queria dizer com isso. Respondi que talvez a vontade de ficar mais recolhida fosse um convite para viver esse tempo, para acomodar toda essa história, para se cuidar. Ela que sempre cuidou de todos, da mãe, da família e tem o cuidado como ofício (técnica de enfermagem), nesse momento parecia que estava sendo convocada a se cuidar.</p>	<p>Perguntas como forma de explicitação de sentidos. Esclarecimento de demandas e ampliação das compreensões. Situar-se no momento do luto.</p>	<p>Explicitação de sentidos.</p> <p>Esclarecimento de demandas.</p> <p>Ampliação de compreensões.</p> <p>Situar-se.</p>	

Tabela 8 (continuação)*Escuta clínica e devolutivas*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a escuta clínica aconteceu no plantão psicológico <i>on-line</i> ? E as devolutivas decorrentes?	<p>Amarílis: Falei que fica a marca da ausência, mas também a possibilidade da presença por meio de tantas lembranças boas que ela contou que carrega. Eu disse que o luto não é linear, que a gente oscila mesmo, podemos nos sentir mais frágeis em alguns momentos e mais fortes em outros.</p>	<p>Abertura de novas possibilidades ao apontar o seguiria com ela. Compartilhamento de conhecimentos científicos e validação do processo singular.</p>	<p>Ampliação de possibilidades. Conhecimentos científicos. Validação.</p>	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	<p>Amora: Perguntei o que ela queria dizer com não aceitar. Conversamos sobre caminhos possíveis de se chegar a serviços de psicoterapia.</p>	<p>Perguntas como forma de explicitação de sentidos. Compartilhamento de informação como forma de ampliar possibilidades.</p>	<p>Explicitação de sentidos. Informações. Ampliação de possibilidades.</p>	

Tabela 8 (continuação)*Escuta clínica e devolutivas*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a escuta clínica aconteceu no plantão psicológico <i>on-line</i> ? E as devolutivas decorrentes?	Rosa: Luto apareceu marcado pelo peso das responsabilidades. Disse que parecia que ela se identificava com a avó nesse aspecto (mulher forte). E que ser forte não significa aguentar tudo e dar conta de tudo, que às vezes não estar bem também faz parte de poder lidar com a vida.	Ampliação de compreensões. Acolhimento. Explicitação de sentidos percebidos e validação. Ampliação de possibilidades.	Ampliação de compreensões. Acolhimento. Explicitação de sentidos percebidos. Validação. Ampliação de possibilidades.	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	Acácia: Devolvi o quanto ela parecia se sentir desorganizada e vulnerável. Enfatizei os recursos que trouxe. Atendimento principalmente de esclarecimento de demandas e de facilitar um situar-se nesse momento de sua vida, em meio a sua história familiar, profissional e pessoal, onde parecia não conseguir mais se reconhecer.	Devolutivas como forma de explicitação de sentidos percebidos e validação. Apontamento e fortalecimento de recursos. Esclarecimento de demandas e situar-se.	Explicitação de sentidos percebidos e validação. Fortalecimento de recursos. Esclarecimento de demandas e situar-se.	

Tabela 8 (continuação)*Escuta clínica e devolutivas*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a escuta clínica aconteceu no plantão psicológico <i>on-line</i> ? E as devolutivas decorrentes?	<p>Dália e Lis: Devolutivas mantendo como horizonte o contexto familiar, ao mesmo tempo dando espaço para as particularidades de modo a validá-las. Comentei que estava ouvindo contarem de uma relação ambígua com a mãe.</p> <p>Angélica: Falei que eu sentia muito pela perda dela, que eu não imaginava como estava sendo, mas que eu me solidarizava com sua dor. Fez algumas perguntas sobre até quando é normal ficar assim ou quando é sinal de que tem algo errado, como tempo e intensidade. Apontei a rede que ela havia trazido na nossa conversa, o marido, a mãe, o suporte psiquiátrico.</p>	<p>Escuta e validação das singularidades e do campo compartilhado. Devolutivas como modo de organizar e explicitar os sentidos comunicados.</p> <p>Escuta como forma de oferecer respeito, acolhimento e validação das singularidades. Compartilhamento de conhecimentos científicos como validação e ampliação de recursos. Reconhecimento e fortalecimento de recursos.</p>	<p>Validação. Escuta específica. Organização e explicitação de sentidos.</p> <p>Respeito, acolhimento e validação. Conhecimentos científicos. Reconhecimento e fortalecimento de recursos.</p>	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.

Tabela 9*Plantão e mudanças nas experiências de enlutamento*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a experiência de ser atendida em plantão apareceu nas expressões dos lutos? Houve mudanças na expressão ao longo do atendimento?	<p>Tâmara:</p> <p>Chegou no atendimento bem emocionada, chorando muito. O choro depois deu lugar a um relato detalhado do processo de adoecimento e morte e dos cuidados que foram dedicados.</p> <p>Disse que tinha se sentido aliviada em falar e poder conversar sem ser julgada.</p>	<p>Expressão do luto no plantão por meio do choro e relato do processo.</p> <p>Alívio em poder falar.</p> <p>Acolhimento.</p> <p>Não se sentiu julgada.</p>	<p>Possibilidade de expressão.</p> <p>Alívio.</p> <p>Acolhimento.</p>	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	<p>Murici:</p> <p>Ela pareceu se afetar com essa fala, balançou a cabeça enfaticamente e chorou.</p> <p>A vontade de se recolher apareceu inicialmente no seu relato como algo negativo, ao longo do atendimento foi possível o aparecimento da vontade de se recolher como uma convocação a um cuidado.</p>	<p>As devolutivas trouxeram afetações e expressões como o choro.</p> <p>Mudanças nos significados vividos.</p>	<p>Acolhimento.</p> <p>Ampliação de compreensão e de possibilidades.</p>	

Tabela 9 (continuação)*Plantão e mudanças nas experiências de enlutamento*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a experiência de ser atendida em plantão apareceu nas expressões dos lutos? Houve mudanças na expressão ao longo do atendimento?	Amarílis: Senti um distanciamento. Ao final agradece pela escuta de um momento difícil, pela disponibilidade de tempo e escuta.	Distanciamento. Valorização da escuta.	Distanciamento. Possibilidade de expressão.	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	Amora: Disse se sentir aliviada em ter sido escutada e não ter sido julgada por sofrer por uma morte que aconteceu há 10 anos.	Alívio pela expressão e acolhimento. Não julgamento.	Alívio. Acolhimento.	
	Rosa: Sentiu acolhimento e tranquilidade, que estava mais serena e tinha se sentido ouvida. Desabafa com o namorado, mas é uma escuta diferente, se sentiu ouvida. Sentiu que tirou um peso.	Acolhimento e validação. Alívio. Percebeu como uma escuta diferente de outros espaços.	Acolhimento. Validação. Escuta específica.	

Tabela 9 (continuação)*Plantão e mudanças nas experiências de enlutamento*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Como a experiência de ser atendida em plantão apareceu nas expressões dos lutos? Houve mudanças na expressão ao longo do atendimento?	Acácia: Chegou agitada. Disse que a ajudou a ter mais clareza, a se organizar e se direcionar melhor dentro do que está buscando.	Ajudou a se organizar e ampliar sua compreensão da própria experiência propiciando um situar-se.	Organização e explicitação de sentidos. Ampliação das compreensões. Situat-se.	Plantão psicológico <i>on-line</i> e cuidado ao luto.
	Dália e Lis: "Deu para ter outra perspectiva, ajudou bastante contar a história, tirar de dentro, contar para uma profissional que vai entender, vai te dar outros caminhos. Tirou um pouco do peso. Acho que vou dormir melhor hoje".	Ampliação de possibilidades. Expressão. Alívio.	Ampliação de possibilidades. Expressão. Alívio.	
	Angélica: "Foi muito bom ter essa oportunidade de expor o que eu sinto. Não entrar em detalhes, em como aconteceu. Você não ficou me perguntando e focando nisso, porque mexer nisso dói muito, você respeitou e focou em como estou agora. Eu agradeço muito".	Experiência de acolhimento e possibilidade de expressão livre de julgamentos.	Acolhimento. Expressão.	

Tabela 10*O formato on-line*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
O que os atendimentos dizem sobre o formato <i>on-line</i> ?	Tâmara: Fez o atendimento a partir de seu quarto e acessou o plantão pelo telefone. Durante o atendimento, percebi que o telefone tocou e chegaram mensagens, mas ela não interrompeu o relato e pareceu não se incomodar com as interferências.	Facilita o acesso ao atendimento, sendo necessário apenas um equipamento com acesso à internet. Sujeito a interferências que não estão no controle da plantonista.	Facilidade de acesso. Interferências.	O formato <i>On-line</i>
	Murici: Alguém entrou e ela pediu para fechar a porta. Senti empatia, senti que pude estar com ela.	Sujeito a interferências. É possível proximidade e vínculo.	Interferências. Proximidade e vínculo.	
	Amarílis: Em alguns momentos me perguntei se havia algo que estava influenciando a sua cadência de fala. Senti vontade de abraçá-la. Em dois momentos sua filha interrompeu e pediu algo.	Diferenças culturais que podem influenciar as compreensões. Limitações nas expressões de acolhimento. Sujeito a interferências.	Diferenças culturais. Limitações. Interferências	

Tabela 10 (continuação)*O formato on-line*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
O que os atendimentos dizem sobre o formato <i>on-line</i> ?	Amora: Seu filho acordou, ela teve que pegá-lo e o apresentou para mim. Depois de um tempo ele começou a chorar e nossa conversa continuou com ele junto. De repente a sua tela ficou preta e a ligação caiu.	Sujeito a interferências importantes, que tanto podem compor as compreensões como podem interromper e impossibilitar a continuidade do atendimento.	Interferências	O formato <i>On-line</i>
	Rosa: O áudio estava falhando um pouco porque o microfone dela às vezes ficava coberto pelos cabelos ou encostado na roupa, avisei e ela passou a falar segurando o microfone.	Depende do bom funcionamento dos equipamentos. Pode ser necessário algum ajuste.	Equipamentos. Ajustes.	
	Acácia: Acompanhá-la em alguns momentos foi difícil.	Limitações da escuta e das intervenções.	Limitações.	

Tabela 10 (continuação)

O formato on-line

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
O que os atendimentos dizem sobre o formato <i>on-line</i> ?	Dália e Lis: Autorizei Dália a entrar na sala, ela logo me pediu para esperar que iria chamar sua irmã para participar também. Comentaram que foi a primeira vez que participaram de um atendimento <i>on-line</i> e que gostaram, acharam que seria estranho, mas sentiram que foi normal. Disse que "nunca tinha tido experiência <i>on-line</i> , foi muito bom, queria voltar".	Sujeito a configurações não planejadas. É possível fazer um atendimento familiar. Experiência positiva.	Imprevisibilidade. Flexibilidade. Experiência positiva.	O formato <i>On-line</i>
	Angélica: Falei que se fosse presencial lhe daria um abraço. Ela me mandou depois uma foto da sua família (ela, marido e os 3 filhos).	Limitações nas expressões de acolhimento. Possibilidade de vínculo.	Limitações. Vínculo.	

Tabela 11*Limites*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Quais limites foram percebidos?	Tâmara: Percebe que as pessoas não gostam de conversar sobre isso, que ela quer falar tanto sobre a experiência dela como refletir a respeito da morte, mas ninguém quer falar.	Poderia se beneficiar de uma escuta prolongada.	Escuta pontual.	Limites
	Murici: Me disse que tinha sido bom partilhar um pouco, que é muito necessário, “mas com quem fazer isso?”.	Poderia se beneficiar de uma escuta prolongada.	Escuta pontual.	
	Amarílis: Senti vontade de abraçá-la.	Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção.	Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção.	
	Amora: De repente a sua tela ficou preta e a ligação caiu.	Depende do bom funcionamento dos equipamentos e da qualidade da conexão.	Equipamentos e acesso à internet.	
	Rosa: "A gente cuida das pessoas e quando acontece uma merda dessas, quem cuida da gente?" "E quando a gente não está bem?"	Poderia se beneficiar de uma escuta prolongada.	Escuta pontual.	

Tabela 11 (continuação)*Limites*

Interrogação de sentido	Trechos do diário de campo	Respostas às interrogações de sentido	Unidades de sentido	Constelação
Quais limites foram percebidos?	Acácia: Falava muito, quase não me dando espaço para falar também, de forma que em alguns momentos foi difícil acompanhá-la, pois ela ia conectando assuntos diferentes sem que eu tivesse oportunidade de perguntar e entender o que ela já havia falado.	Restrição das possibilidades de intervenção.	Restrição das possibilidades de intervenção.	Limites
	Dália e Lis: "gostei, achei que o plantão foi bom, apesar de pontual". "Foi muito bom, queria voltar".	Poderiam se beneficiar de uma escuta prolongada.	Escuta pontual.	
	Angélica: Falei que se fosse presencial lhe daria um abraço.	Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção.	Restrição das possibilidades de acolhimento e intervenção.	