

RODRIGO GIANNANGELO DE OLIVEIRA

UMA EXPERIÊNCIA DE PLANTÃO PSICOLÓGICO À
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO:
REFLEXÕES SOBRE SOFRIMENTO E DEMANDA

*Dissertação apresentada ao Instituto de
Psicologia da Universidade de São Paulo
como parte dos requisitos necessários para
obtenção do título de Mestre em Psicologia.*

São Paulo
2005

RODRIGO GIANNANGELO DE OLIVEIRA

UMA EXPERIÊNCIA DE PLANTÃO PSICOLÓGICO À
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO:
REFLEXÕES SOBRE SOFRIMENTO E DEMANDA

Dissertação apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano.

Orientadora: Profa. Dra. Henriette Tognetti Penha Morato

São Paulo
2005

**Ficha Catalográfica preparada pelo Serviço de Biblioteca
e Documentação do Instituto de Psicologia da USP**

Oliveira, R. G. de

Uma experiência de plantão psicológico à Polícia Militar do Estado de São Paulo: reflexões sobre sofrimento e demanda./ Rodrigo Giannangelo de Oliveira. – São Paulo: s.n., 2005. – 141p.

Dissertação (mestrado) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Departamento de Psicologia da Aprendizagem, do Desenvolvimento e da Personalidade.

Orientadora: Henriette Tognetti Penha Morato.

1. Plantão psicológico 2. Polícia Militar – São Paulo 3. Aconselhamento psicoterapêutico I. Título.

UMA EXPERIÊNCIA DE PLANTÃO PSICOLÓGICO À
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO:
REFLEXÕES SOBRE SOFRIMENTO E DEMANDA

RODRIGO GIANNANGELO DE OLIVEIRA

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dra. Henriette Tognetti P. Morato (orientadora)

Prof^a Dra. Ângela Nobre de Andrade

Pro. Dr. Yves Joel J. M. R. de La Taille

Dissertação defendida e aprovada em: ____/____/____

AGRADECIMENTOS

À Prof^a Dra. Henriette Morato, amiga e orientadora deste trabalho, pelo tanto que me ensinou e que felizmente não caberia nestas páginas.

À Prof^a Maria Gertrudes V. Eisenhlor, uma das primeiras a incentivar, com seu jeito de se conduzir pela própria vida, minha aproximação a uma proposta de prática psicológica “francamente humana”.

A todos os colegas da Polícia Militar do Estado de São Paulo, que tornaram possível a realização deste trabalho.

Aos amigos do LEFE, também pelos momentos de descoberta e iluminação, mas principalmente pelos de confusão.

A Fabiane Sampaio Vaz, pelo amor e apoio constantes em todas as minhas dificuldades, e por tentar me entender quando eu mesmo não me entendo.

A todos do Instituto Gestalt de São Paulo, em especial o amigo Prof^o Dr. Luiz Lilienthal, que sempre acreditou que eu tivesse um grande valor, e em alguns momentos quase me convenceu.

Aos companheiros de consultório, pela inspiração e pela oportunidade.

A todos os meus amigos e a toda minha família, em especial a Sra. Giuseppina Giannangelo e o Sr. Wilson de Oliveira, meus pais, porque um dia se encontraram e vislumbraram, por amor e generosidade, o nascimento de uma criança que hoje tem algumas histórias pra contar.

A Deus, que insere no Ser tudo o que é.

RESUMO

OLIVEIRA, Rodrigo Giannangelo Uma Experiência de Plantão Psicológico na Polícia Militar do Estado de São Paulo: reflexões sobre sofrimento e demanda. São Paulo, 2005. Dissertação (Mestrado). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

Este trabalho estuda a significância e abrangência do serviço de plantão psicológico oferecido ao efetivo de duas Companhias da Polícia Militar do Estado de São Paulo por psicólogos e estagiários do LEFE/USP entre 2001 e 2004. Foram entrevistados 04 sujeitos, dois de cada unidade, aos quais se dirigiu a pergunta: “*que sentido tem para você o plantão psicológico oferecido nesta Companhia?*” Foi possível compreender, a partir dos depoimentos colhidos, que os policiais percebem o serviço de plantão psicológico de forma positiva. Alguns sujeitos apontaram modificações na forma de lidar com a própria vida após terem sido atendidos em plantão. Outros salientaram a importância de continuidade do trabalho. Assim, o plantão psicológico oferecido à PM demonstrou pertinência como forma de acolhimento ao sofrimento dos policiais em questão.

Palavras-chave: plantão psicológico; polícia militar; aconselhamento psicoterapêutico.

ABSTRACT

OLIVEIRA, Rodrigo Giannangelo A Experience of Psychological Attendance at the Military Police of São Paulo: reflections about suffering and demand. São Paulo, 2005. Master Thesis. Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

This survey examines the meaning and the reach of psychological attendance service offered to two Companies of Military Police of São Paulo by psychologists and trainees of LEFE/USP between 2001 e 2004. The Ss are 04, two of each Company, and they answered the question: "*what do you think about the psychological attendance service that we offer here?*" It was possible to hold, after data collecting, that policemen see psychological attendance in a positive way. Some of them told about modifications in their own lives after their experience with psychological attendance. Others mentioned the importance of continuity of the service. Therefore, the service of psychological attendance offered at the military police seemed to be effective to hold policemen suffering.

Key-words: psychological attendance; military police; psychological counseling.

SUMÁRIO

RESUMO.....	06
ABSTRACT.....	07
1. APRESENTAÇÃO.....	10
1.1 Percurso. Referências.....	11
1.1.1 Fenomenologia Existencial.....	18
1.1.2 Psicologia Social Clínica.....	24
1.1.3 Inserção do Percurso Singular numa Dimensão Coletiva.....	30
1.2 Um Pedido e a Busca por uma Demanda.....	33
1.3 Questão de Pesquisa.....	41
2. TEMATIZANDO A QUESTÃO.....	43
2.1 O Sujeito Social enquanto <i>Dasein</i>	45
2.2 Plantão Psicológico.....	47
2.2.1 Origens.....	47
2.2.2 Configurações Atuais.....	51
2.3 A Instituição: Polícia Militar.....	59
2.3.1 Histórico.....	60
2.3.2 Função e Organização.....	62
2.3.3 Momento de Mudanças.....	64
3. PLANTÃO NA POLÍCIA MILITAR: REFLEXÕES PARA ENCAMINHAR SUA INVESTIGAÇÃO.....	69
3.1 Plantão Psicológico na Polícia Militar.....	70
3.2 Reflexão Metodológica.....	76
3.2.1 A Colheita dos Depoimentos.....	79
4. DEPOIMENTOS.....	82

4.1 Depoimento 1.....	83
4.1.1 Esboço de Análise.....	91
4.2 Depoimento 2.....	96
4.2.1 Esboço de Análise.....	104
4.3 Depoimento 3.....	107
4.3.1 Esboço de Análise.....	111
4.4 Depoimento 4.....	115
4.4.1 Esboço de Análise.....	116
5. CONSIDERAÇÕES POSSÍVEIS.....	119
5.1 Plantão Psicológico e Acolhimento do Sofrimento.....	121
5.2 À Guisa de Finalização.....	129
5.3 Proposta para Pesquisas Futuras.....	133
ANEXOS	
A. Termo de consentimento (comandantes).....	135
B. Termo de consentimento (sujeitos).....	136
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	137

1. APRESENTAÇÃO

“O simples praticamente não nos impressiona mais
em sua simplicidade porque o modo de pensar
científico habitual destruiu a capacidade
de se maravilhar com o óbvio.”

(HEIDEGGER, 2001, p. 129)

1.1 Percurso. Referências.

A pesquisa não se inicia em si mesma; não é um pensamento que, de repente, se põe a pensar. A pesquisa nasce na curiosidade, é instigada por um desejo. O ato que busca conhecer, o debruçar-se diante algo, sempre se inicia com uma provocação. Algo no mundo pro-voca, chama adiante, e invoca a compreensão.

Martin Heidegger afirma o mesmo a respeito da Filosofia. Nas palavras de um de seus biógrafos:

Ele critica a filosofia que finge começar com pensamentos. Na realidade, diz Heidegger, ela começa com uma disposição, com o espanto, o medo, a preocupação, a curiosidade, o júbilo (SAFRANSKI, 2000. p. 27 [grifo do autor]).

O que me fascinou, chamando para esta empreitada? O momento atual, a comunicação de uma pesquisa por meio desta dissertação de mestrado, não é pontual, episódico, nem excêntrico à minha história; ao contrário, é o descortinar de um sentido e de um desejo nela forjados.

Compreender a disposição que me conduz à pesquisa implica acompanhar um percurso, apresentando as nuances de um caminho cheio de múltiplas paisagens, atalhos, destinos e reinícios. “Não devemos esquecer que com o nascimento ainda não se resolve o vir-ao-mundo” (SAFRANSKI, op. cit., p. 28). Para que explicito seu vir-ao-mundo, uma vida humana necessita muitos

nascimentos. Cada novo início redimensiona curiosidades e disposições, *provocando alterações na rota.*

Enquanto pensava sobre isso, chegou até mim esta inspiradora descrição de Baudelaire

A criança vê tudo como *novidade*; ela sempre está *inebriada*. Nada se parece tanto com o que chamamos inspiração quanto a alegria com que a criança absorve a forma e a cor. (...) O homem de gênio tem nervos sólidos; na criança, eles são fracos. Naquele, a razão ganhou um lugar considerável; nesta, a sensibilidade ocupa quase todo o seu ser. Mas o gênio é somente a *infância redescoberta* sem limites; a infância agora dotada, para expressar-se, de órgãos viris e do espírito analítico que lhe permitem ordenar a soma de materiais involuntariamente acumulada. (1996, ps. 18 e 19 [grifos do autor])

A sensibilidade da criança, que segundo o autor tem “nervos fracos”, ocupa quase todo o espaço da sua vida. O “espírito analítico” lhe falta, a ordenação do “material involuntariamente acumulado” ainda não é possível. Exatamente por isso a criança pode situar-se no mundo de forma tão peculiar e, aparentemente, distante do modo de ser adulto. Porém – e esta talvez seja a maior advertência contida no texto - o gênio (no adulto) é apenas a “infância redescoberta sem limites”.

Tomado por esta reflexão, retornei para o meu percurso (para a minha própria infância), e lembrei, com nitidez, algo interessantíssimo. Havia na

minha casa um aquário onde eu gostava de enfiar meus lápis, brinquedos e dedos, apenas para ficar observando, pelo vidro lateral, um curioso efeito. Conforme os objetos entravam parcialmente na água, parecia que haviam se quebrado. Para a visão, a porção do objeto imersa na água perdia continuidade com a porção que ficava de fora.

Ora, quando criança, eram muitos os assuntos, lugares e fenômenos que, como este, se mostravam misteriosos. Muitas e diversas coisas que aconteciam ao meu redor eram “sei-lá-porquê”. Eu ia testando o mundo e observava tudo “inebriado”, com o simples gosto pela “novidade”.

Com o passar do tempo, os porquês chegaram até mim. Aquela história dos objetos no aquário, por exemplo. Na escola aprendi que o efeito era produzido por uma diferença entre os *índices de refração da luz* no ar e na água.

E assim, explicada, a brincadeira de mergulhar objetos nunca mais teve graça.

Conforme ia sendo traduzido em termos de leis, causas e motivos, o mundo misterioso ia se tornando inteligível e previsível, como um truque revelado pelo mágico. Haveriam de me ensinar tudo o que está “por trás” das coisas, das aparências – a Verdade, sem rodeios. Uma Verdade que não se confunde com encantamento, que é estranha ao sonho e ao desejo. Uma Verdade que “é porque é”, derivação última da realidade que se oferece aos meus ingênuos sentidos.

Afinal, o importante da vida – diziam – não eram mesmo os encantamentos. Preparar-me para a vida adulta implicava superar a magia

afetiva dos fenômenos e colocar em seu lugar a luz da razão que a ciência me proporcionava a respeito deles. Só a partir desta superação, inclusive, poderia ser competente naquilo que viesse a escolher como profissão e ganhar um bom dinheiro.

Para a maioria dentre nós, sobretudo para os homens de negócios, aos olhos de quem a natureza existe apenas em suas relações de utilidade com seus negócios, o fantástico real da vida acha-se singularmente embotado.
(BAUDELAIRE, *op. cit.*, p. 29)

No entanto, ainda vivia em dois mundos paralelos: por um lado, era alguém que aprendia a confiar na revelação do conhecimento racional e científico; por outro, como herdeiro de um mundo fantástico, ainda era fascinado e atraído pelos mistérios.

Quando iniciei o curso de Psicologia, já tinha experiência em desencantamento. Estava em meio a uma busca: sentia-me como à frente de uma bifurcação do caminho, procurando, ao mesmo tempo, explicação e mágica para os fenômenos da vida humana.

Desde o início foi possível notar que não faltariam explicações. A maior parte delas – é necessário dizer – mantinha uma posição relativista (talvez até um tanto modesta) acerca da efetividade de suas revelações enquanto Verdade. Porém, não abdicavam à função de explicar, prever, curar... desencantar. Logo, onde estaria a mágica?

Somente ao final do oitavo semestre de curso, com o contato com a Abordagem Centrada na Pessoa, através da Profa. Dra. Henriette Morato

(orientadora deste trabalho), e com a Gestalt Terapia, através do Prof. Dr. Luiz Lilienthal, enunciou-se para mim um sentido na carreira que escolhera. Pareceu na época que estas “abordagens” (na realidade, estas *peessoas*) preservavam consigo algo do inexplicável, do misterioso da vida e do mundo humanos (sem, contudo, defender o irracionalismo ou algum tipo de psicologia *mística*), que elas respeitavam os caminhos e os sentidos pessoais, para além da pretensão de desvelar o que reside “por trás” daquilo que aparece.

Este foi o chamado que reavivou o desejo de estudar psicologia, e me destinou definitivamente a este caminho.

Hoje, após já ter percorrido alguns metros nessa estrada, sinto-me a ponto de realizar uma espécie de balanço: percebo que algumas coisas se perderam, outras se intensificaram; algumas vieram clareando, outras obscureceram. Poucas certezas. Aliás, de certo mesmo continua havendo apenas o sentido e o desejo, algo de que eu não quero fugir, que me leva adiante – algo cuja falta seria motivo para desistir.

A tarefa não tem fim. Não é algo que um dia possa ter contornos finais, mas um constante realizar-se. Esta busca implica abandonar-se a uma trajetória que às vezes se apresenta muito confusa, e chega até mesmo a desanimar, mas que renova consistência em cada momento significativo, como este que agora inicio.

As marcas de meu percurso dão sentido à forma como pretendo trabalhar esta pesquisa. Busco consagrar, legitimando academicamente, a provocação. Pretendo realizar uma investigação que respeite os mistérios, os esconderijos, os terrenos escorregadios, as impossibilidades de cada

fenômeno que se apresentar. Pretendo, mais do que constatar ou descobrir, criar (junto com os “sujeitos” e com o próprio leitor). Retirar o “porquê” de sua conotação causal, objetivante, preservando-o como pergunta pelo sentido, ou seja, pelo modo singular de acolhimento dos fenômenos na experiência.

Pretendo, ainda, falar dos pontos em que este caminho é entrecortado e acompanhado por histórias de outros (outros caminhos), singulares e plurais. Para clarear sua compreensão, pretendo descrever os cruzamentos em que ele se constrói.

Todo sentido, ao mesmo tempo em que aponta um rumo adiante, que se insinua como possibilidade, só pode ser considerado na facticidade de sua origem, de seu “sido”. Na medida em que resgato o que já foi e projeto o que pode vir a ser, articulo meu passado, presente e futuro. Temporalizo meu caminho.

Não é por acaso que inicio explicitando algo desse percurso: é por necessidade. Não saberia me dizer de outra forma. Também não é por acaso que a psicologia que faz sentido para mim seja pouco acostumada a controles, predições e explicações causais. A mim importa que ela saiba respeitar os caminhos, seus mistérios e suas raízes. Em outras palavras, que seja uma psicologia realmente clínica: atenta e cuidadosa, ciente da impossibilidade de conhecer *a priori* e disposta, portanto, a inclinar-se sobre seus “objetos” de maneira diligente e responsável, numa trilha onde a inquietude do desconhecimento é a regra e o conforto quase sempre apenas ocasional.

A psicologia clínica de que se fala aqui se propõe a repensar seu próprio sentido e buscar, em sua origem, suas especificidades. Para tanto, este

trabalho irá utilizar-se de algumas referências que propiciarão um olhar a partir do qual será possível refletir sobre uma modalidade da prática psicológica. Entre estas referências, destacam-se a Fenomenologia Existencial e a Psicologia Social Clínica.

A possibilidade de diálogo entre os olhares da Fenomenologia Existencial e da Psicologia Social Clínica já seria, por si mesma, uma grande questão de pesquisa. Um pensamento filosófico e uma abordagem psicológica inspirando-se mutuamente e visando a uma compreensão: eis o desafio. Este espaço não pretende desenvolver o tema com a profundidade que ele certamente mereceria. No entanto, pode tentar sugerir, expondo algumas características destas formas de pensamento, possibilidades de aproximação, articulando a forma como este trabalho pretende abordá-las.

Vale lembrar que as origens destes olhares são muito distantes entre si, e seus objetivos muito diferentes. E que isto não é um detalhe, mas uma característica que determina conflitos e incompatibilidades. Levadas às últimas conseqüências, as críticas da Fenomenologia Existencial ao modo de produção científica consagrado pela modernidade atingirão em cheio a Psicologia Social Clínica, colocando-a em xeque. No entanto, ainda assim a aproximação se justifica na medida em que, como será mais desenvolvido adiante, a Psicologia Social Clínica permite reflexões pertinentes ao campo da clínica psicológica que o pensamento fenomenológico existencial nunca pretendeu fazer. De certo modo, trata-se da admissão de uma dificuldade (e o reconhecimento do risco que adviria da não admissão) de se deixar acolher pela filosofia de Martin Heidegger em meio à busca de uma compreensão acerca de outro âmbito do

conhecimento. Neste sentido, a Social Clínica ampara do absoluto desconforto, ao mesmo tempo em que prepara terreno para uma reflexão que possivelmente levará a uma desconstrução de si mesma.

1.1.1 Fenomenologia existencial

O termo Fenomenologia Existencial (ou Analítica do *Dasein*) refere-se ao pensamento desenvolvido pelo filósofo alemão Martin Heidegger (1889-1976). Heidegger era um pensador de múltiplas referências. Seu primeiro contato com a filosofia se deu num seminário católico (numa família pobre e fervorosamente religiosa, o seminário era o único lugar onde ele teria garantido a continuidade de seus estudos). Após iniciar seu trabalho e produção filosófica como filósofo cristão, para depois se desiludir com o que chamava “sistema do catolicismo” (SAFRANSKI, 2000), Heidegger estudou em profundidade as filosofias medieval e antiga, e teve como mestre o fenomenólogo Husserl.

A Fenomenologia Existencial permite uma compreensão do humano que ultrapassa o âmbito das discussões exclusivamente filosóficas, apresentando, ao mesmo tempo, uma ad-vertência e um convite. Enquanto ad-vertência, lembra do risco de um fechamento da compreensão em certezas inquestionáveis, da pressuposição sem investigação, da mera aplicação técnica de uma metodologia, apontando, com decisão, as armadilhas em que a humanidade foi aprisionada por ter historicamente negligenciado esta questão. “Já não se pensa” (HEIDEGGER, 1995, p. 31). Enquanto convite, sugere que todo ato de conhecimento permita que aquilo que se deseja conhecer fale de si mesmo na pluralidade do seu aparecer, efetivando “(...) o fundamento

fenomenológico de que temos de dar, àquilo que vamos examinar, a oportunidade de *se mostrar*.” (SAFRANSKI, *op. cit.*, p. 160 [grifo do autor]).

Não é fácil adentrar a sintaxe desse pensamento, pois nossa fala comum está atrelada, desde sua origem, a outro dizer. Na medida em que realiza a desconstrução do “pensamento metafísico”, Heidegger se propõe a repensar a própria origem do que se conhece hoje como “homem ocidental”, inclusive em sua linguagem. Não por acaso, no desenvolvimento deste pensamento o filósofo alemão cuidou obstinadamente das palavras. Para Inwood, em dicionário dedicado aos termos filosóficos de Heidegger, “Palavras importam tanto quanto significados” (2002, p. XVI). O cuidado com as palavras utilizadas se justifica na natureza daquilo sobre o que se deseja falar.

Palavras importam por várias razões. Ele [Heidegger] está convencido de estar lidando com questões que foram ignoradas desde a Antigüidade. A linguagem viciada da filosofia tradicional – “consciência”, “ego”, “coisa”, e assim por diante – é inadequada para este novo território. Se quisermos considerar o ser enquanto ser e não meramente como um ente, então precisamos utilizar um vocabulário diferente e por vezes até mesmo uma sintaxe diferente (INWOOD, *op. cit.*, p. XVII [grifo do autor]).

Pouco adiante, recorrendo a um exemplo bastante ilustrativo, o autor prossegue em sua argumentação:

A palavra “cego”, diz Aristóteles, não pode aplicar-se a homens, toupeiras e pedras de um modo precisamente igual. Esta é mais uma razão para a preocupação de Heidegger com a linguagem e um outro motivo para a

sua inovação. Nós, quer sejamos filósofos ou não, tendemos a ignorar as diferenças entre coisas de diferentes tipos, aplicando-lhes as mesmas palavras. (INWOOD, op. cit., XVIII)

Assim, Heidegger inova no uso que faz da linguagem, buscando dar voz a uma mudez perpetrada pela modernidade. Heidegger critica a hegemonia deste pensamento e de toda a concepção moderna de ciência nele assentada. Como aponta Critelli

(...) depois de Platão ter instituído o conceito (uno, eterno, incorruptível) como o lugar de manifestação da verdade de tudo o que é; depois de Aristóteles ter estabelecido que ao intelecto pertence esta função de conhecimento; e depois de Descartes ter modulado este intelecto como Cógito (...), parece-me que o Ocidente moderno aceitou esta via como a única perspectiva adequada, viável e válida para a aproximação entre homem e mundo, para seu saber a respeito de tudo com que se depara, inclusive ele mesmo (CRITELLI, 1996, ps. 12 e 13).

Além das implicações da ontologia heideggeriana, outras referências durante todo século XX vieram auxiliar a crítica ao paradigma científico da modernidade. Dentre estes exemplos, é possível citar Polanyi (1973), autor diretamente ligado à psicologia, que analisa outros efeitos da hegemonia do pensamento metafísico moderno. Afirma ele que, a despeito do próprio discurso em favor da imparcialidade e da isenção, a ciência legisla despoticamente sobre o mundo e o conhecimento do mundo. Nas palavras do

autor, na história recente da ciência muitas vezes “a autoridade prevaleceu sobre os fatos” (POLANYI, *op. cit.*, p. 14). Segundo ele, após obter o status hegemônico, a pertinência das novas contribuições ao conhecimento é julgada de fato segundo regras que já não têm sequer relação com a metodologia científica, pois dizem respeito a avaliações de poder e prestígio.

Contudo, prossegue Polanyi, nada disso foi capaz de abalar a autoridade da ciência frente à sociedade. Mesmo a afirmação recorrente, segundo a qual “(...) as afirmativas da ciência são apenas provisórias e são sempre passíveis de refutação por meio de evidência” (*ibidem*, p. 12), apenas:

(...) serviu para mostrar que, embora o conhecimento científico mereça total confiança, os cientistas são, além do mais, extremamente abertos, dando um exemplo de incomparável modéstia e tolerância. (*idem*).

Fazendo uso de uma interessante metáfora de Rubem Alves (1999), pode-se dizer que nada há de errado com a ciência – quantas coisas de que se gosta e das quais se precisa dependem dela para existir – desde que se admita que ela é parcial. Como uma rede de pesca que se lança ao rio: captura alguns peixes; outros, deixa passar. E redes de pesca são ótimas para pegar peixes, mas não conseguem pegar as coisas maravilhosas que estão fora do rio. Com redes de pesca não se pode apreender, por exemplo, o colorido das aves que voam no céu. Será que por isso se poderia dizer que as aves não valem? Ou mesmo que não “existem”? A pretensão de se construir uma rede que apanhe tudo é obviamente patética. Toda rede é parcial, todo conhecimento é uma perspectiva a partir da qual o real pode ser encontrado. Mas sempre existem outras. Dizendo de outra forma, não é necessário fugir da parcialidade – ela é,

num sentido fenomenológico, nossa garantia de encontro com o “objeto”. Deve-se, apenas, ter o cuidado de que ela não se torne arbitrária. “Por isso combato a ciência, não a ciência como ciência, mas apenas a absolutização da ciência natural” (HEIDEGGER, 2001, p. 149).

Heidegger se propõe a efetivar um pensamento que edifica seu rigor “(...) na medida em que seu dizer permanece, exclusivamente, no elemento do Ser” (HEIDEGGER, 1995, p. 27).

Antes de prosseguir, convém uma outra reflexão. Alguns empréstimos da obra de Heidegger empreendidos por vertentes psicológicas e psiquiátricas justificam a precaução de se averiguar o que de fato este trabalho pretende ao aproximar-se do filósofo. Pelas características do pensamento que desenvolve, e pela profundidade que alcança sua crítica à metafísica e a todo pensamento moderno, a leitura atenta de Heidegger não se presta a *usos e aplicações*. Ainda assim, não parece ter sido esta a compreensão de seus “leitores no mundo psi”.

(...) enquanto Heidegger ia avançando no rumo de uma crítica radical da modernidade, do humanismo e de todo o pensamento ‘antropológico’ moderno – crítica que já está presente desde seus primeiros escritos, mas que costuma ser ignorada pelos seus leitores no mundo psi – a análise existencial ia-se erigindo exatamente como um bastião das posições humanistas (a partir de onde, inclusive, são criticadas a psicologia experimental e a psicanálise freudiana). Parece, efetivamente, que Heidegger não apenas foi pouco lido como, e

principalmente, foi mal lido por aqueles que deram à analítica existencial este uso tão imediatista, ou seja, pelos que tentaram *aplicar* o seu pensamento à psicopatologia e à psiquiatria (FIGUEIREDO, 1994, p. 42 [grifo do autor]).

Qualquer pretensão de *aplicar* o pensamento heideggeriano ao trabalho psi implicará grandes distorções da obra do filósofo e um esvaziamento de sentido da própria prática psicológica. Além disso, deixará de fora o aspecto mais vigoroso da obra: sua própria construção, seu mostrar-se, o modo como ela se ergue em meio à tradição e executa sua crítica.

Não se trata, portanto, nem de adquirir um conhecimento sistemático a ser aplicado, nem de incrementar nossa capacidade de *reflexão*, **mas de enveredar por caminhos de pensamento** que nos podem, talvez, conduzir a novos ângulos e a novas possibilidades de experiência. Na verdade, trata-se, sobretudo, de deixar-se *colher* e *afetar* pela meditação heideggeriana, de deixar-se conduzir por ela em diversas e nada previsíveis direções (FIGUEIREDO, 1994, p. 44 [grifos do autor]).

Assim, não se acredita que a filosofia possa prover *consistência* ao trabalho científico, um solo fundamental a partir do qual se possa legitimar a afirmação psi. A filosofia nos interroga “de fora” de nosso pensar e nosso fazer, oferecendo-se, não enquanto conjunto de teses e sistemas de pensamento, mas como caminho a percorrer.

Nesse sentido, toda psicologia talvez possa aprender muito com um aspecto fundamental da filosofia: aprender filosofia é aprender a filosofar.

Mesmo que um *sistema* não contivesse nenhuma *tese* falsa, o legítimo filósofo pouco poderia fazer com ele. Porque a verdade de um sistema ou de teses não é (ou ainda não é) *sua* verdade pessoal, e nunca chegará a sê-lo enquanto a pessoa simplesmente aprende as teses, mesmo acompanhadas de provas. (...) O legítimo filosofar é a tentativa de responder *pessoalmente* a um perguntar *pessoal*. Nesse sentido, o autêntico e legítimo filosofar precisa ser original *per se*: trata-se de um assunto pessoal, um perguntar e responder do *próprio* homem.

É a vida que suscita o perguntar filosófico. (LUIJPEN, 1973, p.17 [grifos do autor])

Tal compreensão se aproxima daquela apresentada no início deste trabalho, segundo a qual o interrogar-se é sempre uma disposição nascida de uma pro-vocação. Assim, o estudo do pensamento heideggeriano não objetiva a assimilação de teses de pensamento, mas o acompanhamento da construção de um olhar a partir da prática e da interrogação pessoal.

1.1.2 Psicologia social clínica

Psicologia e sociologia configuram-se como disciplinas “humanas” que abordam seus fenômenos de maneira distinta. Tradicionalmente, a psicologia se ocupa da dimensão “subjetiva”, enquanto à sociologia importa a dimensão

“social”. Durante muito tempo, a afirmação desta diferença tinha como objetivo assegurar a constituição destas disciplinas como campos teóricos próprios.

De fato, a sociologia, para se constituir como disciplina forte e independente, por vezes mesmo imperialista, sentiu necessidade de se distinguir das demais ciências humanas (especialmente da psicologia), portanto de qualquer enfoque que parecesse colocar o sujeito humano num lugar central (ENRIQUEZ, 2000, P. 18).

É possível dizer que a psicologia também procurou, em sua consolidação, distinguir-se marcadamente do aporte sociológico. Nesse sentido, restringiu-se, muitas vezes, numa perspectiva que considerava o sujeito humano como um fenômeno à parte de seu contexto social.

Ao longo do século passado, no entanto, a sociologia e a psicologia iniciaram um movimento de aproximação mútua. O sentido deste movimento possivelmente esteja no desenvolvimento da reflexão acerca das origens de cada uma destas disciplinas. A Psicologia do sujeito (singular) não pode ser dissociada da pluralidade em que acontece. Como já entendia Freud,

(...) a psicologia individual, nesse sentido ampliado mas inteiramente justificável das palavras, é, ao mesmo tempo, também psicologia social (FREUD, 1921 / 1980, p. 91).

Da mesma forma, a compreensão sociológica toca constantemente aspectos humanos considerados psicológicos. “Uma abordagem do tipo clínico está no entanto presente desde os primórdios da sociologia” (ENRIQUEZ, *op.*

cit., p. 18). Dando passos significativos em direção à outra, cada disciplina possibilitou compreensões do fenômeno humano a partir de novos enfoques.

A Psicologia Social Clínica pode ser entendida como um dos frutos destas aproximações. Surgida na França, um dos países em que a aproximação esboçada acima encontrou seus momentos de maior efervescência, tinha como proposta, desde seu início, repensar a questão da clínica na prática psicológica.

A reflexão Social Clínica leva a uma compreensão da dimensão humana que rompe com as concepções de sujeito e objeto puros, estabelecendo o foco da clínica psicológica no *sujeito social*, ao mesmo tempo produto e produtor do cenário social no qual se encontra. Com o sujeito social, a Social Clínica objetiva contemplar a condição múltipla do humano, propondo uma alternativa aos conceitos tradicionais de sujeito e indivíduo, sem utilizar para isso o polêmico termo humanista *pessoa*. O sujeito social não é mais um sujeito tomado em-si, ou pensado apenas a partir de si mesmo (um ente “psicológico”, na acepção mais tradicional do termo), porque nele já comparece, como fator constituinte e inalienável, seu contexto, sua dimensão social. Por outro lado, a compreensão deste sujeito social não se completa na análise desse contexto, nem de seu lugar como indivíduo de um grupo social. A união dos termos “sujeito” e “social”, preserva seus sentidos originais, mantendo-os em tensão, mas também cria um novo sentido. O sujeito social é singular e plural; é sujeito e indivíduo.

Nesta perspectiva, a clínica é tomada como um certo posicionamento diante de um sujeito social (ou grupo de sujeitos sociais), que vive determinado

momento de crise de sentido. Nesta situação, o sujeito social vê-se acolhido por um sentido que não pode suportar, ou é confrontado à falta de sentido. Esta crise, que conduz ao momento de procurar o clínico, constitui-se como sofrimento.

Em sua apreensão destas situações de crise, a Psicologia Social Clínica recusa-se a separar o sujeito em partes ou a tomá-lo como caso particular de uma categoria geral; antes, pretende “(...) apreendê-lo como uma totalidade significativa” (LÉVY, 2001, p. 20). Propõe-se a abordar as situações em sua complexidade, implicando nesse processo os atos de intervenção e compreensão, ou seja, a pesquisa e a ação. Vale lembrar, uma pesquisa “(...) diretamente implicada nos processos de mudança assim empenhados, rompendo, pois, com os princípios do positivismo científico.” (*idem*) O conhecimento emerge a partir de experiências relacionais significativas que vão se construindo *in loco*. “O lugar do trabalho clínico corresponde a uma situação concreta e a um tempo vividos – e não uma atopia, como o desejariam as ciências positivas.” (*idem*).

Este posicionamento, de atenção à experiência em sua totalidade, é sustentado por uma reflexão sobre o próprio significado da clínica. Como exemplo, é possível citar a análise que Foucault (2001) faz da história recente da medicina. Nesta obra, o autor sugere que o aparecimento da *experiência clínica* só foi possível a partir de uma reorganização dos conceitos de *sujeito* e *objeto*. Segundo ele, esta mudança permitiu uma abertura mais profunda, instaurando a possibilidade de um saber clínico construído na e pela experiência.

Definiu-se então um uso absolutamente novo do discurso científico: uso de fidelidade e obediência incondicional ao conteúdo colorido da experiência – dizer o que se vê; mas uso também de fundação e de constituição da experiência – fazer ver, dizendo o que se vê; foi, portanto, necessário situar a linguagem médica neste nível aparentemente muito superficial, mas, para dizer a verdade, profundamente escondido, em que a fórmula de descrição é ao mesmo tempo gesto de desvelamento (FOUCAULT, 2001, p. 226).

Na clínica proposta por esta abordagem não é possível estabelecer um procedimento ou conjunto de procedimentos a serem seguidos. Não se prescreve o que se deve fazer. Aquilo que se faz não é da ordem do objetivo imediato, nem do técnico. Não se trata da aplicação de uma técnica. O que há é um sentido, e a prática só pode ser compreendida pela comunicação deste sentido. Sentido francamente pessoal, porque está na experiência, mas que se valida como conhecimento na medida em que o clínico / pesquisador contextualiza o caminho a partir do qual tal sentido lhe foi desvelado, ou seja, quando conta aquilo que encontrou seguindo pelo caminho que seguiu – um relato cartográfico.

Em outras palavras, assim como sugeri a respeito do pensamento de Heidegger, a Psicologia Social Clínica, ainda que em outro campo e numa outra linguagem, também rompe com certos princípios da ciência tradicional em nome de uma abordagem que contempla as situações em sua totalidade e

complexidade, com todas as suas variáveis e “impurezas”. Ressalta, inclusive, a importância da presença do próprio clínico na configuração desta realidade.

Sem pretender representar uma alternativa absoluta em relação à *démarche* experimental, as ciências clínicas rejeitam, sobretudo, sua pretensão de encarnar o único caminho possível de um trabalho científico e o valor universal de seus resultados, adquiridos, em particular nas áreas psicológicas e sociais, ao preço de uma redução da realidade a elementos simples, ligados entre eles por relações funcionais. Não podendo ser extrapolados sob a forma de leis gerais senão com as maiores precauções, esses resultados estão, pois, muito longe (felizmente) de permitir aos homens o domínio sobre o destino de suas instituições, ou a capacidade de explicar e de prever a maior parte de suas condutas individuais ou coletivas (LÉVY, 2001, p. 42).

Pesquisar, nesta perspectiva, implica estar apropriado de si, ser próprio. Só assim é possível eleger uma questão que faça sentido. Novamente, há a compreensão de que, antes de se publicizar, a pesquisa deve acolher a curiosidade da qual surgiu, e que esta, por sua vez, só pode ser pensada como uma afetação singular, inscrita na história de uma vida. Esta apresentação tem também este significado de retomada do próprio pesquisador, uma tentativa de resgate do decaimento¹.

¹ Torres (1999, p. 150) descreve o decaimento como uma “(...) tendência constitutiva do homem a entender-se desde a sua imersão impessoal no mundo das ocupações (...)”. Trata-se do que Heidegger desenvolveu como *impropriedade*.

1.1.3 Inserção do percurso singular numa dimensão coletiva

Como já havia pronunciado, se esta apresentação não chega a trazer algo de muito novo ao tema, ao menos possibilita uma compreensão da perspectiva de que parte o trabalho realizado. Além disso, sugere pontos a partir dos quais um diálogo entre estes olhares talvez seja possível, ainda que concretizá-lo não seja tão óbvio ou fácil.

Estas questões ainda serão abordadas outras vezes durante a escritura desta dissertação. Aqui, elas apareceram apenas para começar a clarear as referências que este trabalho carrega consigo no caminho de que falava há pouco. Referências são como balizas que tornam mais suave a angústia de percorrer um caminho que é, por definição, desconhecido. Postes que se fincam aqui e acolá para reduzir o risco de se perder por completo; segurança parcial, pois é algo que não se pode fazer antes, mas apenas durante o próprio caminhar. Só é possível desejar fincar uma baliza de referência depois que já se chegou lá no lugar onde faz sentido colocá-la. Em outras palavras, estas referências (teóricas) são como os grãos da história de João e Maria: não servem para dizer por onde ir, servem apenas para garantir que voltarei (desde que nenhum passarinho venha comê-las...)

No entanto, nenhum caminho é feito só da andança. O peregrino, mesmo apaixonado pela sua estrada, se alegra quando vê, ao longe, o lugar de pousar. Uma casinha simples de onde saem vozes que insinuam bate-papo ao redor de lareira, e cheiro de comida bem feita. Quanto mais árido o caminho, mais divina essa visão. É hora de recobrar forças, de pertencer, de checar as distâncias percorridas e planejar aquelas que ainda há por percorrer.

Também é esse o sentido deste trabalho. Ele é o momento de parada, de reflexão do que já foi e do que ainda está por vir. Escrever sobre a experiência clínica tem o sentido de um pouso necessário, um breve salto para fora do turbilhão do fazer. Oportunidade de retomar e explicitar aquilo que, a partir da experiência, de alguma forma, já trago comigo.

O sentido dessa pousada vai além do descanso e do abrigo. Por isso, não pretendo deixá-la nem mesmo depois que esse trabalho acabar. Além das marcas e das tatuagens que de certo deixará sobre a minha pele, quero levá-la comigo pelo caminho afora – como casa de caramujo.

Mas ainda não basta falar apenas de um percurso e de uma pousada. Este trabalho não faria justiça a eles se não mencionasse o ambiente no qual pude entrar em contato com estas coisas sobre as quais falo hoje; um ambiente forjado em lutas, sonhos e muito trabalho - no entroncamento de muitas histórias.

Toda minha formação em Psicologia vem acontecendo na Universidade de São Paulo. Mais especificamente, meu lugar de pertinência hoje é o LEFE (Laboratório de Estudos e Prática em Psicologia Fenomenológica Existencial), um espaço de trabalho coletivo no qual se efetiva uma tradição de prática psicológica clínica consistente com os princípios expostos acima. No entanto, não é possível falar em tradição sem pensar que ela só existe hoje devido à ação daqueles que, no passado, ousaram inovar.

Como lembra Morato (1999), a tradição que o Instituto de Psicologia da USP traz consigo deve muito a histórias como as de Oswaldo de Barros Santos e Rachel Rosenberg, pioneiros desbravadores do campo do Aconselhamento

Psicológico. Os professores Oswaldo e Rachel batalharam em prol da identidade da psicologia frente a outros campos profissionais – medicina, educação, filosofia - lutando pelo reconhecimento do Aconselhamento Psicológico como prática exclusiva do psicólogo. A coroação deste trabalho viria com a criação, dentro da Universidade, do Serviço de Aconselhamento Psicológico.

Já neste início do campo do Aconselhamento Psicológico na USP estavam presentes preocupações ainda hoje pertinentes a trabalhos como o que efetivo atualmente: a formação do futuro psicólogo (oferecer oportunidade de estágio aos alunos de Psicologia), o atendimento à comunidade (acolher as demandas por auxílio psicológico vindas da comunidade) e a pesquisa (a própria prática como palco para pesquisa e produção de conhecimento).

Porém, nem tudo permanece igual. Com o passar dos anos, muitas coisas foram se modificando. O Aconselhamento Psicológico, que antes propunha “relações de ajuda”, hoje é pensado em termos de “atenção psicológica”. Carl Rogers, maior influência naquele começo a que me referi, recebe a companhia de Heidegger, da Psicologia Social Clínica, de outros filósofos e sociólogos contemporâneos.

Mas o chamado permanece o mesmo:

É impossível pensar e atuar o Aconselhamento Psicológico sem perpassar as fronteiras da intersubjetividade e da comunicabilidade de um para outro e/ou muitos. Enquanto movimento propiciador de mudanças, aproxima-se de prática em ação. Prática ética a partir de ações públicas, e, assim, políticas, no sentido

de uma ação que partindo da perspectiva interior encontra-se na pertença do coletivo (MORATO, 1999, p. 83).

Este é o fio condutor, o solo comum que permite e encaminha o desenrolar dessa história: a preocupação central em refletir a função e o sentido da prática psicológica clínica a partir do seu contato vivo com a realidade na qual ela pretende atuar.

1.2 Um Pedido e a Busca por uma Demanda

No ano 2000, profissionais do LEFE / USP receberam um pedido. O CONSEG (Conselho de Segurança da Comunidade)² de uma determinada região da cidade de São Paulo, por meio de um de seus representantes, fez chegar ao conhecimento da Prof^a Dra. Henriette Tognetti Penha Morato, coordenadora do Laboratório, o interesse em levar ao efetivo das polícias (civil e militar) do local, algum tipo de auxílio psicológico. Neste primeiro momento, eu ainda não participava ativamente dos projetos do LEFE, de atenção psicológica em instituição, embora já estivesse por perto, participando de um grupo de estudos.

O pedido do CONSEG foi acolhido e uma equipe, coordenada pessoalmente pela Professora Henriette, começou a pensar na viabilidade de um trabalho. Apesar das instituições terem sido apresentadas por um pedido único, ficou claro desde o princípio que as polícias civil e militar possuíam

² CONSEG's são entidades de apoio à Polícia Estadual que têm por objetivo discutir, planejar e acompanhar a solução dos problemas de segurança locais. Participam do Conselho representantes da comunidade e das autoridades policiais responsáveis pela região.

características bastante distintas no que se refere à sua organização interna, ao tipo de público que seria atendido e às dificuldades apontadas como motivo para a solicitação da presença dos psicólogos. Dessa maneira, parecia óbvio que, embora o trabalho tenha começado com uma única equipe de psicólogos / estagiários, em algum momento surgiria a necessidade de uma divisão.

Minha inserção neste trabalho aconteceu justamente no momento dessa divisão. O convite a mim dirigido foi para participar do projeto de prática psicológica na Polícia Militar.

Mesmo não tendo participado dos primórdios deste projeto, faz sentido que inicie esta discussão partindo daquilo que mobilizou a equipe de psicólogos a elaborar uma proposta de trabalho: o pedido formulado pela autoridade militar, representante da instituição.

Inicialmente, o que o comando da Companhia³ explicitou foi o desejo de que os psicólogos da universidade fizessem uma avaliação do nível de stress da corporação.

Em princípio, a equipe podia ter elaborado uma intervenção que satisfizesse este pedido exatamente da forma como ele foi formulado. Ao invés de “perder tempo” com preliminares, reflexões “desnecessárias” (já que alguém da própria instituição identificara a questão para a qual julgava pertinente o auxílio dos psicólogos), a equipe podia ter, simplesmente, efetivado a avaliação de stress requisitada.

No entanto, a consideração de algumas questões impossibilitou este posicionamento. O pedido já fora apresentado, e partia da observação de que

³ A Companhia é uma unidade da Polícia Militar. Cada área de policiamento da cidade de São Paulo divide-se em Batalhões, e estes, por sua vez, subdividem-se em Companhias.

havia, nos policiais, um mal-estar. Mas, de quem era esta observação? Daqueles que elaboraram o pedido, ou seja, do representante do CONSEG e do comandante da Companhia. E os policiais (que supostamente sofrem este mal-estar e a quem, em última análise, seria dirigida qualquer intervenção), onde estão? O que eles acham disso? Concordam com esta observação a respeito deles? Elaborariam um pedido nos mesmos termos, caso lhes fosse concedida a possibilidade de fazê-lo?

Nesse primeiro momento, nenhuma dessas perguntas podia ser respondida. Os policiais não participaram da elaboração desse pedido, a não ser na qualidade de “observados”. Nada podia ser falado sobre a forma como eles compreendiam a questão.

Um comandante goza da autonomia necessária para elaborar um pedido que não participa os sujeitos na sua elaboração, mas que os envolve na execução. Aquele que exerce a função de comando é sempre alguém que se encontra numa posição bastante privilegiada na distribuição de poder da instituição. Numa instituição como a Polícia Militar, a desigualdade da distribuição desse poder de mando entre os sujeitos sociais é fato notório, expresso na forma como ela se encontra organizada e estruturada hierarquicamente.

Nesse sentido, efetivar, sem reflexão, um pedido feito por alguém que se encontra numa posição tão privilegiada nessa distribuição significa colocar-se a serviço do poder. Como aponta Prilleltensky (1994), este viés em favor da administração e do comando tem caracterizado a atuação dos psicólogos dentro das organizações. Segundo este autor, o psicólogo muitas vezes

comete o equívoco de não levar em consideração o arranjo de poder no campo onde trabalha, agindo como se a organização fosse um local livre de questões desta ordem. Nessa perspectiva, qualquer conflito que se explicita no ambiente de trabalho é sempre entendido como fruto de um mal-estar “pessoal”, intrapsíquico, e não como resultado dessa distribuição desigual de poder (e de seus reflexos nas relações que se formam naquele ambiente).

No próprio pedido do comando da Companhia, avaliar o stress tinha o claro sentido de apontá-lo como possível causa de problemas que ocorriam no trabalho, e não como conseqüência de um ambiente de trabalho desfavorável. A ênfase dada ao intrapsíquico livra a instituição de repensar sua própria organização (tarefa certamente longa e, possivelmente, penosa). Buscar auxílio psicológico para oferecer a seus trabalhadores confere a ela, além disso, um status positivo – a instituição não apenas tolera os problemas de ordem puramente pessoal de seus trabalhadores, mas ainda os auxilia a resolvê-los.

Em outros termos, aqueles que exercem funções de comando têm por incumbência fazer valer os interesses da instituição. Acontece que, muitas vezes, os interesses da instituição estão muito distantes dos interesses dos seus sujeitos sociais.

Por si só, este motivo já seria suficiente para que nenhum pedido elaborado por quaisquer representantes da instituição fosse levado adiante sem reflexão. Porém, um outro aspecto também se apresentava para corroborar com esta compreensão.

Como bem aponta André Lévy (2001), o termo demanda traz consigo diversos registros de significação. No plano econômico, por exemplo, refere-se

à relação que se instaura a partir do desejo que alguém demonstra por um bem material ou serviço, e da disposição de um outro de satisfazer este desejo sob certas condições. Afirma ele que, nesse plano,

(...) a demanda não requer nenhuma interpretação, ela é inteiramente explicitada pelo objeto ao qual se refere. No plano psicológico, ao contrário, a interpretação é sempre necessária, mesmo se nunca é segura. (LÉVY, 2001, p. 22)

Ainda segundo o autor, a partir da interpretação da demanda seria delineada uma *démarche* clínica, a postura de intervenção do clínico diante da situação demandante. Contudo, esta interpretação deve se dar sempre num processo contínuo e dinâmico. Em suas próprias palavras,

A análise da demanda não poderia, pois, ser colocada como algo anterior, necessário a uma *démarche* que se engajaria, então, sobre bases claras e transparentes, e que definiria, de uma vez por todas, as posições respectivas de um clínico oferecendo ajuda sob a forma de diagnóstico, ou de conselho – e de um demandante ou cliente. (*idem*)

Lévy chama a atenção para o fato de que, na demanda psicológica, o pedido formalmente explicitado, embora tenha importância e não possa ser tratado como mero pretexto, funciona como “(...) metáfora do que não pode ser expresso” (*ibidem*, p. 23)

A partir destas reflexões, não seria mesmo possível que a equipe de psicólogos / estagiários, convidada para este trabalho, pensasse apenas na

“avaliação do nível de stress”, ignorando a possibilidade de que este pedido trouxesse consigo algo mais do que simplesmente explicitava. Uma crise? Vale lembrar a experiência de Lévy: “(...) o ato clínico pode se definir (...) como intervenção em uma situação sempre marcada por uma crise do sentido” (idem). Também o significado desta crise deve fugir das tentações do meramente intrapsíquico. Uma crise configura-se no encontro com o mundo e com os outros.

Contudo, antes que qualquer suposição experienciada por outro fosse alçada, precipitadamente, a um status mais elevado, ou que conclusões fossem tiradas sem respaldo, a equipe foi a campo para ouvir os atores sociais daquela instituição, dando início a um processo de cartografia do campo em que se dispunha a trabalhar. Tendo se mostrado bastante relevante nos projetos de prática psicológica em instituição iniciados pelo LEFE-USP, a cartografia é o processo através do qual ambos os lados (equipe de trabalho e instituição) se dão a conhecer, percorrem-se, conhecem suas nuances e seus limites. A equipe se dispõe a estar no local do possível trabalho em alguns dias e horários previamente combinados e se lança no cotidiano da instituição. Convivendo, os agentes sociais da instituição e a equipe de psicólogos têm condições de definir suas necessidades e possibilidades, e efetivar (ou não) um acordo de trabalho adequado à demanda verificada.

Neste processo, aos poucos foi sendo possível entrar em contato com os policiais e ouvir aquilo que eles tinham a dizer. Sempre depois de cada um desses dias em que a equipe ia até a instituição, o grupo se reunia para supervisão, tentando refletir e buscar sentido para aquilo que havia percebido.

Destas reflexões preliminares, foi surgindo algo que se assumiu como compreensão fundamental para todo o direcionamento posterior do trabalho: o policial militar daquela unidade já sabia muito bem o quanto seu trabalho lhe causa stress. Sobre isso, todos ali falavam muito, e com muita propriedade.

O sentido do pedido inicial, de uma “avaliação de stress”, foi se modificando. O que uma instituição quer dizer quando pede que alguém avalie aquilo que ela já sabe?

Ficava claro que a formulação do pedido explicitava um modo específico de compreender a questão do sofrimento. Naquela instituição, os espaços de comunicação e legitimação da experiência pessoal pareciam muito raros. Se a validação do conhecimento experiencial depende de que as singularidades possam ser reconhecidas e legitimadas, esta, de fato, é uma tarefa difícil de realizar numa instituição como a Polícia Militar, que exige de todos a uniformização, a adequação a um modelo coletivo.

Assim, a explicitada necessidade de avaliação apenas repetia uma tradição institucional de não dar voz à experiência dos sujeitos, uniformizando-os em torno de um pedido comum. Vindos de fora da própria instituição, os “especialistas” estavam sendo chamados para confirmar e, assim, dar legitimidade a algo que todos já trazem consigo na experiência, tácita e implicitamente. Algo que, em outras palavras, todos já sentem e, de alguma forma, já sabem.

Neste ponto, realiza-se a articulação de três termos distintos. Chama-se de “pedido” aquilo que se formulou e chegou à equipe de psicólogos, ou seja, a apresentação formal, elaborada pelo comando, da requisição por auxílio. Por

outro lado, a “queixa” pode ser entendida como a apresentação, ainda formal, que os próprios sujeitos sociais (e não mais seus “representantes”) fazem de seu sofrimento. Por último, a “demanda” configura-se a partir da compreensão daquilo que os sujeitos sociais pretendem autenticamente a partir dessa condição de sofrimento.

Embora sinalizasse um sofrimento realmente vivido, o pedido da PM não continha em si nem a queixa e nem a demanda dos sujeitos sociais. No desenrolar do trabalho clínico em questão, partiu-se do pedido explicitado em direção à queixa, buscando-se, a partir dela, a demanda dos sujeitos sociais. Em outras palavras, depois de ouvir aquilo que pedia o comando, a equipe se dispôs a compreender o pedido que os próprios sujeitos sociais tinham a fazer.

Assim, repensando este pedido à luz da experiência da equipe de psicólogos durante a cartografia da instituição, foi sendo delineada uma proposta de trabalho. Naquela época, as falas dos sujeitos sociais eram difusas, insinuando uma demanda que, no entanto, muitas vezes não se explicitava. A demanda dos sujeitos sociais envolvidos só seria compreendida se, de fato, fosse oferecida a eles a oportunidade de falar, nas suas próprias palavras, do seu próprio sofrimento. Mas o convívio com aqueles policiais já mostrara a importância, naquela instituição, do tempo na construção das relações de confiança. Logo, para que se soubesse mais sobre a demanda (até mesmo se ela realmente existia), seria necessário maior contato com eles.

Nesse sentido, de verificar a demanda que ainda não se mostrava plenamente, embora desse indício de si, ao invés de uma avaliação, surgiu a idéia de se oferecer um serviço de plantão psicológico. Em dias e horários

combinados, os psicólogos estariam disponíveis na instituição para os policiais que desejassem procurá-los.

Depois de aproximadamente um ano do início do projeto, o comandante de uma outra Companhia procurou o LEFE com o intuito de também implantar o serviço de Plantão Psicológico. Como este segundo comandante já havia conhecido o trabalho do Plantão, ali o desafio seria outro: para fazer valer a vocação do Plantão Psicológico não era possível que ele fosse simplesmente “levado” para uma outra Companhia, como algo que se aplicasse da mesma maneira a contextos distintos. Uma nova reflexão sobre o pedido, um novo processo de reconhecimento cartográfico das demandas institucionais e uma nova proposta de trabalho haveriam de ser realizados.

Procedendo dessa forma, a equipe do LEFE implantou um serviço de Plantão Psicológico nesta outra Companhia. Após a consolidação do trabalho nestas duas unidades militares foi estabelecido um convênio entre a Universidade de São Paulo, através do seu Instituto de Psicologia, e o Estado de São Paulo, por meio de sua Secretaria de Segurança Pública, regulamentando o oferecimento de atendimento psicológico aos policiais daquela determinada região da cidade de São Paulo.

1.3 Questão de Pesquisa

A questão deste trabalho é resgatar o sentido do atendimento psicológico oferecido aos policiais. Impõe-se, agora, retomar o pedido inicial, formulado pelo comando da instituição, e atentar a este sofrimento (nomeado “stress”), que surgiu como justificativa para a entrada dos psicólogos na

instituição. O objetivo é repensar este pedido, e a efetividade do atendimento oferecido para acolhimento da demanda, a partir da fala dos próprios sujeitos sociais e de sua relação com o serviço de plantão psicológico.

Neste tema, se unem dois interesses: a questão do sofrimento do policial e a abordagem clínica. O sofrimento e a verificação da existência de uma demanda estará no centro das reflexões, comparecendo nas falas dos policiais e na compreensão que será possível realizar a partir delas.

Enquanto isso, a clínica permanecerá como base do trabalho, pois foi através dela que a questão do sofrimento se revelou. Além disso, a forma como esta pesquisa se propõe a apresentar a matéria-prima colhida, afim de avaliá-la⁴, também se configura como clínica. Afinal, como diz Lévy (2001), a clínica é um campo de atuação bastante amplo, que se caracteriza por três momentos articulados: o ato clínico (o encontro do clínico-pesquisador com o sujeito [ou grupo de sujeitos]), a elaboração teórica (que retoma a experiência e formaliza uma compreensão possível) e a comunicação (que transmite essas aquisições a um público maior).

Em outros termos, nesta dissertação articulam-se, numa postura clínica, o “ser plantonista” e o “ser pós-graduando” como aspectos de um mesmo “ser”. É nesta perspectiva de compreensão que a questão se destaca: avaliar a efetividade do plantão psicológico oferecido a policiais de duas Companhias da Polícia Militar do Estado de São Paulo a partir da visão dos seus usuários e compreender, assim, a demanda por atenção psicológica destes policiais militares como sujeitos sociais.

⁴ O termo avaliar não aparece aqui com o significado de medir, mas de valorar.

2. TEMATIZANDO A QUESTÃO

*“Uma teoria é uma hipótese
que ainda não foi desbancada”
(RUBEM ALVES, 1999, p. 101)*

O tema de trabalho delineado constitui uma delimitação, um recorte na amplitude de possibilidades que o campo da prática oferece. Neste recorte, destacam-se algumas questões: o policial militar como sujeito social, o plantão psicológico e sua possibilidade de acolher o sofrimento, e a visão que o policial tem desse serviço.

À primeira vista, as questões expostas acima podem soar familiares. A este ponto do trabalho, policial militar, plantão psicológico e sujeito social já aparecem como palavras conhecidas, a ponto de talvez não serem mais questionadas. Contudo, justamente no momento em que cessa o questionamento, o significado desses termos se torna obscuro e inacessível. Enrijecendo a dinâmica do seu aparecimento num suposto significado conceitual (took for granted), as palavras perdem o poder de captar e dizer as especificidades e nuances da prática, na qual as questões deste trabalho foram forjadas. Assim, faz-se necessário explicitar as compreensões prévias do sentido dos termos envolvidos.

Com o intuito de manter vívido o sentido destes termos na situação presente, a partir de agora as questões de trabalho serão tematizadas, ou seja, será feito um breve levantamento da literatura atualmente disponível a respeito delas, e se apresentará a forma como cada uma delas se mostrou no cotidiano desta experiência em plantão psicológico.

Com isso, começa a encaminhar-se também a forma como este trabalho compreenderá cada uma destas questões, buscando sua articulação.

2.1 O Sujeito Social enquanto *Dasein*

Em primeiro lugar, há uma dimensão envolvida na discussão sobre o plantão psicológico como forma de acolhimento ao sofrimento que não pode ser esquecida. Sofrer é algo que acontece na experiência de sujeitos sociais, que não são em-si. Como já foi exposto anteriormente, o termo sujeito social expressa esta compreensão segundo a qual o *sujeito* humano, mesmo enquanto singularidade, não pode ser tomado fora de seu mundo, de seu contexto *social*. Exercitando, uma vez mais, a possibilidade de aproximar os olhares da Fenomenologia Existencial e da Psicologia Social Clínica, é possível dizer que nesta mesma tensão entre singular e plural, ser e mundo, se encontra o ser-aí (*Dasein*) heideggeriano.

Heidegger apresenta o homem como *Dasein*, isto é, 'ser-aí', onde o aí é constitutivo, existencial, sem o qual não há homem. Aí significa no mundo. Já jogado, lançado no mundo, antes de refletir acerca dele. (REHFELD, 2004, p. 10)

Na dimensão ontológica, pré-reflexiva, o homem é o que é apenas porque é *no mundo*. No mundo (e a partir do mundo), o homem vem a ser; sendo no mundo, o homem é solicitado pelos demais entes, também eles mundanos, surgidos desde uma densa trama de relações.

Não é possível ao homem ser sem mundo, na medida em que sempre precisa de um aí para responder aos apelos dos entes que lhe fazem frente. Esses entes, quer sejam algo, outros ou si mesmo, nunca surgem enquanto um em-si, mas no seio de uma trama de relações significativas, a qual se constitui

no próprio mundo. Ser e mundo fazem parte intrínseca do homem. (ALMEIDA, 1999, p. 47)

Na vivência cotidiana, o ser-aí está, portanto, absorvido no mundo junto às coisas com as quais se ocupa. “Isto quer dizer que o **ser-aí** regularmente se afasta de si mesmo enquanto poder-ser propriamente, caindo no mundo” (ALMEIDA, *op. cit.*, p. 50 [grifo do autor])

Lançados num mundo desde nosso nascimento, somos chamados, convocados e pressionados para sermos *um qualquer dos outros*; convocados a ser o que e como os outros são. Convocados a aprender a ser *impessoais*. Somos chamados para sermos *como se é no mundo*, como *se é* de praxe, segundo o padrão. No máximo, o que é admitido como modo próprio de se cuidar de ser é um *estilo pessoal*, mas jamais um rompimento do padrão. (CRITELLI, 1996, p. 122 [grifos da autora])

Pela angústia, o ser-aí é retirado desta absorção impessoal (impropriedade). “O **ser-aí** angustia-se ante seu **ser-no-mundo**, ou seja, ante a inospitalidade e insignificatividade com que o mundo lhe aparece” (ALMEIDA, *op. cit.*, p. 55 [grifos do autor]). Dentro desta perspectiva, a angústia abre ao ser-aí a propriedade e a impropriedade como possibilidades. É nesta dinâmica que o homem efetiva a tarefa de ser. “O homem em sua singularidade tem que entender o modo como cada um cuida de ser si mesmo, sendo plural” (CRITELLI, *op. cit.*, p. 128).

Assim, mesmo avaliando que cada sujeito vivencia o sofrimento de maneira singular, isto não implica que a compreensão do sofrimento se esgote na arena intrapsíquica.

De fato, como avaliam diversos autores (BAUMAN,1998; 1999; 2001; BHABHA, 1998; ARENDT, 2003a; CARDOSO, 1997; LATOUR, 1994) é possível pensar que exista um mal-estar “social”, pano de fundo para o sofrimento do sujeito singular, que se dá no entroncamento de tendências opostas (por um lado, a busca da ordem, da segurança e da identidade; por outro, a profusão do “caos” e dos múltiplos). Estas forças se complementam na formação do tecido social, e a eventual prevalência de um ou outro destes pólos acompanha toda a história da civilização ocidental. Isso não permite que se avalie o sofrimento atual à luz do que foi vivido pelas sociedades anteriores (muito menos que se diga que atualmente o sofrimento é “maior” ou “menor” do que era); faz apenas afirmar que talvez se trate de um sofrimento “diferente”.

A proposta deste trabalho, que aborda o sofrimento do sujeito social sem confiná-lo no “intrapsíquico”, não permite que o texto siga um caminho linear e unívoco. Levar em consideração que a condição humana supera a separação das categorias de intra e extra, sujeito e sociedade, eu e mundo, pede que o pensamento e a escrita se desloquem permanentemente de um lado a outro destes pólos de tensão, como se percebesse que o sentido não pode ser contemplado em nenhum destes lados isoladamente. Em outros termos, pede que o próprio autor, enquanto escreve, tenha a experiência do descentramento e da falta de uma referência única e segura.

2.2 Plantão Psicológico

2.2.1 Origens

A gestão do plantão psicológico como modalidade da prática psicológica clínica aconteceu na Universidade de São Paulo durante a década de 60, época da implantação do Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP).

Atrelado em seu início ao Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, o SAP foi posteriormente integrado ao recém-criado Instituto de Psicologia. Naquele momento, o número de clientes que procuravam atendimento já era bastante intenso, excedendo em muito as possibilidades do Serviço. Mesmo assim, a equipe do SAP, composta por estagiários-colaboradores e supervisores de atendimento, imaginou que talvez pudesse fazer algo por todas aquelas pessoas que os procuravam.

Movida por este intuito, a equipe instituiu o plantão psicológico, colocando-se à disposição dos clientes em dias e horários pré-definidos. Nestes momentos, era oferecido ao cliente um atendimento imediato, espaço de escuta e acolhimento a demandas emergentes, “ao mesmo tempo buscando aliviar a sua angústia ou ansiedade imediata e provendo um acolhimento respeitoso e empático” (ROSENBERG, 1987, p. 06). Por esta via, o plantão visava a facilitar, no cliente, uma melhor compreensão das questões trazidas para o atendimento e de seus recursos para lidar com elas.

Mahfoud (1987), naquela que talvez tenha sido a primeira obra a sistematizar e tornar públicas algumas reflexões que vinham sendo desenvolvidas sobre a prática do plantão psicológico (da qual também faz parte o excerto de Rosenberg citado acima), explicita:

A expressão “plantão” está associada a certo tipo de serviço, exercido por profissionais que se mantêm à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos.

Do ponto de vista da instituição, o atendimento de plantão pede uma sistematicidade do serviço oferecido. Do profissional, esse sistema pede uma disponibilidade para se defrontar com o não-planejado e com a possibilidade (nem um pouco remota) de que o encontro com o cliente seja único. E, ainda, da perspectiva do cliente significa um ponto de referência, para algum momento de necessidade. (p. 75)

Ainda sobre aquele momento inicial, vale dizer que a inspiração para a prática do plantão psicológico estava nas propostas da Abordagem Centrada na Pessoa, iniciada por Carl Rogers.

Rogers, expoente da chamada Psicologia Humanista, apontava para a possibilidade de relações promotoras de desenvolvimento e saúde fora dos esquemas tradicionais da psicoterapia de longa duração. Nas palavras de Scheeffter (1964):

Rogers apóia a sua orientação no princípio básico de que as pessoas humanas possuem, em potencial, a capacidade de resolverem, elas próprias, suas dificuldades, desde que lhes seja proporcionada uma oportunidade e atmosfera adequada. (ps. 61 e 62)

Para ele, a relação que propiciaria esta oportunidade e atmosfera seria caracterizada por três atitudes básicas por parte do terapeuta (ou conselheiro): a empatia, a congruência e a aceitação positiva incondicional.

A esse respeito, escreve Rogers (1970):

Sabemos que, se o terapeuta adotar interiormente em relação ao seu paciente uma atitude de profundo respeito, de aceitação total do paciente tal como ele é e de confiança nas suas potencialidades para resolver os seus próprios problemas; se essas atitudes estiverem impregnadas de suficiente calor para se transformarem numa simpatia ou numa afeição profundas pela pessoa; se se atingir um nível de comunicação onde o paciente se pode começar a aperceber de que o terapeuta compreende os sentimentos que está a experimentar e que os aceita a um profundo nível de compreensão, nesse momento podemos estar certos de que se iniciou o processo terapêutico. (p. 76)

Como se vê, o plantão psicológico surgiu como modalidade clínica estreitamente identificada a um ramo da “Psicologia Humanista”. Nesta medida, seus procedimentos e objetivos estavam atrelados ao princípio de propiciar ao cliente a oportunidade de uma relação franca e de aceitação, na qual ele mesmo pudesse explorar os pensamentos e sentimentos envolvidos na sua problemática vivida. Em outros termos, “acentuar a centralidade da pessoa e seus processos autênticos” (MAHFOUD, 1999, p. 12).

De fato, ainda hoje o plantão se desenvolve nestas bases (notadamente sob a inspiração da Abordagem Centrada na Pessoa) em diversos contextos, motivo pelo qual retomo e explico esta origem. Contudo, como será desenvolvido adiante, a configuração de plantão psicológico do presente trabalho marca algumas distinções importantes com relação a este modo “humanista” de concebê-lo.

2.2.2 Configurações Atuais

A prática tornou necessário repensar o plantão psicológico. A Abordagem Centrada na Pessoa foi calorosa e acolhedora o suficiente para inspirar pessoas interessadas em lidar com o sofrimento humano em sua emergência; porém, não deu conta de algumas questões fundamentais.

Uma das grandes contribuições heideggerianas acolhidas pela compreensão deste trabalho é a afirmativa de que o Humanismo, mesmo em suas “boas intenções”, não resiste a uma reflexão sobre suas origens e seu sentido. Em obra que analisa o termo, Heidegger (1995) aponta:

(...) as determinações humanistas da Essência do homem, ainda mesmo as mais elevadas, não chegam a fazer a experiência do que é propriamente a dignidade do homem (p. 50).

Talvez por este motivo, nos relatos sobre plantão psicológico de inspiração “humanista” disponíveis, sobram romantismo e otimismo, mas faltam profundidade e consistência.

Rogers diz que as atitudes básicas do terapeuta não são inatas, mas “(...) o resultado de uma aprendizagem (...)” (ROGERS, 1977, p. 12). No entanto, ele mesmo insiste, atitudes não podem ser ensinadas. São, portanto, algo que se aprende, mas ninguém ensina.

Embora seja uma frase interessante e de algum impacto, “algo que se aprende, mas não se ensina” diz pouco sobre as tais atitudes do terapeuta / conselheiro. Explicita “o que” é necessário acontecer, mas não “como” acontece.

O mesmo pode ser dito a respeito da idéia de que estas atitudes básicas são necessárias e suficientes ao estabelecimento da relação terapêutica, outra máxima rogeriana. Novamente, sugere-se apenas “o que” acontece – as pessoas crescem e desenvolvem-se em direção à plenitude de suas potencialidades – mas não “como” acontece. Mais que isso, aqui a resposta ao “como” talvez seja mesmo vista como desnecessária, já que é dito que as pessoas crescem e se desenvolvem mobilizadas por uma tendência inata do organismo humano. Recorrendo a uma espécie de força natural oculta, Rogers faz algo como “explicar não explicando”.

A Essência do homem, no entanto, consiste em ser ele mais do que homem só, no sentido em que se concebe o homem, a saber, como ser vivo racional. Esse ‘mais’ não se deve entender aditivamente, como se a definição tradicional do homem devesse ficar a determinação fundamental, para, a seguir, ser completada pela adição do existêntivo. ‘Mais’ significa: mais originário e, por isso, em sua Essência, mais Essencial. E é aqui que se mostra o enigma: o homem é no ser-lançado. (HEIDEGGER, 1995, ps. 67-68)

A reflexão sobre o sentido da clínica, inspirada na perspectiva da Fenomenologia Existencial e da Psicologia Social Clínica, permite um novo olhar para o plantão psicológico. A partir de uma atenção cuidadosa à forma como os fenômenos se apresentam, este olhar busca o sentido da prática no vigor de seu acontecer.

Ao focar a experiência que se dá em plantão, algumas características fundamentais chamam a atenção. Uma delas é a impossibilidade de qualquer conhecimento anterior sobre a pessoa que procura atendimento (ou sobre seu “problema”). Trabalhar em plantão psicológico implica colocar-se disponível para algo que é, por definição, desconhecido. Buscar um sentido possível a partir de um não-saber e, portanto, de um desalojamento. Neste sentido, a situação de plantão resgata, de maneira radical, um aspecto fundamental do encontro clínico:

Mesmo que cheguemos a este encontro com a relativa e muito precária segurança de nossas teorias e técnicas, o que sempre importa é a nossa disponibilidade para a alteridade nas suas dimensões de algo *desconhecido, desafiante e diferente* (...) (FIGUEIREDO, 1993, p. 93 [grifo do autor])

Neste aspecto, o trabalho em plantão se assemelha ao trabalho de pesquisa. Num certo sentido, ambos têm como tônica a investigação. No entanto, é necessário lembrar, cabe distinguir o significado que o termo investigar recebe no contexto referido.

Para tanto, pode-se pensar, por exemplo, no sentido de investigação consagrado pela literatura policial. Nessas histórias, o investigador / detetive,

para melhor entender o que aconteceu na ocorrência considerada, colhe dados e os avalia. A investigação nesse âmbito é um processo de natureza puramente racional (exceção talvez feita aos casos em que, estando o detetive de posse de alguns poucos elementos sobre a situação, lhe sobrevem um insight, uma revelação puramente intuitiva).

Tal ênfase na racionalidade está longe de caracterizar o trabalho em plantão psicológico, ou mesmo o que se entende por pesquisa na perspectiva deste trabalho. Em busca de uma compreensão, o plantonista / pesquisador é mobilizado como um todo.

Deve-se insistir na natureza da investigação. Investigar implica colher vestígios ao longo de uma trilha que se apresenta incompleta. Porém, no sentido do plantão psicológico e da pesquisa, os vestígios estão na dimensão da experiência de vida, que pode se apresentar por lembranças, afetos, impasses, realizações, desejos e frustrações, questões mobilizadas tanto naquele que procura, como naquele que é procurado.

(...) algo que no outro nos obriga a um trabalho afetivo e intelectual; algo que no outro nos pro-pulsiona e nos alcança; algo que do outro se impõe a nós e nos contesta, fazendo-nos efetivamente outros que nós mesmos. (FIGUEIREDO, 1993, p. 93 [grifos do autor])

Assim, plantão psicológico e investigação são termos que, dentro desta compreensão, se aproximam. É na perspectiva desta aproximação que o presente trabalho se vale de uma experiência em plantão psicológico como fundamento para a investigação e para a comunicação da questão investigada.

A respeito das possibilidades desta compreensão, faz-se necessário retomar o olhar fenomenológico existencial, que efetiva uma crítica arguta ao pensamento técnico a partir do qual a vida humana tem sido interpretada.

Para a Fenomenologia Existencial, uma das conseqüências desta interpretação técnica da vida e do pensamento humanos foi a absolutização de uma determinada concepção de ciência, identificada ao modelo das chamadas ciências naturais. Como única via considerada legítima, este modelo de ciência solapou, quase completamente, qualquer outra possibilidade de acesso ao saber.

Sobre a própria psicologia, questiona Japiassu:

(...) qual o lugar ocupado pela psicologia no mundo atual?
Não teria embarcado nessa grande torrente técnico-científica que sempre mais conquista e domina o mundo e o homem, mas também sempre mais esquecendo-se do fenômeno humano? (JAPIASSU, 2001, p. 139)

A dominação, instrumento de trabalho imprescindível neste modelo de ciência, foi imposta à natureza das mais diversas maneiras. Mesmo as vidas humanas, as relações, os pensamentos e sentimentos foram submetidos aos cânones da técnica.

Sob este domínio, falas autênticas, que comunicam experiências de vida significativas, transformam-se em repetições, meras informações. Proferem-se máximas, ditos, sabedorias que não pertencem a ninguém. O próprio outro se torna somente objeto-ouvinte para as repetições do “eu”. Na avaliação de Heidegger,

(...) hoje se tornou difícil, em toda parte, deixar falar os próprios fenômenos em vez de correr atrás da informação, cuja propriedade é, fundamentalmente, nos impedir o acesso à forma, ao próprio ser do ente. A informação é a insuficiência da visão para a forma. (Heidegger, 2001, p. 85)

Fala-se muito, a casa da existência está sempre cheia de sons. Quase se foge do silêncio, suspeito de significar ignorância ou ingenuidade.

No entanto, o sujeito que vive neste mundo parece não se dar conta de que, apesar de tanto ruído, permanece mudo. Na base deste modo de habitar o mundo ocidental moderno está um homem que aprendeu a negligenciar a dimensão da vida na qual se encontram os afetos, as lembranças, as dúvidas e os conflitos, as paixões; um homem que, sorvido pelo utilitarismo das relações que estabelece com as coisas e com os outros, muitas vezes está sozinho em termos de relações significativas e de confiança; um homem que se esqueceu de si. Por isso, a despeito de todo falatório, certos recônditos de sua morada permanecem intocados e solitários. Para falar em sofrimento, parece que o humano dominador não dominou a essência de sua própria dor.

Escondidos do falatório, plenos de um silêncio sepulcral, estes não-lugares da existência só podem ser rompidos com uma fala especial, criativa e genuína, que formula pela primeira vez. Como propõe Merleau-Ponty, “Distingamos o uso empírico da linguagem já elaborada e o uso criador, do qual o primeiro, aliás, só pode ser um resultado” (MERLEAU-PONTY, 1960, p. 45). Uma fala idêntica ao pensamento. Falar autêntico, homem em ato. Em

outras palavras, para que possa se conhecer é preciso que o humano seja profundamente aquilo que é.

O plantão psicológico se oferece como alternativa à ausência de espaços nos quais o sujeito possa expressar-se e refletir sobre sua vida. Não se trata de uma relação de *ajuda*. O terapeuta-plantonista não faz algo “para” ou “pelo” seu cliente, nem está numa situação de superioridade com relação a ele, mas oferece atenção e cuidado àquilo que este sujeito traz, ou seja, “faz algo junto” dele.

É a isso que se refere o plantão psicológico. Um espaço que explora a possibilidade de resgatar a dimensão perdida da narrativa, do valor da experiência, do entretecer de sentidos para a vida, em relação. Um espaço de escuta e acolhimento, no qual o psicólogo comparece, não como alguém que possui os conhecimentos técnicos de especialista, mas como alguém que se coloca disposto, presente e disponível. Uma relação francamente humana, ainda que - isto é crucial dizer - uma relação humana bastante específica. O sentido do “humana” está em dizer que não se trata, por parte do plantonista, da mera aplicação sistemática de conhecimentos (uma técnica), nem da adoção de um suposto lugar alheio às humanidades ali presentes (um “lugar do terapeuta” idealizado). Se é necessário fugir ao perigo constante de se afirmar a respeito da prática psicológica que ela seja algo indizível, quase sublime, inacessível aos “meros mortais”, tampouco tem valia a posição oposta, de que a prática psicológica se efetiva como uma espécie de senso comum, uma simples conversa amistosa, com atitudes “humanas”. Esta talvez seja outra crítica possível às proposições rogerianas.

O que conhecemos como atitudes e relações humanas não são dados naturais, mas frutos de um processo histórico que se revela de modo distinto em cada contexto considerado. Em cada nação, em cada instituição e mesmo em cada sujeito há uma configuração possível de atitudes e relações, todas elas absolutamente humanas, que às vezes se mostram, porém, radicalmente diferentes entre si. Neste sentido podem ser valiosas as reflexões de Figueiredo (1995) para uma compreensão sobre os modos de subjetivação em geral e, mais especificamente, sua configuração na cultura brasileira.

O plantão psicológico mobiliza plantonista e cliente naquilo que eles trazem na experiência, ainda que de forma não-verbalizada ou pré-reflexiva. Em outras palavras, naquilo que é trazido como “conhecimento tácito”.

Patel, Arocha e Kaufman (1999) distinguem o conhecimento explícito, que lida com fatos, conceitos e deduções, podendo ser facilmente verbalizado, do tácito ou implícito, ligado à intuição e a um saber que vem da prática. Afirmam, ainda, que as fronteiras entre estes conceitos não são rígidas. Segundo eles, existiria uma participação do conhecimento tácito nas formulações científicas, assim como influência de conhecimento científico (mesmo que não articulado) no proceder intuitivo.

A respeito destas formas de conhecimento, Figueiredo desenvolve:

(...) mesmo o conhecimento explícito e expresso como *teoria* só funciona enquanto *conhecimento tácito*; o conhecimento tácito do psicólogo é o seu saber de ofício, no qual as teorias estão impregnadas pela experiência pessoal e as estão impregnando numa mescla indissociável; este saber de ofício é radicalmente

peçoal, em grande medida intransferível e dificilmente comunicável. (FIGUEIREDO, 1993, p. 91 [grifo do autor])

No plantão psicológico, uma relação francamente humana se oferece como possibilidade de emergência e mobilização da dimensão do conhecimento tácito, na qual a aprendizagem não é apenas a aquisição de um discurso eficiente sobre determinada questão, mas é uma experiência que se inscreve no sujeito, desvelando e acolhendo sentidos. Assim, duas pessoas acontecem, inauguram-se. O plantão propõe a experiência de perceber-se em contato com suas próprias falas e silêncios, dores e alívios, ações e reações. É um processo de publicização do próprio sujeito, ek-sistência em ato (ARENDR, 2003b).

2.3 A Instituição: Polícia Militar

Este trabalho pretende articular uma experiência clínica. A modalidade da prática que propicia esta experiência é o plantão psicológico, e seu contexto de atuação é uma instituição. Embora o plantão configure-se para prover atenção ao sujeito, a abordagem aqui utilizada não se propõe a lidar com um sujeito sem mundo, fora de seu contexto, mas sempre com um “sujeito social”. Em sentido amplo, o “social” dos sujeitos em questão é toda a cultura contemporânea, já discutida anteriormente. Porém, o “social” mais próximo e familiar é a instituição em que trabalham: a Polícia Militar. Ela é o palco desta experiência clínica, o recorte a partir do qual os dados serão colhidos.

Assim, o sujeito social, termo genérico, aos poucos adquire formas mais definidas. Em outras palavras, o sujeito social deste trabalho tem também outro nome: policial militar.

Para prosseguir na tarefa de aclarar cada um dos aspectos da questão formulada, é necessário agora explicitar algumas características desta instituição.

2.3.1 Histórico

Pode-se sugerir que, em nível mundial, o início da atividade de policiamento foi possível a partir de algumas transformações sociais importantes. Entre estas mudanças, Foucault (1997) aponta o desenvolvimento, ao longo da Idade Média, do *inquérito* como prática penal dominante. Seu aparecimento neste período indica diversas passagens:

Passagem do sistema da vingança ao da punição; da prática acusatória à prática inquisitória; do dano que provoca o litígio à infração que determina o procedimento judiciário; da decisão sob *provação* ao julgamento com *prova*; do combate que designa o vencedor, e marca o bom direito, à constatação que, apoiando-se sobre testemunhos, estabelece o fato. (FOUCAULT, *op. cit.*, ps. 20-21 [grifos do autor])

Nesta transformação, o Estado foi, gradativamente, atraindo para si a administração da justiça penal. Com o tempo, para fazer valer os resultados de suas decisões judiciais, tornou-se necessário também que o Estado se

responsabilizasse pelas “(...) funções de manutenção da ordem (...)” (FOUCAULT, *op. cit.*, p. 21). O desenvolvimento do aparelho policial e a vigilância das populações, na França do século XVII, são “(...) novas formas de controle social” (FOUCAULT, *op. cit.*, p. 22) analisadas pelo autor como fruto deste momento social de transformações.

No Brasil, alguma idéia de policiamento pode ser encontrada logo após o descobrimento. Mesmo depois de já ter tomado posse oficialmente das terras brasileiras, Portugal demorou algum tempo até iniciar um processo efetivo de colonização. Neste começo, apenas mantinha por aqui algumas missões, responsáveis por defender a costa brasileira de possíveis invasões, principalmente de navegadores franceses.

Segundo Malvásio (1972), o primeiro aparato policial público em São Paulo, sob a forma de tropas auxiliares, surgiu no início do século XVIII. Com o passar do tempo, este aparato teve diferentes nomes (Corpo de Municipais Permanentes, Corpo de Municipais Provisórios, Força Policial) e formações. Desde meados do século XIX até o início do século XX, a então chamada Força Pública paulista participou de diversas batalhas armadas, nas quais efetivava não somente os interesses de São Paulo, mas atuava como força auxiliar ao governo central. São exemplos de conflitos desta época a Guerra do Paraguai (1865), as Revoltas da Armada (1893), de Canudos (1897) e dos Marinheiros (1910), a Revolução Constitucionalista (1932) e até mesmo a 2ª Guerra Mundial (1939). Cada um destes conflitos passaria a representar uma estrela no Brasão de Armas da Polícia Militar, como marco histórico representativo da instituição. Nota-se, em todos estes episódios, que o objetivo

da Força Pública era colocar-se “(...) à disposição do governo federal para o restabelecimento da ordem” (MALVÁSIO, 1972, p. 48).

Assim, a concepção de polícia estadual distingue-se neste momento daquela que hoje é conhecida. Embora tivesse suas funções ligadas ao Estado de São Paulo, a força policial também tinha como dever atender quaisquer chamados que lhe viessem desde o governo central, servindo aos interesses da “pátria”, naquilo que se entendia como “ordem”, onde quer que eles se encontrem.

Após o ano de 1924, a Força Pública deixou de prestar policiamento à Capital paulista. Para executar esta tarefa, foi criada inicialmente a “Legião Paulista”, que teve curta duração, e depois a “Guarda Civil”.

A Polícia Militar do Estado de São Paulo surgiu a partir da integração de elementos da Força Pública e da Guarda Civil, disposta no Decreto-lei n.º 217, de 8 de abril de 1970. Pouco depois, ficaria estabelecido pelo Decreto-lei n.º 222, de 16 de abril de 1970, que a Polícia Militar funcionaria segundo a legislação da extinta Força Pública.

2.3.2 Função e Organização

A Polícia Militar faz parte do aparato de segurança pública. Encontra-se vinculada ao Governo do Estado de São Paulo por meio da Secretaria de Segurança Pública.

A Polícia Militar é uma instituição pública, organizada com base na hierarquia e disciplina, com destinação prevista na Constituição Federal. Integra o Sistema de

Segurança Pública do País, onde é responsável pelo exercício da polícia ostensiva, com exclusividade pela *preservação da ordem pública* e pelas atividades de *defesa civil*. (FARIA, 2000, p. 57 [grifos do autor])

Nas palavras do autor acima citado, a PM é responsável pela função de policiamento ostensivo, ou seja, por mostrar-se efetivamente nas ruas com os objetivos de intimidar a ação criminosa e prover à população em geral uma sensação de segurança. A manutenção da ordem pública ainda aparece como uma das atividades principais.

A escala hierárquica da Polícia Militar obedece, em ordem ascendente, a seguinte configuração: *soldado, cabo, terceiro sargento, segundo sargento, primeiro sargento, sub-tenente, segundo tenente, primeiro tenente, capitão, major, tenente coronel e coronel*. A distribuição de autoridade revelada por esta escala permeia as relações que acontecem dentro da instituição em quase todos os momentos. O ato de “bater continência”, reverência obrigatória sempre que um policial militar encontra outro de maior graduação (ou mais velho), é exemplo disso. Ao iniciar todo contato entre dois policiais de nível hierárquico diferente, a “continência” mostra que, nesta instituição, nenhuma relação pode sequer se iniciar sem que ambos expressem o reconhecimento e a aceitação da desigualdade hierárquica (nesse sentido, como uma observação advinda do próprio contato com os policiais militares, vale notar que o ato de continência é sempre iniciado pelo policial de nível hierárquico inferior).

Ainda acerca da configuração da Polícia Militar, Faria prossegue:

Executa suas missões com base no *Poder de Polícia*, que é uma das faculdades que dispõe a administração

pública para controle dos direitos e liberdades das pessoas, naturais ou jurídicas, inspirados nos ideais do *bem comum*. (2000, p. 58 [grifos do autor])

Tendo em vista a efetivação destes objetivos, a legislação que rege o funcionamento da Polícia Militar deve conter dispositivos legais que estabeleçam “força de coesão legal que obrigue o profissional de segurança pública a colocar os interesses da coletividade acima de seu bem-estar e de seus interesses pessoais” (Faria, 2000, p. 60)

Em termos de organização institucional, a Polícia Militar Estadual é dirigida por um *Comandante Geral*; abaixo dele, encontra-se o *Sub-Comandante Geral*. Ligados e subordinados a eles estão todos os Órgãos de Apoio (diretorias), os Comandos de Policiamento (Capital, Grande São Paulo e Interior), o Corpo de Bombeiros e os Órgãos Especiais (Grupamento Aéreo, Comandos de Policiamento Ambiental, Rodoviário e de Choque). Em cada um destes órgãos e comandos há uma estrutura administrativa própria.

O presente trabalho tem como foco a atuação junto a Companhias de um determinado “Comando de Policiamento de Área” da Capital. Os Comandos de Policiamento estão divididos segundo as zonas da cidade (leste, oeste, centro, sul e norte), o que implica que tenham sob sua responsabilidade áreas bastante grandes e complexas. Para tornar viável a administração do policiamento de áreas tão extensas, os Comandos estão sub-divididos em Batalhões, e estes, em Companhias.

2.3.3 Momento de Mudanças

Há algum tempo, a Polícia Militar convive com um cenário de transformações. Desde o fim da ditadura militar brasileira, em meados dos anos 80, pode-se dizer que a PM vem enfrentando uma crise de função e autoridade. Se antes este aparato policial *militar* servia aos interesses de um governo auto-instituído e autoritário, o estado democrático impôs como desafio a descoberta de novas características e alcance para sua atividade.

Índices de criminalidade elevados têm aumentado a sensação de insegurança na população. Mesmo quando se atribui o problema às chamadas “causas sociais”, ainda assim PM é cobrada em seu papel de zeladora da ordem e da segurança do cidadão.

Somando-se a este contexto, a PM, inserida no mundo globalizado, não pode mais desconsiderar o que é feito por outras polícias. Vídeos, estatísticas, estudos e levantamentos sobre o procedimento das polícias de outros países são constantemente apresentados e comparados com o desempenho da PM paulista. Novos paradigmas acerca do que se entende como um “bom” policiamento têm surgido com grande velocidade.

Como exemplos recentes deste momento de mudança, frutos da tentativa de encontrar um novo rosto e uma nova mentalidade à Polícia Militar, podem ser citados três acontecimentos: a constituição da comissão dos Direitos Humanos, o desenvolvimento do projeto de Policiamento Comunitário e o programa de Qualidade Total.

A comissão dos Direitos Humanos, órgão da Polícia Militar constituído em 1998, inspira-se na Declaração Universal dos Direitos do Homem e em todas as convenções e pactos celebrados em âmbito internacional e ratificados

pelo Brasil, principalmente desde o final da década de 80 (com a vigência da nova Constituição Brasileira). Seu objetivo é zelar para que o policial militar cumpra, no cotidiano de seu trabalho como profissional da segurança pública, os princípios expostos e defendidos pelos Direitos Humanos.

O Policiamento Comunitário é um exemplo de filosofia de segurança pública bastante divulgada internacionalmente. Desde 1997, a Polícia Militar do Estado de São Paulo vem tentando se adequar aos princípios desta forma de policiamento, o que tem exigido uma modificação profunda na forma de conceber o policial e sua atividade. Em linhas gerais, o Policiamento Comunitário se caracteriza por um maior incentivo à participação popular (via comunidade) na elaboração de estratégias para resolução dos problemas de segurança de cada área específica e por uma maior integração do policial militar no cotidiano desta comunidade. Além disso, o policiamento comunitário prevê a realização de projetos e iniciativas conjuntas entre a PM e outros setores da comunidade envolvida no sentido de sanar problemas, ainda que estes não tenham relação direta com a atividade de policiamento (recuperação de praças públicas, programas de saúde e saneamento básico etc.).

O programa de Qualidade Total, baseado em princípios tomados do mundo empresarial, foi implantado em 1996 com os objetivos de ampliar e consolidar as atividades de policiamento oferecidas à comunidade, tendo como meta a otimização do serviço prestado.

Em meio à crise de função e autoridade aludida acima, estes programas têm por objetivo auxiliar a corporação na adequação a novas normas e princípios. Porém, na vida dos policiais, que em sua maioria não participam da

instituição destes programas, os novos princípios surgem como métodos e modelos de conduta a seguir, ou seja, como novas e severas exigências. Nesse sentido, ao invés de pacificar o trabalho cotidiano, os programas, por mais inovadores e interessantes que sejam, apenas impõem aos policiais regras e modelos de procedimento.

À guisa de finalização, faz-se necessário comentar algo que também se tornou explícito durante todo contato com os policiais para a realização deste trabalho. Outra “exigência” a que o policial militar tem sido submetido diz respeito à própria natureza das ocorrências atendidas. Além do confronto com a criminalidade violenta, e com o iminente risco de morte, o policial muitas vezes é chamado a intervir em outros tipos de ocorrências que o encontram despreparado.

Via de regra, para o cidadão comum, o telefone da PM é um recurso que pode ser utilizado para qualquer tipo de emergência (e não apenas para questões tradicionalmente policiais, como furto, roubo, seqüestro, assassinato etc.). Muitas vezes, o número “190” é o primeiro recurso em que se pensa como possibilidade de ajuda para problemas como brigas entre vizinhos ou tumultos causados por pessoas alcoolizadas, questões de saúde, como pacientes em convulsão ou mulheres prestes a dar à luz, pessoas desaparecidas etc.

Embora alguns policiais relatem sentir-se à vontade nessas situações (este tipo de chamado geralmente é nomeado “ocorrência social”), em geral eles são convocados para atuar em campos para os quais nem sempre se sentem preparados, ou que não são aquilo que querem ou esperam da sua

profissão. Se, para alguns, este campo de trabalho é uma possibilidade gratificante e uma alternativa promissora para este momento de mudança na caracterização da atividade policial, outros se sentem desviados da função primordial do policiamento, do combate ao crime e da proteção da vida humana.

Como é possível notar, o policial militar enquanto sujeito social se encontra em um cenário de transformações profundas na forma como sua atividade é concebida. O cotidiano do seu trabalho é executado em meio a questionamentos sobre o sentido e a função da Polícia Militar como instituição participante do aparato de segurança pública.

3. PLANTÃO NA POLÍCIA MILITAR: REFLEXÕES PARA ENCAMINHAR SUA INVESTIGAÇÃO

“O que os fenômenos, isto é, aquilo que se mostra,
exigem de nós é apenas que os vejamos
e os tomemos assim como se mostram.

‘Apenas’ isto”.

(HEIDEGGER, 2001, p. 89)

3.1 Plantão Psicológico na Polícia Militar

O escopo principal deste trabalho é compreender o sentido do plantão psicológico junto à população a quem ele se destina: policiais de determinadas Companhias da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Busca-se atentar aos dados disponíveis para realizar uma interpretação da experiência de seus usuários e um esclarecimento do sentido por eles desvelado nesta experiência. Nesse sentido, tenta-se possibilitar uma reflexão sobre o plantão psicológico enquanto acolhimento para o sofrimento.

Como já referido anteriormente, a rotina de trabalho do policial militar inclui uma extensa gama de atividades, desde o atendimento a ocorrências sociais (realização de partos, contenção de indivíduos alcoolizados, mediação de brigas), realização de rondas ostensivas com vistas à prevenção da criminalidade, até o enfrentamento em casos de roubo, seqüestro, tráfico de drogas*.

É em meio a este cenário de exigências, para as quais nem sempre se sente preparado, que transcorre o cotidiano profissional destes sujeitos. A partir desta compreensão, é possível resignificar a questão do stress, já presente desde o início deste trabalho, como a queixa que fundamentou o pedido pela presença de um serviço de psicologia junto à Polícia Militar. Na acepção trazida naquele momento, o stress era visto apenas como uma suposta disfunção a ser avaliada nos sujeitos, tendo por objetivo avaliar a confiabilidade do desempenho profissional do contingente. Uma leitura possível desta

* Mesmo os funcionários “administrativos”, que executam suas funções dentro da Companhia, podem ser, em determinado momento da sua vida profissional, requisitados a trabalhar no serviço de rua. Além disso, como talvez eles próprios diriam, sua condição não é “melhor” ou “pior” que a do serviço de rua. As exigências são diferentes, mas também intensas.

preocupação poderia encaminhar um sentido para o objetivo de “humanização” explicitamente declarado no pedido inicial. Aos soldados com alto nível de stress talvez pudesse ser oferecido um atendimento psicológico especial que o retirasse temporariamente de suas funções. Dessa forma, seria possível diminuir a imagem negativa da Polícia junto à população.

No entanto, numa busca de compreensão para as origens do termo stress, é possível refletir, com Heidegger: “O *stress* tem o caráter fundamental de solicitação de um *ser interpelado*”. (2001, p. 165 [grifos do autor]). Em outras palavras, stress é o nome dos encargos e solicitações vindas a partir do mundo pelas quais o homem é convocado em sua condição ek-stática, ou seja, por viver no modo da existência. Nesta estrutura ek-stática:

fundamenta-se aquela abertura de acordo com a qual o homem sempre é interpelado pelo ente que ele mesmo não é. Sem este ser-interpelado o homem não poderia existir. No sentido deste ser-interpelado necessário, os ‘encargos’ são aquilo que mantém a ‘vida’. Enquanto representarmos o homem como um eu sem mundo, a necessidade vital dos encargos não pode ser entendida. Os encargos assim entendidos, isto é, o *stress*, fazem parte da constituição da essência do homem ek-sistente. (HEIDEGGER, 2001, p. 163 [grifo do autor])

Assim, o termo *stress* pode ser entendido como condição necessária do modo humano de estar no mundo, um fruto da própria existência. “Stress significa *solicitação*, no caso solicitação excessiva. A solicitação em geral exige em cada caso um corresponder de alguma forma” (HEIDEGGER, 2001, p. 167 [grifo do autor]).

Em seu cotidiano, o homem é solicitado e chamado a corresponder a essa solicitação. No trabalho policial, este *stress* cotidiano também diz respeito a “solicitações excessivas”, que se referem a um trabalho em contato direto com diversas formas de miséria, morte (não só a visão da morte do outro, mas a possibilidade da própria), situações diversas de crise e desamparo.

Para corresponder de maneira habilidosa à forma como o mundo lhe interpela o homem deve estar atento ao cuidado de si mesmo (talvez ainda mais fortemente numa situação de contato quase constante com o sofrimento, como é o caso da atividade do policial). A implantação do serviço de plantão psicológico pretendeu criar este espaço de acolhimento a demandas por cuidado de si, que pudessem surgir no contexto do trabalho policial. Em outras palavras, uma forma de atenção ao modo como cada sujeito se conduz pelas solicitações, enquanto co-respondente que é frente ao mundo. Este modo de compreender a prática psicológica revela a perspectiva teórica implicada no plantão: dar atenção ao modo de ser do homem como cuidado de si e trânsito pelas interpelações dos entes que lhe fazem frente.

Após o processo de implantação do serviço de plantão psicológico na Polícia Militar, restava outro desafio: mantê-lo e implementá-lo.

Da mesma forma que se oferecia como atenção aos policiais, a equipe de trabalho também necessitava voltar sua atenção a si mesma, como modo de compreender o sentido que os atendimentos em plantão desvelam aos plantonistas. É nesse contexto que se inserem as supervisões, espaço no qual algumas reflexões se mostraram pertinentes a uma compreensão do trabalho.

Após um período inicial (de alguns meses) com razoável procura, em que os plantonistas chegavam a atender mais de duas ou três pessoas por dia de plantão, a procura diminuiu vertiginosamente, a ponto de, em alguns momentos, cessar por semanas. Vale ressaltar que esta experiência foi similar nas duas Companhias em que se implantou o trabalho.

Nestes momentos de ausência de procura, em que os plantonistas ficavam durante todo tempo destinado ao plantão sem que qualquer policial os procurasse para atendimento, eram refletidas diversas questões, principalmente sobre as características da instituição que poderiam estar provocando aquela situação. A vergonha de se expor, a impossibilidade de se admitir frágil, o medo de que algo fosse contado ao comando, foram algumas das possibilidades levantadas, e todas em algum momento mostraram-se plausíveis e pertinentes.

Contudo, como refletido posteriormente, não era possível pensar este serviço fora da interface em que ele se dá: instituição militar / policiais e instituição universidade / plantonistas. A própria postura dos plantonistas também podia ser responsável pela baixa procura. Depois da intensa demanda inicial, um certo conformismo tomara conta da equipe de trabalho. A forma burocrática de se sentar sempre no mesmo banco da Companhia, sem transitar pela instituição, a postura que explicitava o estar entediado, a tendência a aceitar conversas sobre assuntos impessoais, repetindo e reforçando o distanciamento, tudo isso possivelmente entrava na composição daquele quadro que tanto desestimulava a todos.

A partir deste esboço de reflexão, foi possível perceber que apenas a disponibilidade aludida pelo plantão na implantação do serviço não era suficiente para mostrar a real viabilização do serviço. Isto só poderia acontecer efetivamente na ação cotidiana: durante a manutenção, pressupondo implementação. Em outras palavras, a implantação é necessária, mas não suficiente. O compartilhamento de uma experiência de sofrimento, que caracteriza a situação de plantão psicológico, implica uma relação de confiança que não pode ocorrer pelo simples fato de que os policiais sabem que os plantonistas são profissionais ou estudantes aptos a realizar um atendimento deste tipo. Como já foi desenvolvido em outro lugar deste trabalho, a relação que se estabelece no plantão é, primordialmente, uma relação humana, e como tal deve ser considerada.

A mudança de atitude não foi fácil. O contato com uma instituição forte como a PM provoca situações de espelhamento, em que se abarcam sem reflexão algumas características institucionais (características que, de outra forma, até criticaríamos). A equipe de plantonistas resistia ao novo, exatamente da maneira como avaliava que a PM fizesse.

Apenas o cuidado com o grupo em supervisão permitiu que surgisse uma nova possibilidade para o plantão. O resgate de um sentido durante este período de dúvida e reflexão, em que a equipe se identificou com uma crise (de efetividade e de função) pela qual o policial militar passa cotidianamente, permitiu que a atitude para os atendimentos mudasse espontaneamente. Reanimada com uma nova compreensão para o trabalho (e para a própria crise), a equipe de plantonistas retornou à instituição. Mais livre com relação às

questões institucionais com as quais se vira amarrada, podia então transitar novamente e se apresentar, ativa e seguramente, aos sujeitos sociais. Novos atendimentos aconteceram, novo ânimo surgiu.

No entanto, poucos meses depois sobreveio outro período de “calmaria”. Mais uma vez, os atendimentos cessaram, e os plantonistas se viram novamente na estranha crise de função, autoridade e efetividade, que de início suspeitavam pertencer exclusivamente aos sujeitos com que trabalhavam. Se a equipe tanto sabia dizer sobre a crise da PM, analisando suas características e até mesmo criticando alguns posicionamentos, talvez houvesse algo que nesse momento pudesse tomar para si mesma.

A respeito da questão sobre qual seria a identidade da Polícia Militar neste novo cenário em que ela se encontra (mencionado em parte anterior deste trabalho), a equipe refletia: por que a PM não pergunta o que a sociedade espera dela? Em outros termos, antes de fazer alguma coisa para resolver uma crise, que fala em desalojamento de função, por que não ouvir o que têm a dizer aqueles a quem sua prática se destina?

No caso dos plantonistas, isto significava que, antes de qualquer nova tomada de posição e postura, dever-se-ia voltar todas as atenções ao que os próprios policiais teriam a dizer sobre o plantão psicológico. Ao invés de permanecer à espera da procura por atendimentos, configurava-se o momento de um outro tipo de escuta.

Neste ponto, é possível uma primeira reflexão: a compreensão da efetividade do plantão psicológico só pode ser contemplada pelo discurso do próprio policial. É a ele que se destina o serviço; é ele quem pode justificar ou

não a continuidade, bem como propor, se for o caso, alterações no modo como o plantão tem sido realizado. Ao policial caberá dizer a que se destina o plantão, e em que medida este serviço é efetivo ou não para acolher o sofrimento do sujeito social neste contexto institucional. Em outros termos, a questão a responder é: qual a significância e abrangência do trabalho realizado junto aos seus usuários? Como o plantão se explicita enquanto disponibilidade? Como é compreendida esta disponibilidade na experiência do sujeito social? Faz uso dela? Como?

(...) trata-se de *interpretar* o que se mostra de forma a trazer à luz o que *está presente* mas dissimulado e oculto nas experiências. Há, portanto, uma dose de violência neste procedimento fenomenológico, já que o objetivo não é apenas o de descrever o visível, mas o de **desentranhar** o sentido do ser dos fenômenos que se dão a ver espontaneamente (FIGUEIREDO, 1994, ps. 50-51 [grifos do autor])

Não se trata de olhar a prática a partir de modelos e teorias. Desta cristalização padeceu o próprio serviço, enquanto a equipe de trabalho acreditava que a implantação do plantão bastava para que a disponibilidade se efetivasse em atendimentos. Como aponta Figueiredo, o objetivo destes questionamentos é “desentranhar” sentidos presentes, mas dissimulados nas experiências. Na perspectiva do método fenomenológico, a pesquisa demanda uma intervenção, e nessa medida está intimamente relacionada à prática, para desvelamento do que está oculto.

3.2 Reflexão Metodológica

Gendlin (1978 / 1979), buscando compreender a ação do psicólogo em psicoterapia a partir de uma leitura dos existenciais de Heidegger, afirma que, da forma como o sujeito está disposto no mundo, de como se situa e encontra a si mesmo (*befindlichkeit*), já surge uma compreensão de sua situação. Implícita, e distinta do entendimento cognitivo, esta compreensão – já comunicável - revela algo do modo como o sujeito está no mundo naquele momento. Assim, o modo humano de ser-no-mundo implicaria uma *afetabilidade* a partir da qual já se apresentaria uma *compreensibilidade* e a possibilidade de uma *fala*.

Se puder ser encontrada, a partir do que foi desenvolvido, uma articulação entre os existenciais e o modo de compreender a metodologia de pesquisa, já que em ambos está considerada esta compreensão tácita a respeito dos fenômenos que se apresentam como situados no mundo, é possível invocar uma nova aproximação entre pesquisa e clínica. Nesta perspectiva, em que se insere a reflexão de Gendlin, não apenas a pesquisa, mas também a clínica pode ser pensada nas mesmas bases do afetabilidade-compreensibilidade-fala. Desse modo, a metodologia deste trabalho visa a articular os conceitos de pesquisa e clínica. Trata-se de uma metodologia que já está implicada na própria prática psicológica.

Em consonância com o exposto acima, o instrumento de colheita de dados é uma ferramenta que se ressalta por si mesma a partir da contemplação da questão a investigar. Nesse sentido, a situação de colheita, implicada por esse modo de pesquisar, foi criada para propiciar a apresentação de uma narrativa, pela qual o sujeito possa ir tecendo um sentido para o

serviço de plantão psicológico, fazendo uso da compreensão prévia que ele já tem, para que dela algo possa ser interpretado. Ao narrar, o sujeito pode retomar a si mesmo numa perspectiva historial e significativa do vivido. Assim, colocando a experiência em trânsito pela linguagem, o sujeito resgata, na sua própria história, a compreensão do vivido como referência que redimensiona a sua situação, reabrindo possibilidades futuras e permitindo novas perspectivas para o próprio sofrer.

Para permitir e acompanhar a criação desta narrativa, o instrumento utilizado será o depoimento. Na situação de depoimento, o sujeito é convidado a narrar sua experiência a respeito do serviço de plantão psicológico proposto. Por ter um foco específico, e se encaminhe a partir de uma convocação feita pelo pesquisador, o depoimento pode parecer diferir francamente da relação que se estabelece no plantão psicológico; no entanto, em ambas as situações, algo fundamental se apresenta: a atitude clínica do ouvinte, atento ao que emerge em busca de um sentido. Em outras palavras, aqui fica claro algo que já se enunciava desde o início do trabalho: a pesquisa sobre o plantão psicológico não seria uma saída da clínica em direção à outra coisa, mas apenas um outro momento da própria ação clínica.

As narrativas colhidas serão interpretadas para compreender sentidos suscitados por elas com relação à forma de como os usuários vêem o serviço de plantão psicológico oferecido a unidades da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Somente após este trabalho, será possível fazer uma reflexão para uma articulação entre plantão psicológico e acolhimento do sofrimento.

3.2.1 A Colheita dos Depoimentos

Por tratar-se de atividade já prevista pelo convênio firmado entre a Universidade de São Paulo e a Secretaria de Segurança Pública Estadual, estabelecendo e regulamentando o oferecimento do serviço de plantão psicológico ao efetivo da Polícia Militar, a realização e a publicação desta pesquisa estava implicitamente autorizada pela instituição. Contudo, foi verificada a necessidade de uma autorização específica para a colheita dos depoimentos. Além do Termo de Consentimento assinado por cada sujeito que se dispusesse a participar, um outro deveria ser feito em nome do comandante responsável pela unidade militar em que se realizasse o trabalho.

Um Termo de Consentimento foi, então, elaborado e encaminhado ao coronel comandante do Comando de Policiamento de Área respectivo. Após algum tempo de espera pela assinatura, chegou a notícia de que o Termo havia sido enviado à Secretaria de Segurança Pública. O motivo alegado era que, por se tratar de convênio estabelecido pela Secretaria, firmar o referido Termo de Consentimento seria, para o comandante de policiamento de área, como “passar por cima” do Secretário de Segurança Pública.

O cuidado com este trâmite para a autorização se justifica do ponto de vista institucional. Bons trabalhos podem ser inutilizados e inviabilizados pelo não cumprimento de aspectos legais ou burocráticos. O que chamou a atenção, porém, foi a dificuldade para encontrar, mesmo num nível bastante elevado da escala hierárquica militar, alguém que de fato se dispusesse a responsabilizar-se pelo trabalho que esta pesquisa se propunha a empreender. A resolução da contenda é ilustrativa: descobriu-se, após este Termo de

Consentimento haver percorrido alguns níveis de comando, inclusive na própria Secretaria de Segurança Pública, que bastava a assinatura do comandante das próprias Companhias onde o plantão se realizava.

Como a colheita dos depoimentos dependia dessa autorização, houve um atraso de alguns meses para que ela pudesse ser realizada. De qualquer forma, os depoimentos foram colhidos em dias específicos, em que não havia plantão psicológico. Decidiu-se por entrevistar 04 sujeitos: dois soldados em cada uma das Companhias em que o plantão psicológico foi implantado.

Para colher o depoimento destes soldados, o pesquisador se aproximaria de pequenos grupos de policiais que estivessem conversando no pátio da unidade, explicaria os objetivos da pesquisa, o motivo da necessidade dos depoimentos e realizaria o convite. Os policiais não precisariam demonstrar seu interesse no momento do convite, uma vez que o pesquisador permaneceria na Companhia ainda algum tempo aguardando que aparecesse algum voluntário. Quando um policial se apresentasse disposto a participar, o pesquisador se encaminharia com ele a uma sala que permitisse o máximo de privacidade.

Ao iniciar a conversa, o pesquisador detalharia algumas características da pesquisa; pedindo autorização para gravar o conteúdo do que fosse conversado, apresentaria o Termo de Consentimento assinado pelo comando da unidade, permitindo a realização das entrevistas, para que o sujeito lesse e assinasse seu próprio Termo de Consentimento.

Visando invocar o campo da experiência do sujeito, e não apenas uma região específica ou restrita desta experiência, a pergunta para "disparar" a

narrativa seria: *que sentido tem para você o serviço de plantão psicológico que é oferecido nesta Companhia?*

Depois de colhidos os depoimentos, o material oral gravado seria transcrito e textualizado. Segundo MEIHY (1996), na fase de textualização:

(...) suprimem-se as eventuais perguntas que, fundidas nas respostas superam suas importâncias. O texto passa pois a ser predominantemente do narrador, que figura como personagem única por assumir o exclusivismo da primeira pessoa. (p. 59)

A textualização tem como objetivo assegurar uma boa recepção da mensagem, aproximando o público leitor do registro oral fornecido pelo depoente. “O que deve vir a público é um texto trabalhado, onde a interferência do autor seja clara, dirigida à melhoria do texto” (MEIHY, 1996, p. 57).

Assim, os depoimentos não serão apresentados na forma de entrevista, com perguntas e respostas definidas, mas como textos únicos, que revelam, ainda que com a participação ativa e deliberada do autor da pesquisa, exclusivamente a intenção do depoente.

4. DEPOIMENTOS

“Até para sofrer, a gente carece de quietação.

Para sofrer com capricho, acondicionado,

no campo de se rever.”

(GUIMARÃES ROSA, 1984, p. 168)

As textualizações serão apresentadas seguidas de um esboço de análise, que revela a forma como o pesquisador foi interpelado primeiramente pelas impressões do depoimento. Outras reflexões serão realizadas no próximo capítulo.

A partir de agora, para fins de apresentação dos depoimentos nelas colhidos, as duas Companhias da PM consideradas neste trabalho serão chamadas de 'A' e 'B'.

4.1 Depoimento 1 - ... Muito fechada...

Companhia A - Soldado, sexo feminino.

Eu sou uma pessoa extremamente fechada... muito fechada... para me abrir... assim... com as pessoas. Eu acho... como eu posso falar para você?!... que não deixa de ter uma importância... Eu acho que é importante o que vocês fazem para a gente. O que eu posso falar...? Eu acho que é importante porque... não só aqui... em todo ramo eu acho que deveria ter. Sabe por que deveria ter? Porque todo mundo... às vezes... na vida... tem dificuldade em aceitar... em se expressar. E talvez é importante você ter uma ajuda técnica... profissional... para melhorar a sua maneira.... Como é que eu posso falar...? ...ah... é difícil... para mim é difícil... Como é que eu posso falar...?!

Deixa-me ver assim... uma coisa que eu acho... não individual... para mim... eu sou muito fechada... mas eu acho que seria também importante trabalhar em grupo... ter uma ajuda dessa em grupo. Porque às vezes as pessoas parecem

que... uma pensa de uma forma... outra pensa de outra forma e às vezes divergem... eu acho que seria interessante uma coisa para trabalhar em grupo... já que a gente tem que trabalhar em grupo... tudo é em grupo... não é?! É o que eu acho. Em vez de ser individual... conversar com cada um... mais trabalhos em grupo.

Sabe que você me pegou de uma forma... porque eu não sei... como eu te falei... eu sou uma pessoa fechada... Nos meus momentos de dificuldade eu tento refletir... eu nunca tentei pensar na área da psicologia. Uma pessoa fechada é uma pessoa que guarda as coisas para ela... tenta resolver com ela mesma... às vezes não é bom... eu às vezes não gosto de uma coisa e ao invés de resolver aquilo ali eu fico guardando e isso eu acho que não é bom. Às vezes eu falar "poxa... pessoa... você fez isso e isso"... às vezes eu não tenho a coragem de fazer isso. Eu sou tão fechada que às vezes chegar para aquela pessoa e dizer "você fez isso e isso" me magoa. Aí eu não falo... Às vezes eu sinto as coisas e "puxa vida... eu devia ter falado para aquela pessoa"... aí eu me fecho. Para mim é muito difícil... mesmo aqui nessa nossa conversa...

Então é isso aí... mas eu acho importante... não só aqui na polícia militar... como em outras... Isso devia ser uma coisa assim... padrão nas empresas... no local de trabalho... não só aqui... mas em qualquer local de trabalho.

Mas por que então eu não procurei...? Da minha parte é a timidez. Por isso que eu te falei... por eu ser fechada... Para procurar tem que ser menos tímido.

A timidez prejudica... A timidez é um fator que faz com que você se feche... não procure outras pessoas. É o que eu acho. E outra coisa também que eu acho é

que as pessoas... o egoísmo também. Elas acham que não precisam de ninguém... que não precisam de ajuda para resolver uma coisa delas mesmas. Falta de coragem mesmo. É... falta de coragem... que mais...? ...falta de coragem? Eu não sei expressar direito para você... eu estou meio confusa agora.. viu?!

Me deixou confusa o porquê as pessoas não procuram... no meu caso porque eu sou tímida... fechada... até para o pessoal mesmo... eu não converso muito sobre os meus assuntos... eu mais ouço do que falo. Para mim... falar é difícil... eu mais ouço. Todo mundo vem falar dos problemas para mim. A turma chega... fala os problemas para mim... eu escuto... mas eu mesma falar dos meus problemas eu quase não falo. Então... é isso.

É como se... eu não quisesse misturar os meus problemas particulares com os problemas que eu tenho aqui na Cia.... profissionais... Eu tento não misturar.

Esse serviço é oferecido num local de trabalho. Me faz pensar algo que... se você vem em... um lugar de trabalho então tem que ser... como eu posso falar isso para você...? Que você está aqui e que o trabalho é para melhorar o nosso ambiente de trabalho... a nossa vida social aqui no trabalho... não a vida particular.

É o que eu entendo... Questões ligadas ao convívio... porque se você for ver bem... às vezes a gente fica mais aqui do que em casa. O que me faz pensar nesse trabalho é isso... que vocês vêm aqui para... não para falar dos meus problemas particulares... mas sim da polícia militar. Como assim “ah... eu sou perseguida por uma pessoa... essa pessoa me persegue...” ou então “ah...

esse comandante está me perseguindo... está prejudicando o meu jeito de ser..." Entendeu? Coisas profissionais...

Eu até acho que se misturam muito os problemas particulares... eles afetam muito na vida profissional... só que eu procuro separar... deixar meus problemas... se você perguntar para as pessoas... eu trato todo mundo igual... todo dia... todo dia estou a mesma coisa... mas tem uns que chegam mal humorados... já tratam você com indiferença... por exemplo... eu trabalho ali com paisano... faço ocorrência de trânsito... eu trato sempre o povo bem... sempre a mesma coisa... posso estar triste... posso estar com raiva... posso estar... procuro não misturar... mas na maioria das vezes não é isso que acontece.

O meu ser aqui... se tem algum problema... está doendo... está machucando... mas eu trato você do jeito que eu estou aqui com você... conversando. Pode ser que eu não esteja dando tanta risada num dia... mas o tratamento é normal. Às vezes até fica estampado na minha cara: "você está triste hoje!"... mas o tratamento que eu tenho com você é todo dia a mesma coisa... é isso o que eu quero dizer. E na maioria das vezes não acontece isso... muitas pessoas descontam em você o estão passando lá fora.

Sei lá... eu acho que quando você está com problemas sérios tem que levar ao plantão.. não é? Agora... problemas todo mundo tem... Todo mundo tem... então é uma coisa que você mesmo tem que administrar. Você tem que administrar a sua vida... entendeu? E acho que tem que separar ela do profissional. Agora... se for levar tudo para o plantão... tudo o que acontece... acho que não é uma boa idéia não... porque todo mundo tem problema... todo

mundo tem a sua dificuldade... tem as coisas em casa que estão acontecendo... todo mundo. Então se for chegar aqui..... por isso que eu falo... de fazer um trabalho em grupo... acho que seria mais legal... porque problema todo mundo tem...

Por exemplo... brigou com o marido em casa... ou brigou com o filho... ou está com o filho que está dando problema... por exemplo... eu tenho uma filha adolescente... que me deu muito trabalho... já tive problema com ela... de ela quase se envolver em droga... Ou então "ah... a minha filha está querendo namorar...". Então... eu vou trazer isso para a Cia.?! Para o local de trabalho?!

Eu acho que não. Porque eu acho que essa é uma coisa que eu tenho que resolver... eu e ela... apesar que... se fosse para conversar com um psicólogo "puxa... o que está acontecendo?"... É... seria uma boa idéia... Mas no meu local de trabalho seria difícil... Eu acho difícil eu expor meus problemas no local de trabalho. Seria mais fácil eu procurar uma ajuda fora. Por exemplo... eu tive problemas com a minha filha... agora não... agora já está... inclusive fui na assistente social... conversei com a assistente social... ela nos indicou um psicólogo lá no postinho perto de casa... nós fomos... agora... aqui na Cia. ninguém sabe disso.

Eu tenho um irmão que está preso... por causa de droga... está preso lá no Belém... quase ninguém sabe... entendeu? Então... são essas coisas do dia a dia que eu separo bem do serviço. E às vezes isso afeta outros policiais... outras pessoas. Afeta no dia a dia. Chega uma menina que brigou com o marido à noite. Ela vem aqui e passa o dia inteiro nervosa. Discutindo com todo mundo... Então... ela está trazendo problema de casa para cá.

Eu não trouxe meus problemas para o plantão. Tanto que vocês ficaram muito tempo aqui... aí eu tive alguns probleminhas... eu sempre converso com uma pessoa ou outra... sempre tem alguém que é mais amigo da gente... e me falaram: “ah... por que você não conversa com eles?”... mas eu não procurei. Para mim é difícil. Então... como para mim é difícil... pode ser difícil para um monte de gente aí.

A dificuldade é chegar assim e falar “ô.. vem cá.. preciso falar com você”... é essa a dificuldade... só isso. Da minha parte é. “ô.. vem cá.. preciso falar com vc.. está acontecendo isso.. isso.. isso”. A dificuldade eu acho que é essa. De pegar e ir até você e falar. Fazer esse pedido. Pelo menos para mim é.

Tanto é que você foi lá hoje e eu falei “então vamos...” Vim conversar... porque se dependesse de mim... de falar tudo isso aqui... não falaria.

Talvez vergonha... receio... Eu acho que é até pelo local... a pressão... “ah... eu não vou lá falar com ele... o que vão pensar...”... “ah... o comandante vai saber...”. A turma é muito desconfiada. Porque... “vai vazar”... “vou falar alguma coisa demais”...o próprio medo...

Acho que é isso... mais ou menos... o que eu penso eu te falei... mais ou menos...

Agora a minha pergunta é... o trabalho de vocês é em prol do que... do trabalho da gente... da convivência nossa em grupo... profissional... ou do pessoal? Onde vocês querem chegar... vocês querem resolver o problema do profissional militar ou da [nome dela]? É tudo junto.. não é?

Então eu acho importante o trabalho de vocês e acho que tem que ser divulgado e esclarecido. Eu acho que vocês deviam pegar e falar com o

peessoal assim... “a gente está aqui para...”. Apesar que vocês fizeram isso.. não foi? Até fizeram...

Mas devia ser assim... de manhã... na preleção... o sargento falar “aqui está o Rodrigo... se vocês quiserem conversar com ele... independente do assunto que for... vai ser sigiloso... ele está aqui profissionalmente... independente da polícia militar...”

Isso facilitaria... pelo fato de esclarecer que não é só para assuntos profissionais...

E que não é mesmo.. não é?

Por exemplo... eu tenho dificuldade com um certo sentimento meu. Por exemplo... eu sou uma pessoa assim muito insegura. Eu tenho um relacionamento onde eu tenho muito ciúme... e eu queria trabalhar isso. Tem como?

Então é isso... entendeu? Eu não sabia! Está aí uma coisa que eu não sabia que podia expor para você! Eu não sabia que eu podia procurar você por uma dificuldade que eu tenha de mim mesma.

Porque vocês vieram aqui... na polícia militar...! Talvez fosse uma bobeira minha ter pensado isso... uma ignorância minha. Mas achei que tivesse alguma coisa ligada à polícia militar. Que você tivesse... aqui devido à polícia militar... fazendo algum estudo sobre a gente... da polícia militar mesmo. Não pensei que fosse uma coisa mais aberta... mais abrangente.

Eu não conheço serviços assim aqui.

Se bem que nós temos serviços... temos médico... dentista... se for pensar bem... é para a minha pessoa... e é da polícia militar... hoje mesmo eu tenho médico marcado... é da polícia militar... é um serviço que é para mim... Então estou até errada pensar assim...

Não sei te dizer se isso foi uma coisa minha ou se todos pensam assim.

Nunca tive experiência com psicólogo aqui. Nem fora. Só esse caso da minha filha... que a psicóloga foi mais para ela.

De mim... O que eu posso falar de mim? Que eu tenho dificuldade de ser fechada... sinto que isso me prejudica um pouco. O que eu tenho para falar... em casa... eu gostaria de falar mais com a minha filha... no meu relacionamento eu sou insegura... sou ciumenta. Até que agora eu estou mudando... mas agora com 38 anos de idade... parece que eu estou sabendo expor mais as idéias... mas eu tinha bastante dificuldade. Não sei se é porque eu fui muito repreendida pelo meu pai quando era pequena... ele me repreendia muito... aquele pai severo... e eu tive muitas brigas com ele. Ele já morreu já. Então não sei se isso afetou um pouco meu jeito de ser...

Para mim é bem difícil falar. É difícil porque eu estou acostumada a ouvir... eu sempre estou acostumada a ouvir... não estou acostumada a falar. Mas agora eu estou bem melhor... há estou com 38 anos... mas antes era bem pior. É o que eu te falo... às vezes eu sou muito insegura... em questão de relacionamento... com a minha filha. Agora eu converso mais com ela... mas agora já aconteceram muitas coisas... já passamos por muitas coisas... que talvez... se eu estivesse mais aberta antes... não teriam acontecido. É isso.

Quanto ao serviço... é isso mesmo que eu tinha falado... ser mais esclarecido... que vocês não estão aqui para ver o lado profissional.

4.1.1 Esboço de análise

A leitura do depoimento acima abre algumas possibilidades de compreensão. Chama a atenção inicialmente a forma como a policial insiste em dizer que o plantão não deve servir para que as pessoas tragam qualquer problema ou sofrimento; segundo ela, *problema todo mundo tem*. Embora ache a iniciativa do serviço importante, nesse momento, expressa não ter ficado claro o uso ou o sentido do plantão para ela.

Ao dizer: *Já pensou se todo mundo vier falar dos seus problemas...? e então é uma coisa que você mesmo tem que administrar*, a soldado parece não legitimar o plantão como abertura à angústia, preferindo encaixá-lo como um serviço que atende um tipo específico de “problemas” (só mais tarde no depoimento ficará mais claro de que tipo de problema ela está falando). É possível pensar que um plantão psicológico aberto para que as pessoas possam falar espontaneamente sobre seus problemas é compreendido por ela como um espaço caótico, um lugar de ruptura.

Esta fala remete à reflexão de que o caos pode ser entendido como o estado que precede a criação de algo, a construção de um novo. Um estado que explicita a tensão e a “crise”, assumindo-as e compondo a partir delas um terreno fértil para a mudança. Numa estrutura tão rígida como a que se observa na Polícia Militar, produtora de uma indiferenciação entre sujeito e instituição, de fato parece difícil haver “permissão” para a desconstrução, abrir espaço para

o caos. A própria instituição interdita, por suas características, a abertura a que o trabalho do plantão se propôs.

De fato, tudo na instituição PM depende de uma “permissão externa” para acontecer. Não há espaço para permitir-se. O próprio trâmite para obtenção de autorização para colheita dos depoimentos já revelava isso.

Esta compreensão não surge apenas a partir da leitura deste depoimento, mas já estava presente na experiência do pesquisador. Assim, como já apontado nas “reflexões metodológicas”, a interpretação da fala desta soldado abre espaço para que se explicita uma compreensão prévia do pesquisador, interpelado por sua prática, no cotidiano do serviço de plantão psicológico.

Possivelmente, foi esta característica institucional que afetou a equipe do plantão, levando-a a encontrar tantas dificuldades para viabilizar-se como instrumento de escuta e atenção para aqueles policiais. Envolvida por uma instituição que resiste de forma tão plena ao novo e ao diferente, a equipe sentia-se constantemente “sem permissão” para ocupar o lugar que se propunha, deslocando-se na direção da rigidez institucional. Como um canto de sereia, que chamava com o intuito de assimilar o estranho ao conhecido, tornando-os uma coisa só... Em termos figurados, é como se a instituição colocasse vigias armados em cada um dos seus pilares para evitar que qualquer um deles sofra um “atentado” (no sentido de ataque ou de tentação?): um abalo destrutivo.

Desde o seu surgimento, a PM efetiva essa função de manutenção da ordem e controle da subversão. Neste ponto, ocorre outra metáfora: no filme “A

Paixão de Cristo”, há uma cena em que Pôncio Pilatos, pressionado por sacerdotes judeus a condenar Jesus à morte, tem com sua esposa o seguinte diálogo: “se não condenar Jesus, os judeus se voltarão contra mim; por outro lado, se o condenar, seus discípulos se voltarão contra mim. Não sei o que fazer”. Depois de ouvir estas palavras, sua esposa lhe pergunta o que é a verdade, e ele responde algo como: “Já me disseram que se houvesse novo levante na área sob minha jurisdição, minha cabeça seria cortada. Esta é a minha verdade”. Para o controle, não importa a “verdade”, a reflexão, o sentido; só interessa que se mantenha aquilo que é: o *status quo*.

Assim, na medida em que sinaliza algo que não cabe na estrutura institucional, o plantão pode também ser entendido como uma tentativa de subversão. Uma subversão não panfletária, mas imiscuída nos contratos psicológicos que as pessoas mantêm entre si naquela instituição.

Se o plantão exige que o cliente cometa um ato subversivo, procurá-lo implica denunciar que, diferentemente do que é implícita e explicitamente divulgado pela instituição, ali, naquele ambiente, pode sim haver caos, queda, admissão de fraqueza, reflexão sobre si. Em resumo, procurar o plantão seria um ato em que seria necessário admitir não apenas sofrimento, mas também uma grande ousadia.

De fato, em determinado momento de seu depoimento, a soldado diz que os policiais talvez não procurem por achar que não precisam de ninguém, resolvendo sozinhos todos os seus problemas. No entanto, em seguida afirma que talvez lhes falte coragem. Nesse momento, em que possivelmente teria emitido uma opinião incoerente, a soldado fica confusa. Se o sujeito acredita

poder resolver sozinho todos os seus problemas, deveria ser muito corajoso; porém, o que ela diz é justamente o contrário. É possível pensar que a coragem a que ela se refere seja essa comentada acima: coragem para admitir a instituição, a que se pertence, como espaço onde a dor, a admissão da própria fraqueza e dos próprios limites também são possíveis.

Refletir sobre estas questões talvez ajude a compreender a baixa procura do plantão. E talvez dê sentido às sugestões de “avaliação psicológica” e “aplicação de testes” que tantas vezes nos foram feitas. Como possibilidades de alternativa ao serviço de plantão psicológico, estas modalidades de prática psicológica de cunho mais fortemente avaliativo nos eram propostas cotidianamente, por policiais dos mais diferentes níveis hierárquicos. Como se nos convidassem a subverter de maneira mais disfarçada, uma maneira que não se explicitasse tão radical quanto o plantão. Aplicar testes, avaliar, medir, tudo isso possivelmente seria mais bem aceito porque manteria o sujeito apartado do seu lado caótico, apresentando-o “numericamente”, e, portanto, de maneira controlada. Ao mesmo tempo, a avaliação preservaria a instituição do caótico, deixando-o aparecer apenas como responsabilidade de cada sujeito do contingente.

Neste mesmo sentido, é possível pensar o comentário feito pela soldado de que o plantão estivesse ali apenas para que os policiais trouxessem questões profissionais. Para ela, deve haver uma nítida separação entre a vida profissional e a vida pessoal de cada funcionário daquela instituição. Alguns problemas tipicamente humanos, como suas questões amorosas, sua relação com a filha ou o irmão preso com drogas, devem permanecer fora do ambiente

de trabalho, mesmo quando lá se estabelece um serviço de atenção psicológica como o plantão.

Como se ali ela pudesse ser outra pessoa, apartada e não afetada pelo que lhe acontece em outros lugares da vida. Da experiência cotidiana de ser plantonista, faz-se possível a leitura de que esta percepção pudesse dizer de um modo de ser na instituição de trabalho em que o si mesmo não pode ser contemplado, de que a instituição não permite que se seja o que se é. Percebendo a PM como espaço inóspito à personalidade, o sujeito acaba por compreender-se de forma dividida, como se fosse dois diferentes: um é o “policia”, o outro é a “pessoa”.

Como afirma a soldado durante o depoimento: “Taí uma coisa que eu não sabia que podia expor para você. Eu não sabia que eu podia procurar você por uma dificuldade que eu tenha de mim mesma”. A soldado chega a admitir que já havia sido esclarecido pela equipe de plantonistas a que o plantão se destinava, mas acha que não foi o suficiente.

Além disso, é preciso levar em conta outro aspecto trazido ao longo de todo depoimento: a soldado se considera tímida, fechada, e aponta esta característica como um motivo para não ter procurado o serviço. Apesar da timidez, diz ela, é possível desabafar e contar certas coisas de si dentro da Companhia. Neste momento, ela talvez estivesse permitindo se aproximar de um cuidar de si. Porém, esse modo de ser só lhe parece possível em presença de algumas poucas pessoas: com aquelas com quem mantém uma relação de confiança e cumplicidade. E isso ela não conseguiu criar com o plantão...

Como consideração final, é possível refletir que, se a sujeito em questão já se define durante todo o depoimento como uma pessoa “muito fechada”, seu trabalho na Polícia Militar talvez incentive um fechamento ainda maior. A abdicação do modo de ser próprio e o recuo da personalidade ante a coletividade, marcas distintas na instituição PM, interpelam a soldado de uma maneira que ela não consegue (não quer?) evitar. Nesse sentido, e retomando a análise de que o plantão possa se configurar como espaço de subversão ao instituído, procurar o serviço, ainda que percebendo nele algumas possibilidades de “ajuda”, para ela não é uma possibilidade. O próprio fato de acreditar que o plantão se destinasse apenas para *assuntos profissionais* demonstra o fechamento: para saber a que o plantão se propunha, bastava que a soldado tivesse se aproximado dele.

4.2 Depoimento 2 – “Você dava atenção...”

Companhia A – Soldado, sexo masculino.

Para aqueles que procuraram o seu serviço... no caso eu mesmo... teve muitos momentos em que a gente conversou... Eu acho que serviu para abrir a mente da gente... se inteirar de muitas coisas que às vezes a gente acha que é errado... Mas ver pelo outro lado... que não é desse jeito... pode se consertar os erros... os problemas que acontecem aqui... Por exemplo... problemas internos que acontecem entre comandantes e comandados... muitos não suportam... são problemáticos... ... Por exemplo... mesmo o meu serviço aqui... que é controle de entrada e saída de veículos... a maioria dos policiais... se você colocar para trabalhar nesse lugar aí... eles ficam perturbados... pra eles é

o fim do mundo... um fica nervoso... outro diz que não agüenta ficar... começa a dar problema... sai do posto... chega atrasado... ou fica nervoso após as 18 horas...*

No meu caso... eu já fui desse jeito também... Dava 18 horas eu ficava nervoso... me estressava... “cadê o cara que não aparece...?!”

Quando eu vi vocês pela primeira vez eu fiz uma pergunta: “qual é a sua finalidade?”... Aí você explicou pra mim qual era a finalidade... conversar... tirar as dúvidas... detalhes... e a gente vai colocando na cabeça... como funciona... como é... como não é. A gente vê que as coisas erradas não podem ser consertadas pelo lado errado...

A gente vê policiais problemáticos... situação financeira... já junta com o lado de serviço... acaba se prejudicando aqui... Eu mesmo já dei conselho: “por que você não vai falar com os psicólogos?... Vai abrir a sua mente e você vai ver que não é por aí...”... Eu acho que conversando a gente vai entendendo como é a situação.

Eu vejo como problemático um parceiro meu que é o fulano... Ele já foi em psicólogo... ele era bastante problemático... tinha o mesmo sistema.. igual a mim... às vezes não cumprir o horário... ficar nervoso aqui.. problema financeiro... problema de serviço... alguém que pega no pé... Então... ele mesmo chegou a procurar um psicólogo.. E hoje eu vejo que é diferente... É um cara que com o tempo... ele estava numa situação crítica... procurou o psicólogo... particular... dentro da polícia mesmo... uma ajuda que tem aí.. eu não sei... por que eu só peguei informação sobre isso com você... mas ele

* Este é o horário em que termina o expediente. No entanto, o policial só pode deixar o posto de trabalho após a chegada do colega que fará o turno da noite.

procurou e... hoje... é uma ótima pessoa... não tem problema nenhum... trabalha com a gente aqui na cozinha...

Quer dizer... se um dia eu pensei que isso era perda de tempo... hoje eu vejo que não é... Às vezes alguém pode olhar e pensar: “Eles estão aí parados... Será que resolve mesmo... conversando...?” E eu digo: “eu dou garantia que resolve!”. A gente conversando... abrindo o jogo... abre a mente da gente... a gente pensa mais... pensa o que fazer antes de tomar iniciativas drásticas.

Eu já vi exemplos que passaram na televisão... de policiais... no ano passado... apareceu um que se matou na frente das câmeras... que falou com o comandante que queria procurar um psicólogo... e ninguém o ajudava... Estava com problemas familiares... problemas dentro da Companhia... falou que queria ajuda... que o mandasse para o psicólogo que existe dentro da polícia. Nesse exemplo eu vejo que ele pediu ajuda... não ajudaram... e aconteceu dessa forma drástica... apareceu na televisão... acho que foi lá no Ibirapuera. Por aí a gente vai vendo exemplos...

Na época que vocês vinham aí no ano passado... a gente sempre via o serviço e pensava: “eles não estão aí à toa. Se não desse resultado eles não estariam aqui”. A gente vai aprendendo... conversando... sabendo como são as coisas.

Eu vi resultado positivo. A gente conversa... vê que você dá atenção... a outra.. que estava estagiando com você... conversa... tudo tem um porquê: “por que você acha assim? Por que você acha aquilo?” É sinal de que prestam atenção na gente... ouyem a gente... e dão os conselhos.

Prestar atenção é muito importante. Pra muitos policiais aqui... vai fazer uma pergunta para alguém... para o seu comandante... e o comandante não dá

atenção... Pra um tem o privilégio... pra outro não. Ou às vezes não dá naquele momento e a pessoa... respondeu mal ou não deu atenção naquilo... a pessoa já toma outras iniciativas... se é uma pessoa problemática... já fica nervosa... começa a dar problema no serviço. Então eu acho que a pessoa escutar e explicar detalhadamente o porquê daquilo... acho que ajuda muito.

Aqui falta muito isso... O serviço é estressante... tem momentos de adrenalina... tem o tipo de serviço... que a pessoa não se adapta... Tem policiais que pensam: "eu sou policial... o meu negócio é procurar bandido". Aí... surge um documento com determinada ordem que diz... que ele tem que ficar parado em um cruzamento... aquilo pra ele é o fim da picada... fica estressado... não agüenta ficar ali naquele lugar... é o fim do mundo. No lado dele... ele se acha abandonado... porque não foi ouvido... ele acha que por ter conversado com o comandante... ele não coloca na mente que aquilo é um serviço... mas... para muitos... cumpre-se o que deve ser feito e acabou.

Mas aí tem pessoas que ficam perturbadas... nervosas... atendem mal o público.. o cliente... que vem pedir socorro aqui... acaba atrapalhando mais ainda essa pessoa... acaba descontrolando mais ainda a pessoa... arrumando complicação. Além disso... chega em casa... complicação familiar... já sai estressado daqui... fica nervoso com a esposa... aí olha para a situação financeira... cada um toma um destino. Alguns tomam os lados drásticos... vão querer resolver os problemas indo para o lado errado. Acho que se chegar nesse termo teria muito que pedir ajuda. Porque lado difícil todo mundo passa... Eu já passei muitos lados difíceis... a situação financeira... o serviço também... pessoas que às vezes ficam no seu pé... que não vão com a sua

cara... e você tem que cumprir o serviço. Se você não procurar ajuda... ou se não tiver um autocontrole... acho que a pessoa perde a cabeça.

Os poucos momentos que eu já conversei com você... você e a outra menina... a gente vê que é uma boa ajuda. Eu penso assim... no dia em que eu cheguei ali... os vi sentados... fui conversar... a gente vê que tem um retorno da palavra. Eu fui perguntar o que é o psicólogo... qual a finalidade... e você explicou. Através desse bate papo... a gente foi conversando outras vezes... hoje a gente chega e conversa... tem um bem estar. Você que aquela pessoa é uma pessoa educada... e a gente vai aprendendo... pra estar bem com a vida e com a população.

Como eu falo... o nosso serviço é estressante... é adrenalina... você tem que cumprir... tem as normas... leis... perigos... aí junta isso com situação financeira.. problemas familiares... Tempos atrás... eu chegava em casa... já tive momentos de chegar em casa e... qualquer motivo era briga... já extrapolava. Depois a gente vê que não é por aí. A gente vai conversando com as pessoas... como conversei com você... e vê que não é por aí... vê que a gente resolve a situação conversando... a gente vai vendo que as coisas às vezes não são do jeito que a gente pensa. Por isso a ajuda é muito importante...

Você está vindo aqui espontaneamente... ajudar a polícia militar... ajudar os policiais com problemas... eu acho que melhoraria o comandante abrir mais... apresentar mais você à tropa... para alguns policiais caírem na real... procurarem ajuda. Tem que ser passado para uma pessoa que veja quem está com problema... o mais próximo da tropa é o sargento... ele sabe quem é

problemático... sabe quem é excelente... o bom policial... que não dá problema. Ele poderia ajudar nisso também. Quem é interno sabe quem você é... mas muitos que estão na rua não sabem. Bastaria uma palavra do comando para aqueles que precisam de ajuda... para que procurassem você. Com certeza iria resolver bastante... tendo a voz de alguém que divulgasse mais. Eu sei que da sua parte você está espontâneo... qualquer um que chegar você vai ajudar... eu acho que o comando deveria avisar que o plantão está disponível pra isso... pra ajudar. Uma coisa boa... que está aí para ajudar... mas ao invés de ser divulgada... tem gente que não divulga. Tem sargento que divulga... mas tem outros que não vão divulgar... o importante é o serviço... se a pessoa precisar de ajuda... ela que se vire.

Poucos sabem... tem aqueles que têm vergonha... ficam acanhados... se tivesse a iniciativa de alguém... de apoiar... aí muita gente seria ajudada. Seria uma possibilidade de melhorar o serviço... porque o serviço já é bom... está aí para ajudar... para conversar... tentar esclarecer como é e como não é... mas depende da outra parte também... não só da parte dele... mas de quem trabalha com ele apoiar.

Agora... da parte diretamente com você... acho que está nota 10... Só o fato de estar aí... na parte da manhã... vindo para conversar com o pessoal... ou passa a tarde todinha aí... disponível... falta do nosso comando a iniciativa de falar que vocês estão aí para ajudar.

Desde o momento em que eu conheci vocês... um dia eu já pensei assim: "será que psicólogo resolve?" Às vezes a gente brincava aí: "o polícia está 13!". O*

* Termo utilizado informalmente na corporação para designar os "loucos".

cara abandona a cancela... passa o comandante e não cumprimenta... toma uma advertência... fica mais problemático ainda... arruma confusão... aí... já ouvi conselho dos outros... “esse cara tem que procurar um psicólogo!”... “tem que baixar na 1ª enfermaria”... que é a psiquiatria... e eu já falei: “isso não resolve nada não! O cara baixou 1ª enfermaria é louco mesmo... não tem jeito!”.

Depois... conversando... vários momentos que eu já conversei com você e com a menina... a gente vê que não é por aí... a conversa abre a mente da gente... dá sugestões a pensar... você pensa os dois lados... vai pensar o bem e vai pensar o mal... você procura ficar calmo... sossegado... você vai saber na realidade o que é a coisa boa... e não usar o extremo... de confusões... ou ficar nervoso.

Hoje em dia até a minha esposa... fica nervosa com as minhas filhas e fala: “vá falar com as meninas... elas estão bagunçando...” Eu digo: “deixa as meninas brincarem... deixa aproveitarem a vida...” O motivo é o barulho? Está ficando estressada com o barulho? Relaxa... Eu dou conselho também... Desde que não estejam quebrando nada... ou correndo risco de se machucar...

Situação financeira também... Eu era de falar “a situação está ficando feia... vamos parar por aqui...!” Ficava nervoso... reclamava com a minha esposa.. tinha que fazer bico.. ela vinha pedir dinheiro e eu já extrapolava... Hoje eu vejo que não é por aí... o negócio é conversar... vamos detalhar... ver se dá para comprar... Hoje a situação ficou mais fácil... eu não me estresso. Nada melhor do que chegar e conversar. Quando a minha esposa está estressada... eu ainda brinco com ela... tem a minha sala e a sala de estar... eu falo assim: “vem

aqui no meu escritório...” que é a mesa da cozinha... e pergunto: “ está nervosa por que?”... Antigamente eu já ficava nervoso... trabalho o dia todo e chego pra ver minha mulher desse jeito!! E piorava a situação.. Hoje eu até uso esse método de brincadeira.. a gente resolve o problema...

Então... um dia eu achei que psicólogo não resolvia nada... na primeira vez que eu te vi... perguntei para o policial: “quem é aquele pessoal que está sentado ali?”... E ele falou: “são os psicólogos... estão disponíveis aí para a gente”... Eu falei: “disponíveis para a gente?!”... Ele disse: “tem que dar graças a Deus deles estarem aqui para nos ajudar”. Aí eu me perguntei se isso vinha da parte de vocês ou de algum comando nosso... aí eu vi que vocês vieram por livre e espontânea vontade... E fui conversando... vendo que vocês davam atenção...

Não é como aquelas pessoas... que você pergunta uma coisa... “o que é ser psicólogo?”... dependendo da sua atitude... você desconversa... ou dá interesse para outro... Da sua parte não.... a gente via que ia perguntando... entrava num assunto... você entrou no assunto da minha vida... do que eu faço... que eu gosto de carro... você dava uma atenção... eu ia aprendendo por aí... “Conversando com ele... falei sobre a minha vida... que eu gosto de aventura... acampar... carros... velocidade... e vi que você dava atenção... você perguntava... “Como..? Carro? Você gosta de aventura?” Se isso fazia bem para mim... eu sempre respondia... e pela minha parte fui aprendendo... “ele é um cara que me dá atenção... conversa... perguntei sobre meus problemas... ele respondeu” Então através disso eu fui pensando e vi que a atitude que eu tomava não era exata... “ se eu fizer a mesma coisa que ele faz... der atenção... não tomar o lado drástico... mas sim der atenção... conversar... e tentar agir da

melhor maneira... sempre vai para o lado bom. Até que hoje... eu tenho amizade com todo mundo... você pode ver que todo mundo passa... cumprimenta... brinca... não sou aquele cara fechado... porque quem me vê pela primeira vez deve pensar: “esse negão deve ser folgado pra caramba!”... Mal sabe que eu sou uma mãe...

4.2.1 Esboço de Análise

Ao longo do depoimento, o soldado expõe uma mudança ocorrida na forma como lida com sua vida. Antes, era uma pessoa muito nervosa, que extrapolava quando lhe acontecia algo desagradável ou frustrante. Segundo ele, esta maneira de encarar os problemas não os resolvia; apenas criava confusão, aumentava o estresse e a irritação de todos.

Hoje, o sujeito se vê como uma pessoa diferente. Tendo aprendido a lidar com as situações problemáticas de sua vida calmamente, preferindo a conversa à briga, acredita ter encontrado a maneira correta de viver. Embora tenha na PM uma função que, segundo ele mesmo, muitos não suportariam (controle de entrada e saída de veículos), tamanha a trivialidade, mostra-se satisfeito pelo simples fato de que aquele é um serviço como qualquer outro. Em outras palavras, mesmo gostando de aventura... velocidade..., o soldado se coloca como uma pessoa plácida.

Um dos motivos apontados por ele para esta modificação de vida é o atendimento psicológico provido pelo plantão, que teria a função de abrir a mente... das pessoas, fornecendo sugestões a pensar... No entanto, esta compreensão acerca das modificações que um atendimento psicológico

possibilita também é relativamente recente. Antes de passar pelo plantão, ele achava que isso não resolve nada não! É possível afirmar que sua opinião só se alterou a partir de uma experiência significativa que lhe abriu para novas possibilidades, desvelando um sentido para o atendimento psicológico.

O policial sentiu-se à vontade para procurar o plantão porque, desde o começo, percebeu que lhe davam atenção. Com o termo atenção o soldado parece designar uma atitude de respeito e interesse genuínos para com aquele que se aproxima. Esta talvez seja uma das grandes possibilidades de estabelecimento de uma relação de confiança dentro do plantão psicológico. Não por acaso, o plantão psicológico se configura justamente como atenção e cuidado que se oferecem à emergência de um sujeito (ou sujeitos) em situação de crise.

Mas o depoimento deste sujeito ainda guarda consigo outros significados. Durante todo o tempo em que ocorreu o plantão, o soldado em questão se aproximou diversas vezes da dupla de plantonistas. Bastava que eles estivessem próximos ao posto de trabalho deste policial e ele já iniciava um assunto. No entanto, quase nunca havia um “problema” pessoal claramente delineado para que se pudesse abordar. Na maioria das vezes, o soldado interpelava a equipe para conversar sobre suas aventuras, suas corridas de carro, suas festas e suas pescarias. Em resumo, o policial dizia aos plantonistas não o que estava indo mal, mas o que estava indo bem.

Como talvez já fosse esperado, os plantonistas se surpreenderam com esta situação. Conversar sobre “amenidades” não era exatamente o que os plantonistas esperavam fazer ali. A situação preocupava, mas também

chateava. Ainda que lhe dessem toda a atenção, e não deixassem de investir naquelas conversas, por vezes parecia que aquele policial os estava tirando do lugar. Que sentido pode existir em conversar durante o plantão com alguém que nos diz o tempo todo que está tudo bem? Estaria ele nos fazendo perder tempo? Estaria com pena por ficarmos tantas vezes sem ninguém para atender? E nós, não estaríamos “matando tempo” com ele, que nos falava coisas agradáveis, engraçadas, quando na verdade deveríamos nos concentrar em pessoas mais “comprometidas”, mais “infelizes”?

Perguntas necessárias, respostas nem tanto... seu depoimento é claro o bastante: **ele queria alguém que lhe desse atenção!** Ele mesmo disse que a PM é carente nisto. A reflexão nos permite compreender que a modificação que ele sentiu no seu jeito de ser ocorreu a partir de uma experiência de validação e legitimação, via atenção e cuidado, de vivências alegres e prazerosas. Assim, pode-se dizer que, embora seja mais comum que as pessoas procurem o plantão psicológico levando questões difíceis e penosas, também é possível que, através da reflexão sobre vivências mais leves e tranquilas, se obtenham experiências significativas, que mobilizem e permitam modificações na dimensão do conhecimento tácito.

Além disso, uma das lições que permeiam todos os depoimentos diz respeito justamente à questão do “lugar” do plantonista: não existe **um** lugar certo, pré-acordado ou estabelecido definitivamente; o lugar do plantonista é outro aspecto da relação em plantão psicológico que, embora essencial, só pode ser construído na própria relação. Deve ser, portanto, negociado, co-laborado, porque só assim fará sentido para ambos os lados.

4.3 Depoimento 3 – “... De uma besteirinha você começa a se abrir...”

Companhia B – Soldado, sexo feminino

Eu acho que esse serviço... apesar de muitos policiais precisarem... mas não terem coragem... ... Por isso eu fiz uma pergunta para você sobre a gente poder ter outro lugar... porque tem gente aqui que a gente sabe... já foi o meu caso... de precisarem... mas às vezes... até por vergonha de falarem “ah, por que está precisando de um psicólogo..?”... as pessoas confundem... psicólogo... psiquiatra... loucura... e não tem nada a ver... Acho que o serviço é ótimo... eu mesma usei no ano passado... tive uma conversa com a... esqueci o nome da menininha... muito boazinha... me ajudou bastante... Só que depois eu não continuei... por esse motivo mesmo... porque o pessoal não te deixa à vontade... Não os psicólogos... os psicólogos te deixam muito à vontade... mas os nossos próprios colegas não deixam a gente à vontade... Fica aquela coisa... “Fulana está falando com o psicólogo... Será que ela está louca? Vai baixar na enfermaria?”... Mas eu acho que é muito bom... eu precisei e gostei... e para os policiais também é bom.. pena que nem todos tenham coragem de admitir que precisam... porque o primeiro passo que a gente dá é esse... admitir que precisa de ajuda... e a maioria não tem essa coragem.*

Na minha experiência... o meu marido é muito... ele gosta muito de atenção... e depois que eu tive a minha filha... eu tive que dividir a atenção... ser mãe e esposa... acho que eu fui um pouquinho mãe... e deixei a esposa de lado... e foi uma época difícil... ele cobrava muito isso de mim... aí eu achava que só eu

* Antes de iniciar a entrevista, a depoente havia perguntado sobre a existência de serviços públicos de atendimento psicológico (fora do plantão oferecido na PM).

estava errada... tudo era eu que estava errada. Aí fui conversar com a psicóloga... e me abriu... falou: "não é assim... não é só você que está errada... vocês têm que sentar e conversar... Ver que não é só você que erra.. ele também erra!" Na minha cabeça... eu estava tão assim... pra mim era só eu que errava... eu que estava prejudicando o nosso casamento... e depois que eu conversei com ela... vi que não era bem assim... não era só eu... não se vive sozinho... se vive a dois. Eu acho que me ajudou bastante... Pena que eu não continuei... por esse motivo... do pessoal não te deixar à vontade aqui... infelizmente os policiais não deixam a gente à vontade... Você começa a conversar... o pessoal começa a passar... te olhar assim... querendo saber o que você está conversando com o psicólogo... Eu me sinto constrangida... já me retraio um pouco... já não quero mais falar a fundo... falo o básico... Por isso eu acho que poderia ter o plantão aqui... pra casos mais esporádicos... mas num caso mais a fundo a gente poderia... quem realmente precisasse e tivesse coragem... que fosse em um outro lugar... Eu acho que ia ser legal... saber que... se você precisar... você tem um lugar mais restrito para ser atendida... porque aqui é difícil... não sei se outros policiais vão falar isso... mas aqui é difícil... Elas não... elas são super gente fina... deixam a gente bastante à vontade... mas os próprios colegas não...

E o duro é que esses que mais olham são os que mais precisam... Você vê que são aquelas pessoas mais problemáticas... alguma coisa também tem... não é só porque ele está olhando a minha vida... mas quando você vê quem é que está assim... é o pessoal que tem mais problemas... pelo menos visivelmente... Eu acho que ele fica me recriminando porque eu estou passando... mas no fundo era ele que queria estar no meu lugar... mas não tem a coragem...

Por isso eu acho que devia ser divulgado... até mesmo falado em preleções nossas... quem tiver algum tipo de problema e quiser ficar mais restrito... vai a tal lugar... e lá ninguém precisa ver que você está passando... ninguém precisa ver que você está falando com o psicólogo... eu tenho certeza que vai ter mais gente para ser atendida... porque eu me sinto assim... e você vai se sentir melhor de ser atendido. Aqui é muito exposto... eu acho que isso restringe a pessoa... pelo menos eu me senti assim quando comecei a conversar com a... não lembro o nome... aí você já começa a não querer falar tudo... você tem medo porque passam pertinho e ficam te olhando... fora os comentários depois... se bem que eu não ligo para comentários... mas eu acho que me sinto mais retraída para falar com elas... no meu caso... não sei se os outros casos são assim. De repente... o que o outro policial tem para falar não é tão assim... tão pessoal... e ele se sente à vontade... no meu caso... eu não me sinto tão à vontade para falar...

Mas eu achei muito bom... até senti quando deu uma pausa... eu pensei: "será que não vai ter mais..?" Por que se voltar... eu quero voltar com ele... eu quero levá-lo... quero levar meu marido... acho que tem que ser nós dois.. alguém tem que falar para ele... porque só eu falar... não dá.. ele não entende... Quando voltar vou passar eu e ele... pode ter certeza que eu vou ser uma das primeiras...

Da primeira vez que eu procurei... o duro é que foi quase sem querer... você começa a conversar assim... ela estava sentadinha ali... eu ficava olhando... e ficava meio assim... "vou ou não vou?"... "ah, vou sentar e conversar com ela..." Aí.. da conversinha habitual... começou... a gente até foi conversar lá na

frente.. pra ninguém ficar olhando muito.. a gente começou a conversar... ela pediu para eu explicar o que estava acontecendo... eu expliquei tudo para ela... falei para ela que achava que era eu mesma que estava errada... Daí ela explicou... explicou... explicou... e mesmo ela explicando eu achava que não... que ainda a errada era eu... Aí... numa outra vez a gente conversou... aí eu fui interrompida... eu sou da administração... me chamaram... e depois desse dia a gente não conversou mais... Mas o pouco que eu conversei com ela já me deu outra visão para o que eu estava passando... Eu acho que me ajudou bastante... Eu achava que o problema era só eu mesma... e nada ele... ele era o certo... e eu era a errada... isso na minha cabeça já era normal... para todo mundo eu falava isso... aí ela explicou... do jeitinho dela... até que eu percebi... "se for nesse âmbito que ela está falando... realmente... nem tudo sou eu...!" Como eu acabei de falar... não se vive a um... se vive a dois. Então... se tem problemas... agora sim eu imagino que somos nós dois. Então eu acho que foi muito bom... o que ela passou para mim... me ajudou bastante... nessa visão de não apenas eu estar errada... já que a convivência é a dois.

Elas também ajudaram outros policiais... eu acho que só não teve muita..... não teve muito policial que passou por esse motivo... eu tenho certeza... por medo... vergonha... ou porque alguém vai falar alguma coisa... Eu acho que... se for mais restrito... vai passar mais... A gente que trabalha aqui interno vê... tem muitos casos... cada um diferente do outro... e só falta coragem... foi o que eu mesma não tive... Quando as psicólogas vieram para cá... só depois de muito tempo eu fui conversar com elas... eu não tinha coragem... tinha vergonha... É uma coisa estranha... não é qualquer um que vai expor os seus problemas para uma pessoa que você nem conhece... se abrir com uma

peessoa que você nunca viu na vida... por mais que você saiba que é um profissional da área... é difícil... Mas para mim foi bom. Acho que foi a proximidade... porque eu sentei com ela para conversar o trivial... e de repente já comecei a falar... por isso que eu acho... é bom estarem aqui para as pessoas se apegarem a eles... ver que eles são amigos... amizade mesmo... não só profissional... aí você começa a se abrir... E no caso de uma coisa mais profunda... uma coisa mais restrita... após... Por exemplo... eu preciso de um tratamento... ou preciso passar mais vezes... eu acho que seria legal uma coisa mais restrita. Mas eles estando aqui desde o começo... você vai fazendo uma amizade... de repente... da conversa... você já começa a se abrir... é um começo... Aí... se você precisar conversar outras vezes... uma coisa mais restrita... em outro lugar... Mas eles estando aqui é bom por isso... para mostrarem uma visão diferente do que é o psicólogo... porque quem não conhece... como eu não conhecia... eu achava que era completamente diferente... Não pensava que era essa coisa de se abrir... pensava que você chegava lá e... "o que é que você tem?"... e acabou... mas não... é uma coisa mais maleável... você conversa... Isso eu acho interessante... uma triagem aqui... e depois uma coisa mais profunda em outro lugar... de uma besteirinha você começa a se abrir com eles... cria um vínculo de amizade...

E eu espero que não acabe... se Deus quiser eu vou passar de novo... pode ver que o meu nome vai estar lá...

4.3.1 Esboço de Análise

...aqui é muito exposto... Esta é uma outra frase que poderia exemplificar resumidamente o que a soldado tem a dizer ao longo do seu depoimento. Segundo ela, que já procurou o plantão, a situação de exposição, provocada pelo fato de que os plantonistas ficavam geralmente em um local bastante visível, do lado de fora do prédio de administração da Cia., é constrangedora. Incomodam os olhares alheios e a possibilidade de comentários maldosos. Fica difícil aprofundar os assuntos. Por isso, *...seria legal uma coisa mais restrita...* com o plantão permanecendo para cumprir sua proposta: esclarecer o papel do psicólogo, prover um atendimento inicial, para a pessoa começar a se abrir... Mas que, depois, com a necessidade de um atendimento mais longo, mais “aprofundado”, pudesse haver um outro lugar, mais restrito, para onde as pessoas fossem encaminhadas.

No processo de aproximação com o plantão, como ela mesma disse: o primeiro passo que a gente dá é esse.. admitir que precisa de ajuda... Enquanto não se admite a necessidade da “ajuda”, como inicialmente acontecia com ela, de fato não faz sentido aproximar-se de um serviço como o plantão. Contudo, é possível compreender que, num primeiro momento, se admite para si mesmo, e apenas isso. Este é o primeiro passo, mas são necessários outros. Permanecem dois obstáculos: conversar sobre questões pessoais com uma pessoa que você nunca viu na vida... e admitir, **coletivamente**, a necessidade de ajuda.

Em relação à dificuldade de conversar sobre si mesma com um desconhecido, a policial afirma ser possível superar este constrangimento com o tempo. Aos poucos, forma-se uma relação de amizade, que permite ficar à

vontade. Mesmo não tendo se referido à questão da atenção, como fez o sujeito do depoimento anterior, ela valoriza a constância dos plantonistas no local de trabalho, mesmo quando a procura por atendimentos não acontece, como forma de permitir que as pessoas se “apeguem”. Além disso, também foi através da constância que se construiu para ela, aos poucos, uma nova visão do que significa ser psicólogo.

A permanência e a persistência, que puderam produzir a constância por ela aludida, foram sempre atitudes difíceis para os plantonistas. Refletindo sobre a experiência desta policial, e tomando-a como possibilidade de compreender os momentos de baixa procura pelo serviço de plantão, pode-se dizer que, enquanto os policiais talvez estivessem criando com a equipe de plantão uma relação de confiança, sem a qual não faria sentido procurar “estranhos” para falar de si, os plantonistas se entediavam, imaginando por vezes que aquele tempo moroso demonstrasse a absoluta irrelevância do serviço para os policiais a quem ele se destinava. Porém, se a ânsia dos plantonistas em atender for compreendida de outra forma, como ânsia em fazer **qualquer coisa**, simplesmente para sair do tédio, ela talvez possa ser interpretada como uma reação paradoxal a um estado de constrangimento análogo ao estranhamento dos policiais. Para os plantonistas, eram os policiais os estranhos, as pessoas que “eles nunca tinha visto na vida”. Provavelmente, também era ameaçadora a possibilidade de que aqueles “estranhos” subitamente os procurassem para aprofundar conversas, contar intimidades, problemas pessoais...

A respeito do segundo obstáculo, pode-se dizer que, sendo o plantão oferecido no pátio da unidade militar, ao aproximar-se dos plantonistas todo policial aceita implicitamente admitir esta procura perante todos os demais colegas. E, segundo a soldado, aceita também se responsabilizar por essa escolha, apesar das possíveis brincadeiras e gozações. Este talvez seja o obstáculo que ela não quer (ou não consegue) superar. Embora afirme que o plantão psicológico a ajudou a experienciar de maneira diferente uma determinada situação em sua vida (sua auto-avaliação negativa no relacionamento com o marido), ela permanece afirmando que, para aprofundar os assuntos, preferiria um atendimento mais restrito. Interessante notar que a questão da exposição também tocava diretamente a equipe de plantonistas. Ao oferecerem-se à visão de todos, no meio do pátio da Companhia, também os plantonistas se sentiam constrangidos. No entanto, nesse caso o constrangimento maior não estava em ser procurado (apesar da ameaça citada acima, de que um “estranho” subitamente procurasse escuta para suas intimidades...), mas justamente em permanecer “sem procura”, ou seja, “sem serviço ou serventia”*. Se, do ponto de vista singular, o tédio previa uma ameaça da qual se buscava fugir fazendo **qualquer coisa**, na dimensão coletiva o constrangimento estava do outro lado, em ser visto “às moscas”. Não ser procurado dava ao serviço a idéia de falta de efetividade; ou, antes disso, a idéia de que não havia interesse, por parte dos policiais, de que os plantonistas estivessem ali.

* Interessante, aqui, retomar um ensaio de Guimarães Rosa como um dos Prefácios do livro Tutaméia (2001), ao explorar o sentido da anedota como expressão de graça. Diz ele que a graça da anedota é como o fósforo: após deflagrada, foi-se a serventia. Ainda assim, o chiste “escanha os planos da lógica, propondo-nos realidade superior e dimensões para mágicos novos sistemas de pensamento” (p. 03). Ou seja, abre a possibilidade para novas articulações.

É como se os dois lados de uma relação tivessem desenvolvido formas de agir e reagir distintas, porém complementares, por estarem ambos na mesma situação, um ao lado do outro, sem se comunicar.

4.4 Depoimento 4 – “... Não cheguei a ter contato...”

Companhia B – Soldado, sexo masculino.

Como uma atitude para ajudar o policial... é válido... a gente não tem muitos recursos quando precisa de alguma coisa... a gente é meio carente nesse aspecto. Acredito que deva contribuir para o bem da polícia... Acho que devia ter mais movimentos dessa natureza... porque a gente tem aqui uma série de... de coisas que a gente precisa e é difícil... a gente também tem pouco tempo disponível... Deveria haver mais programas com relação a isso... Tem as associações... que são relativamente boas.....

A vida pessoal da gente fica muito... em segundo plano... você fica muito vinculado à polícia... acaba deixando muitas coisas da sua vida pessoal em segundo plano... ... É importante o policial saber onde procurar ajuda quando precisar... porque a gente não sabe... a gente está sempre na posição de ter que resolver as coisas... Quando você quer alguém que resolva para você... não tem a quem recorrer... Isso acontece muito.... Isso... com o tempo... passa a ser muita pressão... E depois você vê que não pode resolver tudo... você é limitado... como as outras pessoas... Aí... se o cara não estiver bem estruturado... acaba desandando... tem que estar com uma estrutura boa... O

reconhecimento também é pouco... pelo que se faz... pelo trabalho que é... é muito pouco...

Eu não tive contato com o pessoal do plantão... Eu estava afastado... voltei recentemente... não cheguei a ter contato... Mas certamente eu procuraria... sem dúvida..... em princípio... pra desabafar... procurar... se fosse necessário... ajuda com médico... ter um amparo... para dar uma respirada... senão... você não agüenta... ..

E a divulgação é essencial... é importante... eu mesmo não sabia... dizer como é o projeto... direitinho....

4.4.1 Esboço de Análise

O depoimento acima chama a atenção por alguns motivos. Em primeiro lugar, causou surpresa que tenha se disposto a conversar sobre o plantão psicológico alguém que sequer teve contato com a equipe de trabalho do serviço. E a surpresa foi ainda maior: este sujeito não apenas se dispôs a participar da pesquisa, mas foi nominalmente indicado por uma colega. A tal colega também havia demonstrado interesse e disposição em participar, mas o número de sujeitos estipulado inicialmente já havia sido atingido. Por contingências do trabalho da Companhia no dia em que o depoimento foi colhido, não foi possível buscar junto a esta colega uma compreensão para a indicação. O soldado aceitou livremente dar o depoimento, e não pareceu haver qualquer componente coercivo na relação entre ele e a colega (ambos, inclusive, têm a mesma patente). Contudo, permaneceu a dúvida sobre o

porquê de ter sido “indicada” para participar uma pessoa que nunca entrara em contato com o plantão.

O sujeito em questão vê o plantão como uma boa iniciativa, que vem para ajudar o policial, já que este profissional freqüentemente deixa em segundo plano sua vida pessoal para vincular-se de maneira muito intensa à corporação. Contudo, ainda no começo do depoimento, quando justifica sua avaliação positiva sobre o serviço de plantão psicológico, o sujeito afirma acreditar que o plantão deva contribuir para o bem da polícia... Da polícia ou do policial? A confusão talvez demonstre o quanto o sujeito se encontra pessoalmente abarcado pela instituição, o quanto de fato deixou, em um sentido muito específico, sua vida pessoal em segundo plano.

O tempo todo, um mal-estar parece estar sendo revelado. Para este soldado, o policial é aquele que deve sempre resolver sozinho, e que não tem a quem recorrer quando necessita que resolvam algo por ele. Com o tempo, passa a ser muita pressão... Depois de exigir-se enquanto “super-homem”, o policial começa a perceber que é limitado. E esta talvez seja a primeira lacuna a preencher neste depoimento: o que acontece depois que o policial se vê obrigado a descer deste pedestal? O sujeito responde logo adiante: se o cara não estiver bem estruturado... acaba desandando...

Na ocasião do depoimento, o sujeito acabara de voltar de um período de afastamento (provavelmente longo, já que não chegou a conhecer o plantão). Na Polícia Militar, afastamentos geralmente ocorrem quando policiais demonstram alguma “restrição”, ou seja, algum fator impeditivo (físico ou psicológico) para o exercício “normal” de suas funções. É possível que o sujeito

tenha sugerido, implicitamente à situação de depoimento, alguns dos motivos de seu afastamento? Ele diz que procuraria o plantão Sem dúvida...

É necessário lembrar que todo o depoimento foi uma tentativa de resposta à pergunta “disparadora” (Que sentido tem para você o serviço de plantão psicológico oferecido aqui na Companhia?). Assim compreendido, a fala do sujeito, que até então não tivera contato algum com o plantão, sugere uma direção de explicitação de uma queixa. Ao invés de aludir a uma experiência com a equipe de plantão, o sujeito elaborou seu depoimento (e, possivelmente, sua própria disposição a participar da entrevista) a partir de uma demanda por atenção psicológica.

De certa maneira, ao final deste conjunto de depoimentos, retoma-se o ponto de partida. A questão do sentido que o serviço de plantão tem para os policiais a quem se destina busca compreender se haveria de fato uma demanda por cuidado psicológico nas Companhias da Polícia Militar em que se realizou o trabalho. Nesse sentido, seria possível refletir, à luz da fala deste último sujeito, que há uma demanda e que ela realmente se explicita, ainda que de maneiras difusas, confusas, diversas, e nem sempre no espaço ou no momento originalmente destinados para isso.

5. CONSIDERAÇÕES POSSÍVEIS

“Deixar ver. Fazer pensar. Isso pode chocar alguns. Daquele que se acantona em uma erudição sem horizonte, ao outro que faz uma teoria abstrata, sem esquecer o manipulador de dados estatísticos, mais ou menos datados, inúmeros são os que zombam, quando nos contentamos em mostrar.”

(MAFFESOLI, 1996, p. 10)

A intenção deste trabalho foi investigar o sentido de plantão psicológico junto a policiais das duas Companhias da Polícia Militar do Estado de São Paulo em que o serviço foi oferecido, a partir de convênio entre o Instituto de Psicologia da USP e a Secretaria Estadual de Segurança Pública.

A partir das discussões realizadas, foi possível compreender o plantão psicológico como uma modalidade da prática psicológica clínica que se configura pelo pronto atendimento a uma demanda emergente no(s) sujeito(s). Foi possível, também, realizar reflexões pertinentes ao plantão psicológico, no que diz respeito aos seus objetivos e às atitudes nele implicadas, a partir de contribuições da Psicologia Social Clínica e, principalmente, da Fenomenologia Existencial.

Posteriormente, buscou-se considerar algumas questões relevantes para o desenvolvimento de uma prática psicológica oferecida em contexto institucional, tais como a diferença entre *pedido*, *queixa* e *demanda*, a distribuição desigual do poder entre sujeitos sociais de diferentes níveis hierárquicos e a falta de reflexão na intervenção psicológica em instituição como possível agente mantenedor do *status quo*. Depois, tematizando a instituição Polícia Militar, realizou-se um percurso que permitisse a compreensão de suas raízes históricas, configurações atuais, crises e perspectivas.

Assim, foi traçado um breve panorama acerca dos tópicos mais importantes do campo com o qual esta pesquisa pretendia abordar. A partir desta contextualização, apresentou-se uma reflexão mais especificamente

voltada ao plantão psicológico na Polícia Militar, visando encaminhar a investigação do tema de pesquisa escolhido.

Finalmente, passou-se à parte “prática” do trabalho, na forma de uma pesquisa de campo (embora se tratasse da proposta de uma pesquisa que implicava uma atitude clínica por parte do pesquisador), tendo sido ouvidos policiais das duas Companhias da PM envolvidas. A partir dos depoimentos colhidos, foram esboçadas algumas análises, cuja intenção era apontar possíveis sentidos suscitados com relação à forma como os policiais vêem o serviço de plantão psicológico. Encaminhadas estas análises, encerrou-se o percurso que esta pesquisa pretendeu realizar. Resta agora empreender uma reflexão à guisa de apontar outras tematizações e direções possíveis para investigações posteriores.

5.1 Plantão Psicológico e Acolhimento do Sofrimento

Como colocado anteriormente, o serviço de plantão psicológico foi oferecido inicialmente a uma Companhia da Polícia Militar do Estado de São Paulo, como alternativa a uma requisitada “avaliação do nível de estresse” da corporação. Imaginou-se, naquele momento, que esta fosse uma forma pertinente e efetiva para acolher o sofrimento que poderia estar se anunciando naqueles policiais, com o nome de estresse ou com qualquer outro. Faz-se necessário, agora, retomar tal configuração original e repensá-la a partir do que foi apresentado pelos depoimentos dos policiais, para, quem sabe, poder encontrar um outro sentido possível ao próprio serviço de plantão psicológico na Polícia Militar.

Toda instituição militar possui algumas características que a distinguem de qualquer outra. Por princípio, o “militarismo” sempre se caracteriza pelo uso da força no combate à desordem e ao caos. Porém, antes de efetivar esta vocação no meio social, cada instituição militar parte de ordenar-se a si mesma, de modo a ser um espelho impoluto do sentido de ordem que pretende defender.

Contudo, o extremo da ordem não parece ter grande afinidade com a humanidade do homem. A ordem prescinde da circunstância e da ocasião, pois a elas resiste para poder manter-se como verdade por si e em si mesma. Desse fato já se depreende que um ser ontologicamente afetável, como o *humano*, não possa ser um paladino da ordem estrita. Assim, para obter seu intento, as instituições militares, tal como outras que também se caracterizam pela defesa da ordem, atuantes em outros âmbitos da vida social, organizam-se absolutas sobre os sujeitos, pobres e frágeis perante uma ordenação da ordem que nunca poderá ser exercida plenamente por sua humanidade. Ocupando um lugar de meramente indivíduos desempenhando papéis, como armaduras ocas, que andam e vão à guerra (FIGUEIREDO, 1995), possibilitam que essas instituições se tornem mais importantes que eles próprios.

Tal característica é notavelmente apresentada no Depoimento 1, em que a soldado explicita que não acha certo que as pessoas tragam quaisquer problemas “pessoais” para o plantão psicológico. Este deveria permanecer *apenas um apoio* para questões específicas ao trabalho policial.

Porém, o plantão psicológico se configura como escuta ao sentido desvelado pelo sujeito, a partir da forma específica como ele é afetado no

mundo e de como ele já compreende tacitamente esta afetação. Ou seja, é uma prática psicológica que coloca em relevo o sujeito em sua especificidade. Ainda no Depoimento 1, a depoente aprecia quando lhe é revelado, ao final da entrevista, que o plantão, diferentemente do que ela imaginava, está aberto a qualquer tipo de procura. Se, por um lado, a soldado parece estar intimamente vinculada à ideologia da instituição, enunciando que, naquele local, seu profissionalismo é mais importante que sua personalidade, por outro, ela mostra que a possibilidade de subjetivação e de atenção ao sujeito ainda é, em algum nível, tentadoramente necessária.

Esse modo de compreensão da soldado conduz a possibilidades de considerações acerca da prática em questão. Assim, da mesma forma como se pode mostrar que o trabalho em plantão psicológico, numa perspectiva de compreensão inspirada pela Fenomenologia Existencial, possui algumas características que o afastam consideravelmente da forma como a PM está organizada, também se pode perceber que sua proposta provoca curiosidade e interesse, podendo apresentar-se como uma possibilidade mesmo para aqueles que se encontram perfeitamente ajustados à dinâmica institucional de “des-singularização”.

Este hibridismo – e ambivalência –, tanto nas diferentes relações que se constituem entre o sujeito e a instituição em que trabalha (ou seria mais pertinente, neste contexto, dizer “a instituição a que pertence?”), como entre o sujeito e o plantão psicológico, corrobora a experiência de que o *eu* é uma construção “condicional”, ou seja, só encontra sentido na específica teia de relações significativas na qual se insere a cada momento, a partir da narrativa

possível para elaboração de cada uma dessas experiências, tal como aponta Maffesoli.

Cada um, para existir, conta-se uma história. É o que nos ensina a observação empírica, é o que ressaltam também abordagens eruditas, tais como as das histórias de vida ou da etnometodologia. Em cada um desses casos, vê-se bem que o eu só é uma frágil construção, ele não tem substância própria, mas se produz através das situações e das experiências que o moldam num perpétuo jogo de esconde-esconde (1996, p. 304).

Dessa maneira, o sujeito pode transitar entre estes dois pólos, a entrega ao singular e ao supra-singular, percorrendo as possibilidades de cada situação, em função do que se apresenta em cada momento específico.

Nesse sentido, como abordado anteriormente, a proposta inicial de “avaliação de estresse” talvez estivesse realmente mais próxima do que fosse a pretensão do supra-singular, ou seja, daquilo que a instituição conhece e valida. Mesmo que conduza a resultados francamente “pessoais”, o modo de compreensão via avaliação costuma apenas situar o sujeito em determinada escala de normalização. De maneira geral, muitas avaliações, qualitativas ou quantitativas, somente fornecem ao indivíduo uma estimativa do quanto ele está próximo ou distante (para mais ou para menos) da média ou da normalidade. Em outros termos, trata-se de submeter o sujeito aos parâmetros da coletividade, característica marcante da instituição Polícia Militar.

No entanto, como pode ser percebido pela leitura dos depoimentos, a implantação e a implementação do plantão psicológico trouxeram experiências de outro porte. Ao relatar modificações na forma de lidar com determinados

problemas ou de entender certas situações de vida, alheias ao trabalho policial, os depoentes 2 e 3 encontram um sentido de acolhimento ao sofrimento do sujeito singular através do plantão. Se o plantão psicológico conseguiu propiciar mudanças de vida, espontaneamente relatadas e testemunhadas, é possível pensar que ele se configurou como espaço para aprendizagens de experiência, ou seja, no nível do conhecimento tácito, anteriormente tematizado. Isto se expressa quando os depoentes testemunham que o serviço se mostrou pertinente não apenas para acolher questões específicas, mas toda a vivência de um cotidiano opressor, que mobiliza o policial enquanto ser lançado, como sugere a fala do segundo depoente: *Eu acho que conversando a gente vai entendendo como é a situação.*

Talvez não seja de maior importância, neste momento, especificar e interpretar as situações de vida em que os sujeitos entrevistados relataram modificações após a experiência via plantão. Afinal, não é escopo desta pesquisa avaliar a natureza do sofrimento que o plantão psicológico acolheu. Importa saber *como e que uso* do serviço fizeram os policiais, ou seja, compreender como o plantão se inseriu na dinâmica institucional de maneira a modificar sua rotina, inclusive a ponto de “desafiar” alguns de seus padrões de procedimento.

Ainda que provoque diversos questionamentos, cuja consideração talvez seja pertinente inclusive à melhoria do serviço prestado, como as questões da exposição e da falta de divulgação do serviço, parece possível afirmar, de maneira geral, que o plantão psicológico oferecido pelo LEFE/USP na Polícia Militar do Estado de São Paulo, se mostrou uma forma de intervenção

relevante e efetiva*. Sua continuidade, requisitada explicitamente no Depoimento 3 e implicitamente no 4, poderia implicar atender à demanda real por atenção psicológica de policiais que se sentem, no cotidiano de seu trabalho, como que submetidos a exigências que, por vezes, ultrapassam sua possibilidade de suportar. Tal situação comparece de forma bastante evidente nos Depoimentos 2 e 4.

Instigante apontar que estes mesmos depoimentos, expondo mais marcadamente a situação crítica do policial diante de um nível de exigências alto, que a qualquer momento pode exceder o tolerável, provocando um “desandar”, foram os dois apresentados por sujeitos do sexo masculino. Poderia isto sugerir, de alguma forma, uma diferença de *status* por gênero dentro da corporação, questão esta que sempre se apresentava para a equipe de plantonistas? É necessário apontar, porém, que as duas mulheres que se dispuseram a participar da pesquisa trabalhavam no setor administrativo, e não mencionaram que um dia tivessem exercido outra função; por sua vez, os participantes do sexo masculino, mesmo também cumprindo, no momento do depoimento, uma função interna, já haviam executado, em outros períodos de suas carreiras, algum serviço de patrulhamento.

Importante, ainda, assinalar que várias dificuldades foram encontradas pelos plantonistas para *efetivarem* suas atitudes no dia-a-dia do trabalho. Assim: a força coerciva da instituição, sentida até mesmo pela equipe de psicólogos, que não fazia propriamente parte dela; o tédio de aguardar durante algumas horas que alguém aparecesse para atendimento, mesmo quando esse

* Efetiva, aqui, está sendo utilizada no sentido de haver sido prestativa, quer dizer, de realmente ter se revelado como um serviço pertinente ao sujeito a quem se destinava.

“tédio” se referia a reações da equipe diante de outra dimensão de acontecimentos, abordados no capítulo anterior; a dificuldade para atuar numa condição alterada de *setting*, são apenas alguns dos desafios com os quais a equipe de trabalho se deparava.

Nesse sentido, e resgatando-se uma outra compreensão propiciada pelo testemunho dos sujeitos, seria pertinente salientar que novas equipes de trabalho pudessem dedicar atenção especial à formação dos plantonistas. Não se quer sugerir com isto que apenas o conhecimento teórico-prático, no sentido acadêmico do termo, seja intensificado. Ao contrário, e mais particularmente, esta referência diz respeito a um cuidar mais atento ao seu agir e às questões aí implicantemente implicadas. Mais do que *saber o que* é um plantão psicológico, o plantonista precisa *compreender como* acontece um plantão psicológico, já que, no cotidiano do trabalho, o “saber” não se mostra suficiente para elaborar a experiência de situações de dificuldade. À sensação de estar como que “parado”, sem serventia, vivida pelo plantonista em momentos de não procura de usuários pelo plantão, não demanda uma compreensão em supervisão acerca da dimensão do *saber fazer*, implicada na prática exercida. Percorrendo o caminho da experiência do supervisionando e acolhendo seu desamparo/impotência, o supervisor estaria lhe abrindo a possibilidade de transitar pela região do *fazer saber*, própria da dimensão do conhecimento tácito e da aprendizagem significativa. Permitir ao plantonista experimentar “meras conversas” como brechas para compreensão outra de sua situação no atendimento poderia ser um modo muito mais acolhedor para a ocorrência de uma significação e mudança de rumo na sua ação. Aliás, um dos depoentes conta, nos trechos a seguir, que foi esse o caminho por ele percorrido para que

acontecesse a experiência de compreensão do sentido do serviço de plantão dentro da Polícia Militar:

Na época que vocês vinham aí no ano passado... a gente sempre via o serviço e pensava: "eles não estão aí à toa. Se não desse resultado eles não estariam aqui". A gente vai aprendendo... conversando... sabendo como são as coisas... Só o fato de estar aí... na parte da manhã... vindo para conversar com o pessoal... ou passa a tarde todinha aí... disponível... falta do nosso comando a iniciativa de falar que vocês estão aí para ajudar... Conversando com ele... falei sobre a minha vida... que eu gosto de aventura... acampar... carros... velocidade... e vi que você dava atenção... você perguntava... conversa... perguntei sobre meus problemas... ele respondeu... Então através disso eu fui pensando e vi que a atitude que eu tomava não era exata... "se eu fizer a mesma coisa que ele faz... der atenção... não tomar o lado drástico... mas sim der atenção... conversar... e tentar agir da melhor maneira..."

Uma outra possibilidade de compreender e colocar em movimento momentos dessa paralisia se apresenta no Depoimento 2, referindo-se à sensação do policial que, eventualmente, perde a *adrenalina* de seu trabalho ao ser requisitado para trabalhar "parado" em um cruzamento. Quando isso acontece, o policial pode sentir-se como que *abandonado*, não ouvido, caso ele não se dê conta de que "estar parado em cruzamento" também é um *serviço* que faz parte do trabalho de ação policial. Da mesma forma, os plantonistas tiveram a experiência de "não serventia" nos momentos em que ficavam "parados" na Companhia sem ninguém para atender.

Em outros termos, é preciso aguçar a compreensão da experiência comunicada pelos plantonistas, dela cuidando com atenção ao tácito implicado no seu trabalho. Essa situação ressalta-se ainda mais ao se considerar que,

sem uma reflexão cuidadosa, propiciada pela supervisão e/ou por grupo de estudos sobre essa prática, a compreensão delineada neste trabalho provavelmente não teria sido possível. Afinal, no plantão psicológico, o plantonista é o único instrumento de trabalho de si mesmo para si mesmo. E, assim como referido por um dos depoentes, para que possa cuidar, o profissional, policial ou plantonista, precisa ser cuidado.

Além disso, também a partir do explicitado nos depoimentos, mostra-se importante que o serviço de plantão psicológico seja mais “divulgado” entre seus possíveis usuários. Pela compreensão possibilitada pelos depoimentos, pode se encontrar um significado diferente para o sentido desta divulgação. Possivelmente, não se trata apenas de melhorar a comunicação formal da existência e dos objetivos do plantão, mas, principalmente, de comunicar, através da presença e da constância, a disponibilidade implicada na atitude dos plantonistas e no oferecimento de seu serviço.

5.2 À Guisa de Finalização

Esta pesquisa possibilitou a revisão de certas compreensões pré-reflexivas, forjadas no vigor da experiência de participar, durante cerca de três anos, do serviço de plantão psicológico oferecido pela equipe do LEFE/USP ao efetivo de duas Companhias da Polícia Militar do Estado de São Paulo.

A tematização da experiência como plantonista neste projeto, além de servir ao propósito de compreender o sentido que os policiais deram ao serviço, possibilitou a reflexão para conceitualizar idéias-chave dentro do campo do atendimento psicológico: *clínica*, *acolhimento* e *setting*. Tornou

possível, ainda, a reflexão sobre especificidades da instituição Polícia Militar, pertinentes a uma outra significação de sua atividade, suas características e seus princípios.

Encaminhando-se para uma compreensão das ações implicadas no plantão psicológico que não permite pensá-lo antes ou fora das relações significativas que o configuram, a presente dissertação busca contribuir significativamente ao campo do aconselhamento psicológico, com especial atenção à modalidade plantão psicológico. Além disso, algumas das reflexões aqui empreendidas podem servir com sugestões a exercícios pertinentes para a compreensão da prática psicológica articulada a temáticas da Psicologia Social Clínica e, principalmente, da Fenomenologia Existencial.

Assim, este estudo não pretende fornecer conclusões, mas despertar o pensamento e colocá-lo em movimento. Isto significa prestar reverência aos limites e às impossibilidades, resgatando a propriedade do mostrar-se como fundamento para um conhecimento legítimo e autêntico. Buscou-se situar o plantão oferecido na PM como modalidade *efetiva* e pertinente da prática psicológica, ainda que ele pareça prescindir de alguns aspectos fundamentais para a ocorrência do atendimento psicológico “tradicional”. Contudo, se forem consideradas as reflexões até aqui empreendidas, quanto a uma outra perspectiva de compreensão da prática clínica através de outro referencial teórico acerca do conhecimento, o plantão psicológico pode estar em realidade implicando ações pertinentes para aquilo que se apresenta como fundante da clínica: atenção e cuidado pela disponibilidade e presença. E se, ainda assim, isso não se mostrar suficiente para legitimar argumentativamente essa prática,

como refutar a revelação de sua ação pela experiência testemunhada, autenticada e veracizada dos próprios usuários numa comunicação tão direta e explícita?

Dentro desta perspectiva de indícios outros de compreensão, possibilitados pelos depoimentos, procede refletir-se acerca de como a rigidez institucional foi tão intensamente vivida pelo serviço e percebida como um impedimento à sua ocorrência. Em que medida seria possível pensar se a concepção que os psicólogos têm tradicionalmente sobre a prática psicológica também estaria se apresentando, muitas vezes, como uma rigidez tão institucionalizada quanto aquela que ela percebe estar presente na instituição em que atua? A mesma fixidez de procedimento, alvo de tantas críticas para o contexto institucional da PM, não poderia ser encontrada nas idéias acerca do que seria necessário para um “bom” atendimento e para a efetividade de um serviço de plantão? Nesse sentido, não seria apenas o policial que, como apontado no Depoimento 3, muitas vezes revelaria um preconceito em relação ao atendimento psicológico. Em momentos sentidos como de “estagnação”, os próprios profissionais da psicologia podem apresentar-se de maneira desconfiada e relutante, até mesmo aqueles que optaram por outra perspectiva de clínica, como os plantonistas na Polícia Militar. Tal consideração se apresenta, aqui, não como afirmação, mas como uma possibilidade a ser investigada em futuras pesquisas.

De qualquer forma, nesta investigação foi possível realizar a compreensão de que a pertinência do plantão como acolhimento do sofrimento do policial tem relação com sua possibilidade de mostrar-se como contraponto

à ordenação da ordem estabelecida. Assim, se o plantão também se institucionaliza, tornando rígidas as suas concepções e paralisando seu trânsito dentro da instituição, perde sua *efetividade*. É preciso que a modalidade de plantão psicológico possa reiteradamente ser compreendida como uma ação instituinte do fazer psicológico em meio a contextos pré-estabelecidos, e não meramente como mais um instituído, tanto da prática psicológica quanto do cotidiano de qualquer instituição.

Numa metáfora livre, o plantão psicológico poderia ser aproximado a uma pintura sobre tela, como expressão humana, fruição e conhecimento. Entre as mais diversas formas de pintura, apenas três aspectos básicos costumam se manter: o pintor, a tela e a tinta. Da relação articulada entre esse trio, pode acontecer uma *Monalisa* ou um “homem de palito”, pode celebrar-se um *Miró*, um *Magritte* ou um *Zé da Silva* qualquer, que não “sabe” nem pintar nem de tintas.

No plantão psicológico, as tintas são aquilo que se encontra na dimensão do vivido, a matéria-prima e bruta da criação do sentido. São as afetações, as impressões iniciais, as compreensões pré-reflexivas que acontecem no desenrolar da vida, e que podem encantar, causar impacto, assustar...

A tela é o próprio espaço que o plantão cria para a elaboração do vivido, o resgate da narrativa, a mobilização da dimensão tácita do conhecimento.

Com tinta e tela já é possível fazer a pintura que se quiser.

E o pintor? O pintor é o plantonista e o cliente juntos, mãos unidas, embebidas de tinta e postas na direção da tela, ousando povoá-la de mil cores.

5.3 Proposta para Pesquisas Futuras

Ao realizar um recorte dentro do universo de possibilidades oferecido pelo campo da prática, esta pesquisa certamente optou por não abordar aspectos outros, potencialmente relevantes. Entretanto, talvez fosse frutífero referir alguns deles para que possam ser considerados futuramente.

Particularmente, emergiu de maneira significativa a questão do sofrimento. Quando há uma preocupação de que o plantão psicológico possa se *efetivar* como forma de acolhimento ao sofrimento, a que sofrimento se estaria referindo? O termo tem grande atualidade, e encontra-se presente em várias temáticas distintas, apresentando diversas acepções. Cada um destes significados, possivelmente, implica perspectivas diferentes de “cura”, adequação, normalidade ou alívio para a prática psicológica, talvez até mesmo contraditórias entre si. Em outras palavras, configurar o sentido que a palavra sofrimento apresenta para esta forma de intervenção clínica poderá ser fundamental para que se prossiga perseguindo o sentido da prática psicológica em instituições.

Outra possibilidade de investigação diz respeito às questões epistemológicas contempladas por pesquisas que recorrem a uma perspectiva fenomenológica existencial. Por se tratar de um aporte relativamente novo e controverso para investigações na área da Psicologia, e por estar este aporte ancorado numa crítica radical ao modo como a modernidade tradicionalmente constrói seu conhecimento científico, seria pertinente que mais estudos fossem realizados no sentido de aclarar, com reflexões acerca do percurso

metodológico, a legitimidade de pesquisas e intervenções clínicas de psicólogos que escolhessem conduzir seus trabalhos por esse modo de pensar o conhecimento como expressão da criação humana. Esse cuidado justifica-se, ainda, para poder ser refletida a questão da especificidade da pesquisa clínica, enquanto simplesmente procedimento metodológico adequado ao saber psicológico e seu pertencimento ao campo das ciências humanas ou das biológicas, para além da discussão atual entre pesquisas qualitativas e quantitativas.

Nessa mesma direção, o compromisso em que se ampara a preocupação que encaminhou todo este trabalho de investigação, tacitamente encontra-se implicado, acadêmica, social e politicamente, para que se torne cada vez mais explicitado não se referir à prática psicológica como mera aplicação metodológica de procedimentos cientificamente adequados e teoricamente fundamentados, seja para a clínica em ação ou para pesquisas interventivas. Afinal, a interrogação pro-vocadora para a destinação do lançamento desta dissertação de mestrado origina-se da preocupação com a condição de bem estar do ser humano como tarefa de uma Psicologia que se pretende propriamente uma ação para o cuidar de ser desse *humano* que todos nós somos.

ANEXO A**MODELO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
(COMANDANTES)**

Eu, Rodrigo Giannangelo de Oliveira, aluno do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de São Paulo, estou desenvolvendo uma pesquisa acerca da significância e abrangência do serviço de Plantão Psicológico que o Laboratório de Estudos e Prática em Psicologia Fenomenológica e Existencial (LEFE/USP) oferece ao contingente da Zona Oeste da Polícia Militar do Estado de São Paulo a partir de convênio celebrado entre o Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo e a Secretaria Estadual de Segurança Pública (Convênio GSSP/ATP – 116/03).

A realização de pesquisa e sua comunicação, via dissertação, configuram requisito necessário para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Conforme disposto na Cláusula Sétima do referido convênio, o responsável pela coordenação das atividades técnicas e administrativas decorrentes desta avença é, por parte do Estado, o Comandante PM da unidade policial atendida. Por este motivo, venho requerer a V. Sa. consentimento para realizar entrevistas com alguns usuários diretos do serviço. A participação dos usuários será inteiramente voluntária e suas identidades, bem como os nomes das Companhias e Batalhões considerados, permanecerão sob total sigilo.

Após o término da pesquisa, V. Sa. terá acesso à dissertação publicada.

Os sujeitos convidados para a entrevista poderão recusar-se a participar, bem como retirar seu consentimento em qualquer fase do desenvolvimento da pesquisa, sem que isso implique forma alguma de prejuízo ao atendimento psicológico oferecido.

Rodrigo Giannangelo de Oliveira
Mestrando em Psicologia / USP

Declaro ter sido informado da realização de pesquisa sobre o Plantão Psicológico oferecido ao contingente policial militar desta Companhia e consinto na realização de entrevistas com alguns policiais que desejem participar, ciente de que o material gravado e transcrito poderá, integral ou parcialmente, ser utilizado para a referida pesquisa e publicação científica.

Fui informado de que o pesquisador manterá total sigilo de todas as identidades pessoais envolvidas, bem como das Companhias e Batalhões considerados, revelando na publicação apenas a instituição “Polícia Militar do Estado de São Paulo”.

Cap. PM xxxxxxxxx
Comandante xxx Cia xxx Batalhão da Polícia Militar do Estado de São Paulo

Data:

ANEXO B**MODELO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****(SUJEITOS)**

Eu, Rodrigo Giannangelo de Oliveira, aluno do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade de São Paulo, estou desenvolvendo uma pesquisa acerca da significância e abrangência do serviço de Plantão Psicológico que o Laboratório de Estudos e Prática em Psicologia Fenomenológica e Existencial (LEFE/USP) oferece ao contingente da Zona Oeste da Polícia Militar do Estado de São Paulo a partir de convênio celebrado entre o Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo e a Secretaria Estadual de Segurança Pública (Convênio GSSP/ATP – 116/03). A realização de pesquisa e sua comunicação, via dissertação, configuram requisito necessário para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Para a efetivação desta pesquisa, serão gravados depoimentos de alguns usuários que se dispuserem a conversar sobre o tema. É necessário o consentimento dos sujeitos para que as gravações sejam realizadas. Será mantido total sigilo quanto à identidade dos participantes, bem como das Companhias e Batalhões considerados.

Os clientes poderão recusar-se a participar do estudo, bem como retirar seu consentimento a qualquer momento ao longo do desenvolvimento da pesquisa, sem que isso implique em qualquer prejuízo ao atendimento em Plantão Psicológico oferecido por este Laboratório.

Rodrigo Giannangelo de Oliveira
Mestrando em Psicologia

Declaro ter sido informado com detalhes sobre a pesquisa acerca da significância e abrangência do Plantão Psicológico oferecido na Polícia Militar do Estado de São Paulo, e aceito participar através de um depoimento gravado. Estou ciente de que esta participação é inteiramente voluntária.

Fui informado de que o pesquisador manterá total sigilo de minha identidade e de que o material gravado e transcrito poderá, integral, ou parcialmente ser usado para fins de pesquisa e publicação científica.

Declaro estar ciente de que poderei retirar meu consentimento em qualquer fase do desenvolvimento da pesquisa sem que isso implique em qualquer prejuízo em relação ao atendimento em Plantão Psicológico oferecido pelo LEFE/USP.

Nome:

RG.:

Assinatura:

Data:

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ALMEIDA, F.M. Aconselhamento Psicológico numa Visão Fenomenológico-Existencial: Cuidar de Ser. In: MORATO, H.T.P. (Org.) *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa: novos desafios*. São Paulo, Casa do Psicólogo, 1999. p. 45-59.
- ALVES, R. *Entre a Ciência e a Sapiência: O Dilema da Educação*. São Paulo, Loyola, 1999. 145 p.
- ARENDT, H. *A condição Humana*. Rio de Janeiro, Forense Universitária, 2003b. 352p.
- _____. *Entre o Passado e o Futuro*. São Paulo, Perspectiva, 2003a. 348p.
- BAUDELAIRE, C. *Sobre a Modernidade: o Pintor da Vida Moderna*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, Coleção Leitura, 1996. 70p.
- BAUMAN, Z. *Modernidade e Ambivalência*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1999. 334 p.
- _____. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2001. 258 p.
- _____. *O mal-estar da Pós-Modernidade*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1998. 272 p.
- BHABHA, H.K. *O Local da Cultura*. Belo Horizonte, UFMG, 1998. 395 p.
- CARDOSO, I. A Narrativa Silenciada. In: CARDOSO, I.; SILVEIRA, P. (Orgs.) *Utopia e Mal-estar na Cultura: perspectivas psicanalíticas*. São Paulo, Hucitec, 1997. p. 169-192.
- CRITELLI, D.M. *Analítica do Sentido: uma aproximação e interpretação do real de orientação fenomenológica*. São Paulo, Brasiliense, 1996. 140p.

- ENRIQUEZ, E. O Enfoque Clínico: gênese e desenvolvimento na França e na Europa do Oeste. In: *Estudos de Sociologia: Revista do Programa de Pós-graduação em Sociologia da UFPE*. Pernambuco, Líber gráfica e editora, n. 6(1), ps. 17-30, 2000.
- FARIA, D.G.R. *O Profissional de Segurança Pública – desempenho de seu papel num cenário estressante, de violência e de riscos: um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado. Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo, 2000. 442p.
- FIGUEIREDO, L.C. *Modos de Subjetivação no Brasil e Outros Escritos*. São Paulo, Escuta, 1995. 156p.
- _____ Sob o Signo da Multiplicidade. In: *Cadernos de Subjetividade*. São Paulo, PUC/SP, n.1, ps. 89-95, 1993.
- _____ *Escutar, recordar, dizer: encontros heideggerianos com a clínica psicanalítica*. São Paulo, Educ / Escuta, 1994. 169p.
- FOUCAULT, M. *O Nascimento da Clínica*. Rio de Janeiro, Forense Universitária, 2001. 241p.
- _____ *Resumo dos Cursos do Collège de France (1970-1982)*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1997. 134p.
- FREUD, S. (1921) Psicologia de Grupo e a Análise do Ego. In: *Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud: Volume XVIII*. Ed. Standard Brasileira. Rio de Janeiro, Imago, 1980. 352 p.
- GENDLIN, E.T. *Befindlichkeit: Heidegger and the Philosophy of Psychology*. In: *Review of Existential Psychology and Psychiatry*. 16(1-3), ps. 43-71, 1978 / 1979.

- GUIMARÃES ROSA, J. Uma Estória de Amor. In: *Manuelzão e Miguilim*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1984. ps. 143-258.
- _____ Tutaméia: terceiras estórias. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 2001. 268p.
- HEIDEGGER, M. *Seminários de Zollikon*. Petrópolis, Vozes, 2001. 311 p.
- _____ *Sobre o Humanismo*. Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 1995. 100 p.
- INWOOD, M.J. *Dicionário Heidegger*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2002. 239p.
- JAPIASSU, H. *Introdução à Epistemologia da Psicologia*. São Paulo, Letras e Letras, 2001. 208 p.
- LATOUR, B. *Jamais Fomos Modernos: Ensaio de Antropologia Simétrica*. Rio de Janeiro, 34, 1994. 149 p.
- LÉVY, A. *Ciências Clínicas e Organizações Sociais*. Belo Horizonte, Autêntica / FUMEC, 2001. 224 p.
- LUIJPEN, W.A.M. *Introdução à Fenomenologia Existencial*. São Paulo, EPU, 1973. 404p.
- MAFFESOLI, M. *No Fundo das Aparências*. Petrópolis: Rio de Janeiro, Vozes, 1996. 350 p.
- MAHFOUD, M. A vivência de um desafio: plantão psicológico. In: ROSENBERG, R. L. (org.) *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa*. São Paulo, EPU, 1987. p. 75-83.
- _____ Frutos maduros do plantão psicológico. In: MAHFOUD, M. (org.) *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. São Paulo, Companhia Ilimitada, 1999. p. 11-14.

- MALVÁSIO, L.S. *Resumo Histórico da Polícia Militar*. São Paulo, Polícia Militar do Estado de São Paulo, 1972. 235p.
- MEIHY, J.C.S.B. *Manual de História Oral*. São Paulo, Loyola, 1996. 78p.
- MERLEAU-PONTY, M. A linguagem indireta e as vozes do silêncio. In *Signos*. São Paulo, Martins Fontes, 1991. 392 p.
- MORATO, H.T.P. (org.) *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa: novos desafios*. São Paulo, Casa do Psicólogo, 1999. 434 p.
- PATEL, V.L.; AROCHA, J. F.; KAUFMAN, D. R. Expertise and Tacit Knowledge in Medicine. In: STERNBERG, R. J.; HORVATH, J.A. (Ed.) *Tacit Knowledge in Professional Practice: Researcher and Practitioner Perspectives*. London, LEA, 1999. p. 75-99.
- POLANYI, M. O Desenvolvimento da Ciência na Sociedade. In: COULSON, W. R. & ROGERS, C. R. (orgs.) *O Homem e a Ciência do Homem*. Belo Horizonte, Interlivros, 1973. 207p.
- PRILLELTENSKY, I. *The morals and Politics of Psychology: Psychological Discourse and the Status Quo*. New York, State University of New York Press, 1994. 283 p.
- REHFELD, A. Corpo e Corporeidade: uma leitura fenomenológica. In: *Sampa GT: revista de Psicologia do Instituto Gestalt de São Paulo*, ano I, nº I, 2004, ps. 9-12.
- ROGERS, C. R. *Tornar-se Pessoa*. Lisboa, Moraes Editores, 1970. 347p.
- ROGERS, C. R. & KINGET, G. M. *Psicoterapia e Relações Humanas: teoria e prática da terapia não-diretiva*. Belo Horizonte, Interlivros, 1977. Vol. 2. 218 p.

SAFRANSKI, R. *Heidegger: um mestre da Alemanha entre o bem e o mal*. São Paulo, Geração Editorial, 2000. 518 p.

SÃO PAULO (Estado) Convênio GSSP / ATP – 116/03. Convênio que entre si celebram o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Segurança Pública, e a Universidade de São Paulo, por intermédio do seu Instituto de Psicologia. Diário Oficial do Estado de São Paulo, 02/08/03. 6p.

SCHEEFFER, R. *Aconselhamento Psicológico: Teoria e Prática*. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1964. 155 p.

TORRES, J. V. Angústia e Desamparo numa Perspectiva Heideggeriana. In: *Revista Perspectiva Filosófica*, v. 6, nº 11 (Jan. – Jun.), p. 145-157, 1999.