

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Programa de Pós-graduação em Psicologia

Bruno Henrique Silva Martins

A experiência etnográfica de imersão e proposição de um trabalho psicológico humanista on-line em uma instituição de Belo Horizonte que cuida de migrantes: o projeto Escuta Sem Fronteiras

Belo Horizonte
Junho /2022

Bruno Henrique Silva Martins

A experiência etnográfica de imersão e proposição de um trabalho psicológico humanista on-line em uma instituição de Belo Horizonte que cuida de migrantes: o projeto Escuta Sem Fronteiras

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Dias Cirino

Coorientador: Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista

Linha de pesquisa: Cultura, Modernidade e Subjetividade

**Belo Horizonte
Junho /2022**

150
M386e
2022

Martins, Bruno Henrique Silva.

A experiência etnográfica de imersão e proposição de um trabalho psicológico humanista on-line em uma instituição de Belo Horizonte que cuida de migrantes [manuscrito] : o projeto Escuta Sem Fronteiras / Bruno Henrique Silva Martins. - 2022.

93 f.

Orientador: Sérgio Dias Cirino.
Coorientador: Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.
Inclui bibliografia.

1. Psicologia – Teses. 2. Migração - Teses.
3. Aconselhamento – Teses. I. Cirino, Sérgio Dias.
II. Evangelista, Paulo Eduardo Rodrigues Alves.
III. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. IV. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE BRUNO HENRIQUE SILVA MARTINS

Realizou-se, no dia 06 de julho de 2022, às 14:00 horas, Plataforma Microsoft Teams, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada ESCUTA SEM FRONTEIRAS: desafios na construção de um aconselhamento psicológico humanista on-line para migrantes, apresentada por BRUNO HENRIQUE SILVA MARTINS, número de registro 2020653685, graduado no curso de PSICOLOGIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em PSICOLOGIA, à seguinte Comissão Examinadora: Prof. Sergio Dias Cirino - Orientador (FAFICH/UFMG), Prof. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista (UFMG), Prof. Paulo Coelho Castelo Branco (UFC), Prof(a). Carolyne Reis Barros (Universidade Federal de Minas Gerais - FAFICH).

A Comissão considerou a dissertação:

(x) Aprovada

() Reprovada

Finalizados os trabalhos, a presente ata, lida e aprovada, vai assinada pelos membros da Comissão.



Documento assinado eletronicamente por **Carolyne Reis Barros, Professora do Magistério Superior**, em 08/07/2022, às 08:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista, Professor do Magistério Superior**, em 08/07/2022, às 08:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Coelho Castelo Branco, Usuário Externo**, em 08/07/2022, às 09:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Dias Cirino, Professor do Magistério Superior**, em 08/07/2022, às 09:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1582470** e o código CRC **84ACF1B7**.

Dedico este trabalho ao meu pai, Geraldo Martins, que infelizmente foi embora cedo demais pra testemunhar as alegrias e as dores de minha vida, mas que carrego em meu coração em todos os momentos.

Agradecimentos

Ao Prof. Sérgio e ao Prof. Paulo, que além de meus orientadores foram grandes referências e mentores durante este processo, transportando a mim a seriedade e o rigor do mundo acadêmico de forma humana e sensível.

À Ana Maria de Arruda Lana, grande amiga e musicoterapeuta, que não só trouxe condições de se realizar este mestrado, como também se fez presente em boa parte de minha carreira profissional.

Às colegas do grupo de pesquisa Alumni, que acompanharam minhas primeiras experiências no mundo acadêmico e com quem pude aprender e colaborar.

Ao grupo de estudo PPG/PSI, que nasceu durante o processo de mestrado e foi uma grata surpresa, ao me permitir encontrar pessoas que trouxeram apoio, estudo, conversas, fofocas, risadas e momentos de conhecimento.

Aos migrantes, pessoas maravilhosas e corajosas que sustentam o desconhecido enquanto buscam a felicidade.

Ao Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados, que acolheu não apenas a UFMG, mas também o pesquisador e a pesquisa, em prol de se conhecer e promover uma melhor saúde mental dos migrantes.

À Luiza França, grande psicóloga e parceira de trabalho, representando uma figura competente, bem humorada e acolhedora na construção do Escuta Sem Fronteiras.

À Vanessa, o amor de minha vida, a quem tenho dificuldades em expressar e agradecer com palavras todo o apoio e o carinho, não apenas nesses últimos dois anos, mas desde que a conheci. Te amo!

A minha família, principalmente a minha mãe, Maria das Graças, e a meus irmãos, Sidney, Simone e Sirlane, que são minhas referências e com quem tenho ligações eternas. Amo todos vocês!

Aos meus primos, pessoas maravilhosas com quem pude crescer como se fosse irmão, estando juntos nas dores e nas delícias desta vida.

Aos amigos da Brotherhood, que trouxeram o verdadeiro significado de amizade eterna e que nem a distância ou o tempo permitem quebrar o laço que foi construído.

Aos amigos do Fórum AWP, especialmente, ao grande parceiro Diego De Niro, com quem sempre pude contar.

Aos amigos do Discórdia Games, que por meio de brincadeiras, discórdia, figurinhas, churrascos e jogatinas trouxeram alegria em tempos de escuridão e medo que vieram da pandemia.

Aos clientes, obrigado pela compreensão e pelo carinho durante meu processo como mestrando. Aprendo muito com vocês diariamente sobre a experiência de ser humano.

Resumo

O fenômeno migratório de pessoas é uma questão estudada mundialmente, sob vários aspectos, principalmente pela Psicologia. Pessoas migrantes enfrentam, durante o processo de mudança e adaptação, inúmeros conflitos de ordem psicológica. Diante disso, esta dissertação visou descrever a experiência da criação de um serviço de aconselhamento psicológico humanista *on-line* em uma instituição que acolhe migrantes em Belo Horizonte, o Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados. Considerando o contexto de pandemia mundial de COVID-19, decorrente do coronavírus, buscou-se ofertar uma assistência psicológica *on-line* aos diferentes atores sociais dessa instituição, bem como descrever os desafios pertinentes a essa implantação. Dessa forma, realizou-se a partir de uma metodologia qualitativa e etnográfica, utilizando os recursos da observação participante e do diário de campo do pesquisador como principais formas de coleta de dados, no sentido de se construir uma narrativa experiencial que descreva o processo de implantação do serviço psicológico para essa instituição. À medida que a proposta deste projeto foi sendo criada, registros vivenciais foram sendo realizados, ao mesmo tempo em que foram sendo feitas reflexões sobre as relações institucionais e a perspectiva do pesquisador e dos participantes sobre a construção do projeto, e costuras teóricas sobre o aconselhamento psicológico, a psicologia humanista e sua inserção como proposta de saúde mental para os atores sociais na instituição. De forma geral, os desafios encontrados na construção desse serviço foram tensões institucionais relativas ao ritmo de construção do serviço e das demandas apresentadas pela instituição, proporcionar condições ideais para o atendimento *online* de migrantes e impactos ao processo da pesquisa diante da pandemia de COVID-19. Observou-se que a proposta construída foi além de atendimentos psicológicos individuais, criando-se grupos de escuta com os migrantes e uma rede de psicoterapeutas para acompanhar casos que extrapolavam o campo do aconselhamento psicológico, no sentido de acolher, aconselhar e encaminhar os casos inicialmente atendidos pela instituição.

Palavras-chave: Migrações; Aconselhamento Psicológico *On-line*; Psicologia Humanista.

Abstract

The migratory phenomenon of people is an issue studied worldwide, under several aspects, mainly by Psychology. Migrant people face, during the process of change and adaptation, numerous psychological conflicts. Therefore, this dissertation aimed to describe the experience of creating an online humanist psychological counseling service in an institution that welcomes migrants in Belo Horizonte, the Jesuit Service to Migrants and Refugees. Considering the context of the global pandemic of COVID-19, resulting from the coronavirus, we sought to offer online psychological assistance to the different social actors of this institution, as well as to describe the challenges relevant to this implementation. In this way, it was carried out from a qualitative and ethnographic methodology, using the resources of participant observation and the researcher's field diary as the main forms of data collection, in the sense of building an experiential narrative that describes the implantation process. of the psychological service for that institution. As the proposal of this project was being created, experiential records were being carried out, while reflections were made on institutional relations and the perspective of the researcher and the participants on the construction of the project, and theoretical seams on counseling psychological, humanistic psychology and its insertion as a mental health proposal for the social actors in the institution. In general, the challenges encountered in the construction of this service were institutional tensions related to the pace of construction of the service and the demands presented by the institution, providing ideal conditions for the online service of migrants and impacts on the research process in the face of the COVID-19 pandemic. . It was observed that the proposed proposal went beyond individual psychological assistance, creating listening groups with the migrants and a network of psychotherapists to accompany cases that went beyond the field of psychological counseling, in order to welcome, advise and refer the cases initially. serviced by the institution.

Keywords: Migration; On-line Counseling; Humanistic Psychology.

Lista de figuras

Figura 1 - Mapa dos escritórios do SJMR no Brasil.....	19
Figura 2 - Eixos de atuação do SJMR.....	20
Figura 3 - <i>Card</i> de divulgação dos grupos de encontro.....	61
Figura 4 - <i>Cards</i> de divulgação dos grupos de encontro em outros idiomas.....	62
Figura 5 - Fluxograma do Projeto Acadêmico.....	67
Figura 6 - Planilha de Fluxo de Atendimentos.....	73
Figura 6.1 - Continuação da planilha de Fluxo de Atendimentos.....	73

Lista de siglas

ACNUR	Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
ACP	Abordagem Centrada na Pessoa
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CNS	Conselho Nacional de Saúde
COEP	Comitê de Ética em Pesquisa
COVID-19	<i>Coronavirus Disease 2019</i>
CRPMG	Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais
ESF	Escuta Sem Fronteiras
FEAD	Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais
JRS	Serviço Jesuíta aos Refugiados
OIM	Organização Internacional para as Migrações
OMS	Organização Mundial da Saúde
PBRSR	Programa Brasileiro de Reassentamento Solidário de Refugiados
PGM	Pacto Global para Migração
SJM	Serviço Jesuíta aos Migrantes
SJMR	Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados
SJMR/BH	Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados de Belo Horizonte
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

Lista de anexos

1	Anexo A: Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)	90
2	Anexo B: Formulário de inscrição para os grupos de encontro	92
3	Anexo C: Formulário de inscrição para os grupos de encontro	94

Sumário

1. Introdução	14
2. O Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados	18
3. Etnografia: uma metodologia de pesquisa humana e multicultural.....	23
4. Uma orientação humanista para o aconselhamento psicológico de migrantes.....	27
4.1 Psicologia Humanista e a Abordagem Centrada na Pessoa	27
4.2 Atenção psicológica a migrantes.....	31
5. A construção do projeto “Escuta Sem Fronteiras”	37
5.1 O projeto ampliado.....	41
5.2 Adentrando a instituição.....	43
5.3 Início das atividades no SJMR/BH	45
5.4 Os primeiros contatos com os migrantes.....	47
5.5 O retorno ao trabalho e a formulação de propostas	51
5.6 O desvelamento da proposta de trabalho	58
6. Reflexões e análises sobre a construção do projeto	64
7. Considerações finais.....	80
Referências.....	83

Prefácio

Gostaria de dizer a você, leitor, como estruturei o meu pensamento e a dissertação a partir destas experiências. Talvez você não queira ler toda esta dissertação e deseje extrair dela apenas um capítulo, uma frase ou uma citação em particular, ou apenas o resultado deste trabalho. Usando uma analogia, pensei como um chefe culinário, que primeiro organiza tudo o que precisa à sua disposição (os capítulos 1 a 5), como um *mise en place*¹, para que então possa fazer o prato (os capítulos 6 e 7). No primeiro capítulo, tratarei de descrever um pouco do contexto e da situação a respeito dos migrantes, os objetivos da pesquisa, suas justificativas, um pouco da abordagem teórica utilizada neste projeto e suas inspirações, ou seja, será a **apresentação da pesquisa e de quem está envolvido nela**. No segundo capítulo, dissertarei sobre o Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados, **o local** onde o projeto se deu enquanto construção do serviço, sua história, sua forma de trabalhar e sua organização, tentando descrever como foi e é constituído. No terceiro capítulo, trabalharei sobre o **método** ou o **como** desta pesquisa, a etnografia e seu método de trabalho, cartografia clínica, a observação participante e o diário de campo, os instrumentos de pesquisa que utilizarei nesse processo e o motivo de utilizá-los. No quarto capítulo, abordarei a respeito da **orientação** humanista que direcionou este projeto, a abordagem teórica utilizada e o campo do aconselhamento psicológico. No quinto capítulo, buscarei **descrever** a experiência de construção da proposta de aconselhamento psicológico; aqui trarei a narrativa buscando meu ponto de vista sobre o que aconteceu, ao mesmo tempo em que tento compreender como o projeto foi percebido pelas pessoas envolvidas. O sexto capítulo é o momento em que farei **relações teóricas** a respeito de todo o processo (ou o momento em que prepararei o prato e juntarei todos os ingredientes), usando percepções após a descrição, teorias, autores, meu próprio texto. E, por último, no sétimo capítulo, buscarei **encerrar** de forma sintetizada os aprendizados desta empreitada. Caso tenha buscado apenas beliscar, ou se quiser se servir de tudo, fique à vontade e, se possível, conte-me depois como foi esta experiência para você.

¹ *Mise en place* (pronuncia-se “miz õ plas”) é um termo francês bastante utilizado na área da gastronomia, que significa “pôr em ordem” ou “colocar no lugar uma determinada coisa” que precede a preparação propriamente dita de cada processo na cozinha.

1 Introdução

“Humanizar a questão do migrante e do refugiado no Brasil não é só humanizar a vida dessas pessoas, é humanizar a nossa sociedade, nosso Estado de Direitos.” (Gustavo Ambrósio)²

O que faz alguém migrar de um país para outro? Muitas respostas podem resultar a partir dessa pergunta, mas podem-se encontrar duas afirmações comuns. A primeira é a fuga de uma realidade terrível que está acontecendo no país de origem da pessoa migrante: fome, guerras, condições precárias de vida. A segunda é um projeto de vida da pessoa que migra, quando ela almeja uma realização em termos de estudo, carreira e bem-estar. Ainda que a terminologia a respeito da migração seja extensa e complexa (OIM, 2015), de certa forma essas respostas sobre voluntariar ou não no sentido de migrar ajudam a iniciar o exercício de se pensar e diferenciar as pessoas migrantes.

Geralmente, a pessoa migrante é aquela que se desloca para outra localidade, dentro ou fora de um país, com o intuito de residir ou trabalhar (OIM, 2015). Considerando o ponto de vista do país que recebe essas pessoas, as questões socioeconômicas e as diferentes motivações que cercam o movimento migratório, existem várias definições para dizer a respeito de que condição se encaixa essas pessoas: migrantes, imigrantes, emigrantes, apátridas ou refugiados(OIM, 2015). Mas é importante salientar que a taxonomia das palavras para definir as pessoas e a própria questão de que existem ou não migrações voluntárias ou forçadas é algo de constante debate, pois esse fenômeno de mobilidade e atividade humana é atravessado por diversas disciplinas, questões sociais, políticas, econômicas e filosóficas³ (Mezzadra, 2015). Também não se trata de dizer que experiências migratórias sempre são sofridas, mas sim de compreender as tensões e conflitos que surgem da mobilidade humana como pontos estratégicos para a produção de subjetividade (Mezzadra, 2015). Afinal, a migração também não pode ser

² Disponível em: <https://riomais.org/uma-analise-sobre-os-refugiados-na-cidade-do-rio-de-janeiro/>

³ Ainda que seja importante, essa discussão é extensa e não é o foco deste trabalho, por isso buscarei usar o termo “Migrante” para descrever as pessoas que passaram por um movimento migratório, sem a preocupação de classificá-las em voluntárias ou forçadas, imigrantes, emigrantes ou refugiadas.

um movimento na direção de se realizar um desejo ou sonho?

O fenômeno da migração é uma temática que vem sendo investigada nos últimos anos no Brasil e no mundo, principalmente devido ao aumento considerável do fluxo migratório decorrido desde 2010 (Lenders, 2019). O Brasil recebe anualmente uma grande diversidade de migrantes, principalmente provenientes da América Latina, como venezuelanos, e do Caribe e da América do Norte, como haitianos, que encontraram no Brasil uma chance de escapar das crises que assolam seus países, em busca de oportunidades e uma vida melhor. As condições geopolíticas advindas dos terremotos do Haiti, em 2010, as condições socioeconômicas da Bolívia e as crises econômicas da Venezuela nos últimos anos, por exemplo, influenciaram consideravelmente o fluxo migratório para outros países (Lenders, 2019).

O fenômeno da migração pode provocar uma série de questões sociais e de saúde, que demandam políticas públicas nacionais para migrantes. Em estudo realizado por Zeni e Filippim (2014), conclui-se que, apesar de ser reconhecido internacionalmente por seu acolhimento, o Brasil ainda carece de ações coordenadas que visam auxiliar migrantes de outros países em sua inserção e integração no país. No entanto, avanços são percebidos no país, como mudanças em sua legislação conquistadas com a Lei de Imigração: ela trouxe avanços a respeito dos direitos dos migrantes, tidos pela lei anterior como apenas “hóspedes” (Guerra, 2017), mas ainda se faz necessário humanizar a questão da migração.

Esse processo de migrar tem suas repercussões, e muitas delas são relacionadas à saúde mental (Galina, Silva, Haydu, & Denise, 2017). Migrantes que fogem de seus países de origem podem encontrar grande sofrimento psicológico, desenvolvendo quadros ansiosos e depressivos, tristeza profunda, desânimo, isolamento social e conflitos com a cultura do novo país (Martins-Borges, 2013). Até mesmo os migrantes que escolhem sair de seus países podem encontrar impactos na sua qualidade de vida (Cavalcanti & Oliveira, 2020). Políticas públicas podem trazer assistência para pessoas migrantes durante seu processo de adaptação ao país. No entanto, existe uma ineficácia delas no Brasil, assinalada em artigo de Mendes & Menezes, (2019): os conflitos da guerra síria trouxeram migrantes desse país ao Brasil, os quais, sem poder contar com o poder público para auxiliá-los, recorreram a organizações não governamentais e à sociedade civil, ainda que essas mobilizações sejam escassas e insuficientes para lidar com a questão dos migrantes no país. O poder público, além de não ajudar, atrapalha: esse estado de ineficácia, escassez e oposição aos migrantes se traduz na figura e nas ações do atual presidente do Brasil, Jair Bolsonaro, ao se opor à lei migratória, retirando-se do Pacto Global para

migração segura, ordenada e regular, ou PGM, tentando retomar uma ideia de que o migrante é um outro perigoso e ameaçador ao país (Mendes & Menezes, 2019).

Além disso, o recente contexto pandêmico de COVID-19⁴ impactou no baixo fluxo migratório no Brasil, afetando a economia e os movimentos de entrada e saída nas fronteiras, (Cavalcanti & Oliveira, 2020). A pandemia também agravou a questão dos migrantes no que se refere à falta de políticas públicas: eles ficam suscetíveis a depender de solidariedade alheia, principalmente vinda de movimentos sociais e igrejas, que se disponibilizam em acolher essas pessoas em dificuldade, sem emprego e renda e/ou desesperadas por ajuda (Ferreira & Reinholz, 2020).

Dessa forma, vão se criando demandas de acolhimento e promoção da saúde mental desses migrantes,. O profissional de Psicologia precisa buscar respostas diante das demandas psicológicas e sociais apresentadas pela população migrante, sendo uma delas o aconselhamento psicológico.

É nesse sentido que esta pesquisa visa sua colaboração e justificativa. Ela descreverá o processo de implantação de um serviço de aconselhamento psicológico realizado de forma *on-line*, de orientação teórica humanista rogeriana, voltado para o acolhimento de pessoas migrantes e refugiadas em uma instituição jesuíta de Belo Horizonte que atende esse público.

O aconselhamento psicológico (*Psychological Counseling*) é um processo que visa auxiliar as pessoas por meio de orientação (no caso de uma orientação humanista, de forma não diretiva), dando oportunidade de se explorarem questões situacionais, preocupações pessoais, no sentido de se promover uma ampliação de consciência e possibilidades de escolha (Scorsolini-Comin, 2014). Considerando a abordagem humanista teórica deste projeto, é comum a instituição de serviços de aconselhamento psicológico multicultural em outros países. Em pesquisa realizada acerca da presente abordagem, Quinn (2013) observa que uma abordagem centrada na pessoa (ACP) adaptada a questões multiculturais pode ser eficaz no auxílio para pessoas migrantes e de minorias raciais/étnicas. Jorgenson (2018) afirma que as condições e as atitudes facilitadoras, atitudes muito próximas da abordagem rogeriana que serão tratadas posteriormente nesta dissertação (empatia, consideração positiva condicional e

⁴ A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, podendo ser letal em organismos sem imunização adequada. Tem como principais sintomas febre, ausência de paladar, baixa oxigenação, cansaço e tosse seca. A pandemia iniciou-se no Brasil em março de 2020 e teve sua propagação reduzida no ano de 2022, mediante a construção e a administração de vacinas (OMS, 2022).

congruência), auxiliaram a população asiática que reside nos EUA a ter acesso e permanência na busca por programas de saúde mental.

A partir de uma solicitação de escuta psicológica terapêutica às pessoas migrantes e a funcionários do Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados (SJMR), criou-se um projeto de extensão chamado “Escuta Sem Fronteiras”⁵, realizado pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Iniciado no segundo semestre de 2020, o projeto visou atender a demanda por assistência psicológica, ao mesmo tempo que permitir ações como pesquisa e fomento de possíveis ações de ensino no futuro. Até então, o SJMR contava apenas com ajuda de psicólogos voluntários, que, por vezes, encontravam dificuldades em dar conta de todas as demandas apresentadas.

Assim, além de fazer parte da tríade extensão/pesquisa/ensino, a pesquisa visou abordar o processo da criação de um serviço que auxiliasse a saúde mental dos atores sociais da instituição (migrantes, voluntários e funcionários). O projeto de pesquisa objetivou conhecer e intervir os modos de ser, estar e sofrer das pessoas nesse contexto institucional em uma perspectiva etnográfica, escrevendo sobre os eventos da construção do projeto. Se, em um primeiro momento, é evidente que as pessoas migrantes, diante das dificuldades enfrentadas em seu processo migratório e de integração, podem se beneficiar de atenção psicológica, é possível que os demais atores institucionais, também, vivenciem sofrimentos psicológicos (Goffman, 1974) e/ou possam se desenvolver com o apoio especializado da Psicologia. Contudo, isso só pode ser confirmado após se conhecerem os modos de vivenciar a instituição de seus agentes/atores.

Com efeito, lançaram-se as seguintes perguntas-problema: É possível criar um serviço de aconselhamento psicológico *on-line* que atenda a demanda dessas pessoas? Que formato de proposta esse serviço precisaria ter? Como desenvolver o processo de implantação de um serviço de aconselhamento psicológico em instituições como essas? Como o aconselhamento psicológico pode colaborar para a questão dos migrantes?

⁵ Este projeto foi aprovado na Câmara Departamental do Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas e formalizado no SIEX em 29/03/2022.

2 O Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados

“Não se trata apenas de migrantes: trata-se também dos nossos medos. As maldades e torpezas do nosso tempo fazem aumentar o nosso receio em relação aos “outros”, aos desconhecidos, aos marginalizados, aos forasteiros (...).” (Papa Francisco)⁶

Criada em 1534, pelo basco Inácio de Loyola, a Ordem dos Jesuítas (ou Companhia de Jesus) era constituída por padres que tinham como objetivo a pregação do evangelho ao redor do mundo. Preocupava-se com as questões envolvendo dificuldades sociais, tendo sido reconhecida pelo papa Paulo III, em 1540 (Jesuítas do Brasil, 2021). Os primeiros jesuítas chegaram ao Brasil em 1549, vindos com Tomé de Souza, primeiro Governador-Geral da Colônia no Brasil, liderados pelo padre Manuel da Nóbrega. Eles tinham como principal missão zelar pela igreja instalada no Brasil colonial e pela evangelização de nativos. Construíram locais chamados “missões”, que combinavam a catequese dos nativos e a utilização de mão de obra para o que as missões precisassem (Jesuítas do Brasil, 2021). Tiveram, assim, papel fundamental na história da educação, sendo pioneiros no ensino de português no Brasil, fundando escolas, cidades e missões. Atualmente, a Ordem dos Jesuítas conta com mais de 16 mil integrantes espalhados ao redor do mundo, tendo seu papel na colaboração com a sociedade envolvendo trabalhos de educação, promoção social, espiritualidade, diálogos entre culturas e religiões (Jesuítas do Brasil, 2021).

A preocupação com os migrantes surgiu em 1980, com a iniciativa do Padre Pedro Arrupe de criar o Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS), ou o Serviço Jesuíta aos Migrantes (SJM). Em 2003, o Serviço Jesuíta aos Migrantes e Refugiados iniciou seus trabalhos no Brasil, no Rio Grande do Sul, atento à questão da mobilidade urbana, mediante parceria firmada entre a então Província Meridional dos Jesuítas (Região Sul), o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) e o Governo Federal para o “Programa Brasileiro de Reassentamento Solidário de Refugiados” (Serviço Jesuíta aos Migrantes e Refugiados, 2020). Impulsionado pelo fluxo migratório que surgiu em decorrência dos terremotos no Haiti, em

⁶ Disponível em: <http://www.diocesedejiparana.org.br/noticias-det.php?cod=3657>

2010, o Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados (SJMR) construiu dois projetos: um em Manaus, chamado “Pró-Haiti”, e outro em Belo Horizonte, chamado “Centro Zanmi”. Seguindo a construção desses projetos, o SJMR expandiu suas atuações, e hoje conta com cinco escritórios espalhados pelo Brasil, sendo localizados em Boa Vista (PR), Manaus (AM), Brasília (DF), Belo Horizonte (MG) e Porto Alegre (RS) (Figura 1).

Figura 1 - Mapa dos escritórios do SJMR no Brasil



Fonte: (SJMR, 2020).

Os valores que guiam o SJMR estão atrelados ao acompanhamento, ao serviço e à defesa das pessoas que foram deslocadas à força, buscando a promoção e a proteção da dignidade e dos direitos dos migrantes vulneráveis no Brasil, acompanhando os processos de inclusão e autonomia (SJMR, 2020).

A atuação do SJMR pode ser dividida em cinco eixos principais, expressos e descritos a seguir na Figura 2:

Figura 2 – Eixos de atuação do SJMR



Fonte: SJMR (2020).

- **Proteção:** refere-se à acolhida e à escuta de pessoas que chegam, compreendendo suas necessidades com apoio à realização migratória, dividindo-se em proteção jurídica e social. Na proteção jurídica, os migrantes podem solicitar auxílio com documentação, informação, assessoria para demandas judiciais e extrajudiciais nas áreas civil, criminal, consumerista, de família e trabalhista. Na proteção social ocorre atendimento e acompanhamento sociofamiliar e psicológico, encaminhamentos a serviços de assistência social, saúde e educação. Além disso, há o manejo de casos de pessoas em situações de vulnerabilidade para concessão de alimentos, roupas e itens de higiene básica. Vale lembrar que, durante a pandemia de COVID-19, esse tem sido o foco das intervenções mais urgentes dos escritórios do SJMR.
- **Meios de vida:** volta-se para inserção laboral dos migrantes no mercado de trabalho, incluindo preparações com cursos profissionalizantes. Além disso, realiza assessorias e intermédio de processos seletivos de empregadores e empresas, auxilia na elaboração de currículos, prospecção de vagas, sessões de sensibilização de empresas, rodas de conversa a respeito de direitos trabalhistas e outras atividades.
- **Integração:** trata das questões que tangem a cultura e o idioma. Aqui, os migrantes encontram cursos de português e ações socioculturais (*workshops*, cursos de orientação cultural) que visam sua inclusão na sociedade brasileira.
- **Incidência:** trata-se de ações *advocacy* para que normas e políticas públicas favoráveis

aos migrantes possam acontecer, ampliar e se manter. Esta parte da instituição procura fortalecer os laços com a população, as entidades da sociedade civil e as instituições do governo municipal, estadual e federal.

- **Pastoral:** refere-se à inspiração cristã da instituição, que visa servir as pessoas em sua integralidade, incluindo a espiritualidade. Visitas às famílias migrantes, celebrações em datas festivas, sensibilização de comunidades e paróquias sobre a acolhida cristã são realizadas no sentido de se proporcionar uma coexistência pacífica e fraterna.

De acordo com o SJMR (2021), além das áreas já descritas anteriormente, o escritório em Belo Horizonte conta ainda com o setor de **integração social**, que realiza as seguintes atividades:

- Integração linguística, cultural e educacional junto às instituições parceiras do SJMR-BH;
- Ações de segurança alimentar e nutricional;
- Orientações de acesso a direitos e serviços públicos e privados, como: mobilidade, moradia, serviços de acolhimento, educação, saúde, etc.;
- Programa de Interiorização - Vila Alberto Hurtado;
- Escuta psicológica, acompanhamento psicossocial e de proteção (violação de direitos população LGBTQI+, mulheres, idosos/as, crianças, indígenas, etc.).

O SJMR ressalta em seus canais oficiais que todas essas atividades compreendem assistência a pessoas migrantes, apátridas e refugiadas, indiferentemente de sua nacionalidade, cor, raça, religião, gênero ou idade (SJMR, 2020). Sendo assim, a instituição dos jesuítas consolidou-se como um local de referência onde os migrantes podem solicitar assistência de variadas formas em sua integração no Brasil.

O projeto de extensão no qual se insere esta pesquisa está situado no eixo de integração social, no sentido de organizar e colaborar com o processo de escuta psicológica dos migrantes em situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, visou colaborar com a instituição na criação de um projeto de assistência psicológica *on-line*, considerando a situação pandêmica que o país e o mundo vivenciavam em 2020 e 2021, que dificultava a presença física de pessoas no mesmo

local. Diante disso, ficou o questionamento acerca de como auxiliar os migrantes a cuidar de si, ou, nas palavras do SJMR, como proporcionar essa proteção à distância?

3 Etnografia: uma metodologia de pesquisa humana e multicultural

“Narrar eventos é uma atividade relacional empática que envolve, de um lado, alguém que, ao falar, consulta a história inteira da vida, um amálgama de materiais autobiográficos; e, de outro, um ouvinte com escuta atenta.” (Costa & Gualda, 2010)

Antes de mais nada, é importante salientar que a pesquisa foi realizada enquanto a pandemia de coronavírus estava acontecendo no mundo inteiro. Diante disso, precisou-se pensar metodologias que possibilitassem iniciar e terminar a pesquisa com cuidado ético e responsável. O pesquisador não ficou impedido de fazer o seu trabalho, mas exigiu-se dele adaptação e criatividade para buscar instrumentos seguros e éticos, a fim de realizar sua coleta de dados nesse contexto.

A abordagem utilizada na pesquisa foi qualitativa e etnográfica, considerando e articulando áreas como a migração, a psicologia humanista e o aconselhamento psicológico. Souza (2015) define a etnografia como um método de pesquisa qualitativa que visa a descrição e o entendimento integrativo entre os fenômenos socioculturais e as atitudes, pressupondo não apenas o contato próximo, mas frequente e prolongado com grupos, instituições, comunidades e instituições particulares. A presença do pesquisador e do processo etnográfico alude não apenas imersão, registro e compreensão dentro de uma cultura existente na instituição, mas também a inserção de uma subcultura, algo comum nas áreas de saúde coletiva (Cachado, 2021). Ainda que com inspiração na antropologia, Sato e Souza (2001) trazem a etnografia pensando o fazer em psicologia social, e em suas perspectivas, fazer etnografia é, nessa imersão, continuamente se perguntar o que se está fazendo:

“O processo de pesquisa etnográfica requer do pesquisador que preste muita atenção nele mesmo, uma vez que é a sua relação com as pessoas do local e dele com as teorias e hipóteses que gerarão os achados. Ou seja, é preciso que continuamente estejamos nos perguntando: o quê estamos fazendo? Essa constante postura interrogativa possibilita-nos questionar o que nos parece familiar e, portanto ao que nos faz sentido, pois aos eventos que assim concebemos conseguimos atribuir significados. Ao lado disso, também devemos angariar esforços no sentido de prestar atenção àqueles

acontecimentos que nos parecem pouco importantes (Sato e Souza, 2001, p.5).

É válido lembrar que, diante do contexto pandêmico, que impossibilita muitos encontros presenciais, optou-se por utilizar uma etnografia virtual (Pereira & Mendes, 2020), cujos encontros se deram por meio de videochamadas em duplas ou grupo, *e-mails* e troca de mensagens de áudio e texto em aplicativos de mensagens. Diante disso, foram escolhidos como principais instrumentos a observação participante e o diário de campo do pesquisador.

Além de se relacionar com pesquisas de cunho etnográfico, a observação participante configura-se como um recurso metodológico para inserção do pesquisador dentro de instituições religiosas (Proença, 2007), como é o caso deste projeto. Ela pode ser definida como:

O processo no qual um investigador estabelece um relacionamento multilateral e de prazo relativamente longo com uma associação humana na sua situação natural com o propósito de desenvolver um entendimento científico daquele grupo (May, 2004: pg. 177).

Assim, por meio de observação participante, foram compreendidos os fenômenos e as experiências de encontros, entrevistas, reuniões, atendimentos individuais ou coletivos que aconteceram durante todo o processo de implantação do serviço, no sentido de se construir uma memória do trabalho realizado.

O diário de campo serviu como principal condutor do registro dessas experiências. É comum, no contato próximo com instituições, em uma perspectiva etnográfica, a utilização de mapas e diários. Úteis em pesquisa e formação para construção de narrativas implicadas, têm como objetivo não apenas registrar as memórias dos encontros e das vivências presenciadas pelo pesquisador, mas também os sentidos que foram atribuídos diante daqueles encontros e as diferentes tensões institucionais que poderiam surgir a partir do processo como um todo (Cachado, 2021). Isso vai na direção do que se propõe a pesquisa qualitativa, uma vez que não se objetiva a busca de verdade última, mas um processo de construção de sentido (Ferreira, Calvoso & Gonzales, 2002).

Ainda que a observação participante e o diário de campo sejam suficientes para a realização desta pesquisa, considerou-se a utilização de entrevistas semiestruturadas com os

atores sociais da instituição para complementá-la. O olhar dos atores sociais poderia contribuir muito para o esclarecimento de tensões institucionais no projeto, pontos de desafio em sua estruturação e como o projeto era percebido por eles.

Obedecendo aos parâmetros e aos itens que regem as Resoluções nº 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que regulamentam pesquisa com seres humanos, e no sentido de preservar eticamente os atores sociais envolvidos durante o processo de pesquisa, foi fornecido um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Nele estão, de forma clara, as informações importantes do processo de pesquisa, com todos os itens, incluindo título, justificativas, objetivos, riscos e benefícios, além do contato dos pesquisadores⁷.

Os participantes desta pesquisa foram selecionados mediante o envolvimento que tiveram na construção do projeto de extensão “Escuta Sem Fronteiras”, podendo ser voluntários ou funcionários da instituição Serviço Jesuíta de Migrantes e Refugiados. O termo foi confeccionado em um formulário *on-line* e enviado por *e-mail* para os participantes, em linguagem clara e acessível para todos. O referido documento é a fonte de esclarecimento que garante ao participante da pesquisa decidir de forma justa, sem constrangimentos e por livre e espontânea vontade sobre sua participação ou não na presente pesquisa. Assim, o pesquisador protege legalmente e moralmente os participantes, em sua manifestação clara e concordante na prática da mesma. Como se trata de ferramentas *on-line*, o pesquisador se coloca à disposição para assessorar os participantes caso haja algum desconforto no sentido de utilização das mesmas, uma vez que é um psicólogo com registro profissional ativo e com registro no *site E-PSI*⁸, plataforma *on-line* que cadastra psicólogos para atuação profissional *on-line*.

No entanto, ressalta-se que não foi possível realizar as entrevistas durante a fase de coleta de dados. Houve muita indisponibilidade por parte dos funcionários da instituição, devido a questões que emergiam de última hora no SJMR, imprevistos, conflitos de agenda, além do fato de que muitos funcionários que trabalhavam no SJMR foram desligados da instituição. Essa indisponibilidade da instituição será parte do tema da narrativa e parte da discussão deste trabalho, sendo observado como um dado resultante desta pesquisa. Dessa forma, foi tomada a decisão de usar a observação participante e o diário de campo como

⁷ Importante salientar que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP), sob o código 23072.217952/2021-55.

⁸ Site e-psi: <https://e-psi.cfp.org.br/https://e-psi.cfp.org.br/>

ferramentas metodológicas.

Ainda que exista um período em que a análise dos dados tenha tido um foco maior, ela se deu durante todo o processo de pesquisa, de forma contínua e cíclica, visto que o pesquisador foi a campo, registrou suas vivências e as relacionou, à medida que foi construindo a narrativa intrincada da implementação do serviço psicológico na instituição (Cachado, 2021). Nesse sentido, caminha-se na mesma direção que a etnografia (Sato e Souza, 2001) e a cartografia clínica (Aun, 2005). O processo de cartografia clínica remete ao ato de descortinar eventos que vão surgindo durante o processo de trabalho no local. Não se trata de traçar mapas com relações estabelecidas; cartografar significa visar o que acontece ao mesmo tempo em que é afetado pelo processo, nesse caso, desvelando a demanda por atenção psicológica na medida em que o trabalho na instituição for acontecendo. Esse diálogo entre etnografia e cartografia é possível no sentido de se imergir no mundo do outro de forma ética, a fim de se afirmar a vida, caminhando na direção de uma “etn-cartografia” (Nobre, Amorim, & Frangella, 2019). Sendo assim, esta pesquisa se configura como distante de neutralidade, assumindo o caráter compreensivo, narrativo, humanista, fenomenológico, experiencial, pessoal e universal implicado com sua investigação, sem propor uma separação entre pesquisador e objeto. O recorte dos registros se deu a partir do início das atividades relacionadas à construção do projeto, em agosto de 2020, até a formulação de sua proposta, em abril de 2021, indo em direção aos objetivos da pesquisa de identificar e desvelar a demanda por atendimento psicológico na instituição.

4 Uma orientação humanista para o aconselhamento psicológico de migrantes

*“A única maneira de compreender outra cultura é assumir o quadro de referência dessa cultura.”
(Carl Rogers, 1975, p. 562).*

Para que se pudesse fazer uma exploração teórica alinhada com os propósitos da pesquisa, foi necessário abordar com mais profundidade artigos e pesquisas sobre a temática migratória e o aconselhamento psicológico em uma orientação humanista.

4.1 Psicologia Humanista e a Abordagem Centrada na Pessoa

Sendo um dos pilares centrais deste trabalho, é importante situar a orientação humanista a que se refere, suas origens e o modo como sua abordagem e suas teorias influenciaram a prática de aconselhamento psicológico. Esse nome, psicologia humanista, não se refere a uma escola em particular da psicologia, mas a um movimento que aconteceu nos Estados Unidos em reação às primeiras duas forças dominantes na psicologia, o behaviorismo e a psicanálise:

A designação da psicologia humanista não se refere, pois, a uma teoria específica, ou mesmo a uma escola, mas sim ao lugar comum onde se encontravam (ainda que com pensamentos diferentes) todos aqueles psicólogos insatisfeitos com a visão de homem implícita nas psicologias oficiais disponíveis. (Amatuzzi, 1998, p. 93).

Boainain (1999) define a psicologia humanista como uma psicologia do homem como um todo, com seu inconsciente, consciente, condicionamentos e todo o resto, mas levando em conta acima de tudo as características do homem que o distinguem dos animais e das máquinas. É atenta ao crescimento e à promoção da saúde, em detrimento dos modelos deterministas e causais, e considera a importância das influências provenientes do ambiente, do passado ou do inconsciente, porém leva em conta o livre-arbítrio, a responsabilidade e a intencionalidade como características intrínsecas à condição humana.

Considerando o contexto de contracultura estadunidense dos anos de 1960 (Vieira, 2017), e a partir de uma compreensão história do movimento, pode-se notar que seu principal expoente foi o psicólogo Abraham Maslow (Shultz e Shultz, 2004). Com a publicação do livro

Toward a Psychology of Being, de 1957, e muitos autores também se identificavam com esse movimento, ainda que possuíssem ideias que os diferenciavam, como dissidentes da psicanálise: Fritz Perls e Viktor Frankl.

Nesse sentido, já se podem identificar relações com a psicologia humanista, no que concerne ao serviço de aconselhamento psicológico, principalmente na abordagem centrada na pessoa (ACP), de Carl Rogers (Rogers, 1977). Essa abordagem foi a principal fonte de inspiração para a realização do aconselhamento psicológico na instituição dos jesuítas, dada a experiência de Rogers com o campo e a identificação do pesquisador com essa abordagem, sendo, dessa forma, necessário um pouco mais de aprofundamento a respeito de seu trabalho.

Carl Ransom Rogers é mundialmente conhecido por suas obras, iniciando sua atuação como psicólogo no final da década de 1920, por meio de trabalhos, livros e artigos famosos. Rogers não permaneceu rígido em suas ideias e ampliou sua atuação e seu interesse em diversos campos com o passar do tempo. Segundo retrospectiva histórica feita por Messias e Cury (2006), ele inicia seus trabalhos em 1928, focando em psicoterapia individual com crianças até 1940. Logo após, move seu interesse da psicoterapia em direção aos adultos, sendo esse seu foco até 1963. A partir daí, amplia a atenção para um âmbito mais grupal e psicossocial, envolvendo grupos intensivos, encontros de comunidades e facilitação de relações diplomáticas. Rogers falece em 1987, deixando um legado de trabalhos envolvendo a ACP.

A abordagem centrada na pessoa é o termo atual para se designar a teoria construída por Rogers e seus colaboradores para uma perspectiva psicológica e terapêutica humanista que foca em processos e desenvolvimento de relações humanas (Rogers, 1977; Vieira, 2017). Em seu desenvolvimento, ela teve várias fases e nomes (método não-diretivo, aconselhamento não-diretivo, aconselhamento centrado no cliente, terapia centrada no cliente, abordagem centrada no cliente e, por último, abordagem centrada na pessoa), à medida que ia se construindo e reconstruindo para adequar não apenas o melhor direcionamento das ideias de Rogers, mas também para atualizar-se como prática gerada e revisitada pela pesquisa (Vieira, 2017). A ACP trouxe impactos ao relacionamento terapêutico e à condução desse processo, invertendo a relação de poder que era constituinte da dinâmica na psicoterapia, alterando nomes e termos que eram oriundos de um saber médico (por exemplo, o ‘paciente’ passa a ser ‘cliente’), privilegiando o processo terapêutico em vez do resultado terapêutico e removendo a necessidade do diagnóstico psicológico para a condução (ou a facilitação) para a psicoterapia (Rogers, 1977).

Ainda que o campo do aconselhamento tenha se originado em Frank Pearsons (Ribeiro & Uvaldo, 2007), em seus trabalhos de orientação profissional, é em Rogers e em sua abordagem centrada na pessoa que encontramos a revolução no que se refere ao campo de aconselhamento psicológico. Rogers começou sua prática com *counseling* (aconselhamento), pois a psicoterapia era uma prática exclusiva de psiquiatras (Rogers, 1977), sendo assim um dos autores que teve grande investigação e relevância no que se refere ao campo do aconselhamento psicológico (Scorsolini-Comim, 2014).

De acordo com Rogers, nas relações envolvendo terapeuta e cliente existem seis condições necessárias e suficientes para que as pessoas possam alcançar e desenvolver a sua personalidade:

1. Que duas pessoas estejam em contato psicológico;
2. Que a primeira, a quem chamaremos cliente, esteja num estado de incongruência, estando vulnerável ou ansiosa;
3. Que a segunda pessoa, a quem chamaremos de terapeuta, esteja congruente ou integrada na relação;
4. Que o terapeuta experiencie uma consideração positiva incondicional pelo cliente;
5. Que o terapeuta experiencie uma compreensão empática do quadro interno de referência do cliente e se esforce por comunicar esta experiência ao cliente;
6. Que a comunicação ao cliente da compreensão empática do terapeuta e da consideração positiva incondicional seja efetivada, pelo menos num grau mínimo. (Rogers, 1997, p. 96).

No que concerne ao terapeuta/psicólogo, encontramos três atitudes facilitadoras que permitem a criação de um clima acolhedor e transformador de mudança da personalidade (Rogers, 1977):

- **Consideração Positiva Incondicional:** O terapeuta vê a pessoa no seu contexto real e compreende ela como um todo. Busca, em uma atitude de não julgamento, não impor seus pontos de vista ou pensamentos para se relacionar com seu cliente, considerando suas experiências e sentimentos de forma positiva e incondicional.
- **Compreensão Empática:** senso do mundo interno e das significações pessoais do cliente como se fosse, ele próprio, seu mundo, mas sem perder esse "se". O terapeuta compreende o outro, mas cada um conserva o seu Eu, o seu plano

pessoal de referências.

- **Congruência:** uma relação genuína e sem fachada para com o cliente. O terapeuta é o que é, plenamente aberto e consciente aos sentimentos que fluem em si durante o encontro com seu cliente. Não esconde seus sentimentos pessoais, embora não seja obrigado a expressá-los.

Essas atitudes são semelhantes às posturas citadas por Jibrin (2017), a saber: uma atitude centrada não em si, mas no cliente, em que o terapeuta precisa ter um interesse genuíno pelo outro, considerando seus valores, sentimentos, percepção de si e do mundo (Almeida, 2009). Além disso, em recente tese de doutorado, Meireles (2017) revisita as várias fases da psicologia humanista de Carl Rogers e defende uma ACP que se direciona para uma escuta da alteridade, que sustenta a experiência do desconhecido e vai em direção a um outro completamente diferente.

Um dos discípulos de Rogers, Padre Adrian van Kaam, trabalhou com migrantes na Holanda, ocupada pelos nazistas na Segunda Guerra Mundial (Muto & Martin, 2009). Adrian van Kaam propôs uma perspectiva de aconselhamento psicológico que partiu do seu trabalho com refugiados europeus e vítimas da ocupação alemã na Holanda durante a Segunda Guerra, e continuou desenvolvendo seus trabalhos, criando institutos e centros de formação, tendo seu ápice em 2007, sendo considerado uma força pioneira no desenvolvimento da psicologia humanista (Muto & Martin, 2009).

Nota-se, assim, uma relação originária entre psicologia humanista e atenção psicossocial a migrantes. Os trabalhos de van Kaam na Holanda inspiraram um modelo para o encontro espiritual e uma ciência humana do significado que foi formada e, por sua vez, deu forma às excursões na psicologia humanista que se seguiriam. Quando veio à América, em 1954, Van Kaam conheceu e colaborou com muitas figuras-chave do movimento humanista, na Universidade de Duquesne, partindo de uma psicologia como ciência humana – que continuou até certo ponto no *Instituto do Homem*, fundado na universidade em 1963. Esse centro evoluiu, em 1979, para o *Instituto de Espiritualidade Formativa*, sob o qual trabalhou para aperfeiçoar sua abordagem formativa da vida e do mundo. Seus esforços atingiram a fase culminante (1979-2007) sob os auspícios da *Epiphany Association*, um centro independente de pesquisa, publicação e formação de adultos fundado por ele e pela doutora Susan Muto, em 1979. A

reconstrução, a seguir, da contribuição de van Kaam, acentuará a rubrica humanística e corrigirá algumas das questões que cercam seu significado e lugar nos anais da Psicologia.

4.2 Atenção psicológica a migrantes

Antunes (2017) aponta para desafios com relação à cultura e à língua quando se trata de pensar um serviço de saúde mental voltado para migrantes, sugerindo sensibilidade do profissional de saúde com relação a culturas diferentes, pensando o diagnóstico tendo como referência a cultura do outro, bem como utilizando tradutores em atendimentos ou grupos, que podem servir para facilitar a comunicação.

Sendo uma referência no que concerne à saúde mental de migrantes, Dantas (2017) caminha no sentido de uma abordagem psicodinâmica e intercultural, afirmando que o campo de atendimento de migrantes é diferenciado, desafiando a suspensão de pressupostos culturais do próprio profissional enquanto realiza o trabalho:

O desafio para o profissional que se lança para além de seu *milieu* cultural é o peso que dará ao universal e ao culturalmente específico e como mudar de uma referência à outra ou como combinar ambas. Assim, passos no sentido sistêmico levantam a questão da universalidade na psicoterapia no plano dos conceitos, técnicas, objetivos e valores. Daí a necessidade de voltarmos para a direção ética, mas com uma base sólida e cientes de nossa inevitável formação cultural (Dantas, 2017. p.63).

Num resgate sobre o serviço de atendimento a migrantes na cidade de São Paulo (Rabines, 2014), acontecido entre 2001 e 2004, e analisando mais de 86 casos durante esse período, percebeu-se a diversidade de queixas que os migrantes podem apresentar em sua busca por ajuda psicológica: problemas de relacionamento (sofrimento amoroso), depressão, crises pós-traumáticas, questões decorrentes do trabalho, alcoolismo, timidez, violência doméstica, entre outras. É interessante observar a forma como os migrantes faziam uso desse serviço, para além do atendimento psicológico individual:

O serviço foi usado de diversas maneiras, além das estritamente supostas para um

serviço de atendimento psicológico, em pelo menos sete casos. As pessoas foram solicitar informações (sobre a anistia, tratamentos de saúde, trabalho), pedir ajuda para ser acolhidos na Casa do Migrante (decorrentes de situações de ruptura familiar recente e antiga), falar de um projeto (Rabines, 2014, p. 109).

Em relação aos desafios de um serviço de escuta psicológica com migrantes, Machado, Barros e Martins (2019) ressaltam a importância de que a escuta vá em um sentido de não apenas acolher e encaminhar, mas trazer autonomia e integração a meios de vida para essas pessoas, considerando áreas éticas e políticas, tornando esse trabalho não apenas de caráter clínico, mas também social.

Em uma colaboração entre pesquisadores de diferentes países, foi criado um serviço para saúde mental de migrantes no Canadá (Martins & Pocreau, 2012), partindo de uma necessidade percebida por profissionais que trabalham com a migração, especialistas na área, ONG, intercalando as áreas sociais, da saúde e clínica:

Trata-se de uma clínica interdisciplinar, que se apoia no conhecimento das diversas áreas implicadas na intervenção propriamente dita, que proporciona uma mediação e possibilita uma transição e uma articulação com o meio médico (hospitais ou ambulatorios), com o meio psicossocial (centros de saúde, ONG, associações, escolas etc.) e com o meio social (através da atenção à família e a associações culturais). Além do trabalho clínico e social realizado pelo Sapsir, deve igualmente ser lembrado que o serviço é um campo de formação dos alunos em estágio de psicologia, serviço social e saúde pública, além de se tratar de um campo de supervisão clínica e de pesquisa em psicologia. (Martins & Pocreau, 2012, p. 9).

Existem trabalhos recentes a respeito de serviços psicológicos realizados em instituições envolvendo acolhimento a pessoas migrantes, tendo sido o primeiro deles desenvolvido em Santa Catarina (Jibrin, 2017). Nessa pesquisa, objetivou-se acessar os significados que foram atribuídos por 10 migrantes involuntários, a partir de entrevistas com residentes que participaram de um serviço de psicologia especializado para migrantes em Florianópolis. O autor ressalta a importância de uma postura descentrada de si, disposta a abdicar de princípios que são constituintes de sua identidade para acolher uma experiência de alteridade nos

encontros com migrantes, devido à cultura, considerando importante estabelecer a confiança na relação e demonstrar interesse nos encontros. Considerando-se, então, os aspectos humanistas que o compõem, faz-se necessário apresentar a perspectiva de aconselhamento psicológico como proposta deste trabalho com a instituição dos jesuítas. Temos em Schmidt (2004) um histórico relacionado ao aconselhamento psicológico e como ele foi apresentado como proposta de saúde mental em um contexto em que acontecia uma crise de serviços públicos nessa área, na cidade de São Paulo. Encontra-se, na criação do SAP (Serviço de Aconselhamento Psicológico), uma forma de responder à diversidade, à urgência e às demandas da comunidade acadêmica, que estava carente diante da crise de serviços universitários na época (Schmidt, 2004). Surge assim a modalidade de plantão psicológico:

Historicamente, o Plantão Psicológico foi se constituindo um campo de experimentação na área do atendimento psicológico, e esta experimentação teve, como metas complementares, a formação de psicólogos comprometidos com uma postura crítica e investigativa em relação à saúde pública e à produção de saberes e modos de intervenção adequados à população que recorre aos serviços públicos de saúde. O projeto clínico-pedagógico do Serviço de Aconselhamento Psicológico, no qual o Plantão se insere, tem como eixo a formação de psicólogos capazes de se engajar competente e criativamente na esfera das instituições públicas de saúde porque, ideologicamente, defendem que uma universidade pública tem como papel social formar profissionais com espírito investigativo cujo trabalho ganha sentido abraçando as causas coletivas. (Schmidt, 2004, p. 188).

Ou seja, ao mesmo tempo em que visava acolher a demanda de saúde mental dos universitários, também atendia sua demanda por uma formação comprometida e crítica com as questões que os cercavam, social e profissionalmente. Esse caminho será muito semelhante ao projeto desta dissertação, o “Escuta Sem Fronteiras”, que ainda que não trabalhe especificamente com o plantão psicológico, busca promover saúde mental de determinada população (os atores sociais da instituição) e auxiliar na formação de profissionais comprometidos com um aspecto social e crítico da sociedade.

Nas palavras de Scorsolini-Comin (2014), o aconselhamento psicológico pode ser definido como um processo que visa auxiliar as pessoas por meio de orientação (no caso de

uma orientação humanista, de forma não diretiva), dando oportunidade de se explorarem questões situacionais, preocupações pessoais, no sentido de se promover uma ampliação de consciência e possibilidades de escolha (Scorsolini-Comin, 2014). Seguindo essa linha e considerando-se o aconselhamento psicológico como uma região de fronteira de práticas psicológicas, educacionais e da saúde (Schmidt, 2015), essa prática visa colaborar para o processo de adaptação e integração de pessoas, sendo diferenciada da psicoterapia em vários sentidos:

As diferenças, portanto, podem ser sumarizadas quanto aos seguintes aspectos: (a) tempo da intervenção, sendo o aconselhamento considerado mais breve, de curto prazo; (b) aprofundamento do caso e intensidade do atendimento, o que decorre da primeira característica, já que a psicoterapia permite uma investigação mais minuciosa e a longo prazo; (c) demanda apresentada, sendo o aconselhamento mais voltado para situações contextuais e mais pontuais, com foco no presente, que envolvem sofrimento emergencial e necessidade de alívio de tensões e acolhimento; (d) as intervenções em aconselhamento focam a ação, mais do que a reflexão, e são mais centradas na prevenção do que no tratamento; (e) o aconselhamento é mais focado na resolução de problemas. (Scorsolini-Comin, 2015, p. 11).

E quando se trata de aconselhamento psicológico, o diferencial da abordagem centrada na pessoa é, além de sua íntima relação histórica com a construção do campo do aconselhamento, a escuta⁹ e o acolhimento diferenciados, disponíveis para o encontro de forma emergencial (Schmidt, 2007; Scorsolini-Comin, 2014).

Dessa forma, o aconselhamento se apresenta como uma proposta versátil, focada no presente, de acolhimento, voltada para questões contextuais e situacionais (como a adaptação

⁹ Este termo, “escuta”, será utilizado em vários momentos deste trabalho, e fala mais de uma atitude do que necessariamente uma modalidade de atendimento. Nas palavras de Rogers (1987): “Quando digo que gosto de ouvir alguém estou me referindo evidentemente a uma **escuta profunda**. Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor. Em algumas ocasiões, ouço, por trás de uma mensagem que superficialmente parece pouco importante, um grito humano profundo, desconhecido e enterrado muito abaixo da superfície da pessoa. Assim, aprendi a me perguntar: sou capaz de ouvir os sons e de captar a forma do mundo interno desta outra pessoa? Sou capaz de pensar tão profundamente sobre o que me está sendo dito, a ponto de entender os significados que ela teme e ao mesmo tempo gostaria de me comunicar, tanto quanto ela os conhece?” (p. 10).

de migrantes em um país novo), sendo possível ser utilizada de forma individual e com grupos. O aconselhamento psicológico possui várias vertentes, incluindo saberes que auxiliam a colaborar com diferenças culturais, algo imprescindível para o trabalho com migrantes (Scorsolini-Comin, 2015).

Fazendo relação com a experiência de atendimento com migrantes proposta pelo presente projeto de aconselhamento humanista e multicultural, encontrou-se um estudo que busca integrar uma estrutura de prática multiculturalmente sensível para promoção da tendência humana de crescimento, a superar complexidades de adaptação, não importando quão difícil seja a experiência de migração (Lonn & Dantzler, 2011). Em síntese, os autores propõem cuidar de preocupações específicas da aculturação dos migrantes por meio de uma abordagem humanista, integrativa e construtivista.

Os psicólogos humanistas que têm Maslow como referência conceituam necessidades e pontos fortes baseados no cliente e, contextualmente, em todos os níveis da hierarquia de necessidades (Lonn & Dantzler, 2011). Quando trabalharam com essa população, também reconheceram que podem haver áreas de transição entre os níveis da hierarquia, onde as preocupações apresentadas por um cliente se sobrepõem a múltiplas necessidades (por exemplo, emprego acima do bem-estar ou da saúde). Muitos migrantes enfrentam dificuldades para conseguir um emprego, que podem vir de barreiras linguísticas, problemas de habilidades de trabalho, alfabetização ou nível de escolaridade (Lonn & Dantzler, 2011).

Com relação aos atendimentos psicológicos *on-line*, o Conselho Federal de Psicologia tem regulamentação específica, a resolução nº 11/2018, que permite o atendimento individual ou em grupos, realizado por videoconferência de forma síncrona (CFP, 2020), método que será utilizado neste projeto. É importante ressaltar que eu, psicólogo pesquisador, já cumpria o requisito de estar cadastrado no site *E-PSI*, plataforma que autoriza o profissional em psicologia a atuar de forma *on-line*, residindo no Brasil. O cadastro é uma das condições previstas pelo CFP para que psicólogas(os) em todo o país possam atuar de forma *on-line*. Em virtude da pandemia de COVID-19, a grande demanda por cadastro no *E-PSI* tem gerado lentidão no sistema e momentos de instabilidades na plataforma. Para se ter uma ideia do volume de solicitações, entre 10 de novembro de 2018 e 29 de fevereiro de 2020 foram realizados 30.677 cadastros. Apenas no mês de março de 2020 foram contabilizados 32.310. Nos 13 primeiros dias de abril, 7.200 novas requisições foram apresentadas. Somente durante a pandemia foram autorizados 39.510 novos cadastros (Conselho Federal de Psicologia, 2020).

Ainda que tenha flexibilizado os atendimentos virtuais durante o período de pandemia global decorrente da COVID-19, o Conselho considerou inadequados os atendimentos individuais e de grupo que ocorrem em caráter emergencial ou em desastres, bem como em situação de violação de direitos ou violência (CFP, 2020). Dessa forma, casos graves que contemplem essas dinâmicas não seriam atendidos dentro do campo do aconselhamento psicológico *on-line*, mas encaminhados para atendimentos presenciais. Esse pode ser um desafio futuro para o projeto: criar uma rede de profissionais que possam atender os migrantes em situação de violência ou emergência.

5 A construção do projeto “Escuta Sem Fronteiras”

“No fundo, todos temos necessidade de dizer quem somos e o que é que estamos a fazer e a necessidade de deixar algo feito, porque esta vida não é eterna e deixar coisas feitas pode ser uma forma de eternidade.” (José Saramago)¹⁰

Acredito que a melhor forma de começar a falar a respeito deste trabalho seja a partir da história e da sensação daquilo que deixamos pra trás, pois somos o que vivemos, e descobri que os migrantes precisam lidar com o mesmo sentimento.

Contextualizando: após a euforia de entrar para o mestrado, no início de 2020, eu estava incomodado com relação à direção que meu projeto de pesquisa se dirigia. Após as primeiras reuniões de orientação, o mesmo já havia sofrido uma grande mudança em relação ao anteprojeto; além disso, eu tinha a sensação de que estava fazendo pouco sobre o que havia sido trabalhado em reuniões anteriores¹¹.

O momento que eu vivia coincidiu com a pandemia de COVID-19, que se iniciou em 2020 no Brasil e afetou todos nós. Enquanto algumas pessoas buscavam refúgio em suas casas, outras fechavam negócios, adaptavam seu trabalho, e por aí vai... cada um a seu próprio modo, lidando com a incerteza do que poderia vir e com os impactos que já nos atingiam. E na universidade não foi diferente. As aulas na UFMG foram suspensas, e retornamos apenas em agosto de 2020, na modalidade de ensino remoto emergencial. Foi uma realidade a qual todos tivemos de nos adaptar, em meio a muitas incógnitas e incertezas do que estava por vir.

Naquele momento, havia pouco o que se fazer e muito com o que se preocupar. Acho que um dos aprendizados mais importantes que tive nesse período foi constatar de forma muito visceral a quantidade e a magnitude de problemas que estavam fora do meu alcance. Resolvi me ater e cuidar do pouco que eu ainda poderia fazer. No que se refere ao mestrado, e para que

¹⁰ Disponível em: <https://caderno.josesaramago.org/69566.html>.

¹¹ Meu projeto inicial falava a respeito de se investigar a história da psicologia humanista em Minas Gerais; porém, após os encontros de orientação, percebi que o recorte não era interessante para um projeto de mestrado. Isso me afetou bastante e passei o primeiro mês assimilando o impacto da mudança. Diante disso, foi-se moldando um projeto que se direcionava a investigar a psicologia humanista na UFMG, no âmbito da pós-graduação (Mestrado e Doutorado). Ainda que o tema me despertasse interesse, eu não sentia que estava dando muita contribuição com ele, tanto no sentido da abordagem quanto no âmbito do social. Acredito que foi nesse momento que se deu o início de minha motivação, e daí comecei a desenvolver uma ideia que pudesse trazer algo relevante para a população.

não me sentisse tão isolado, montei um grupo de estudos *on-line* com meus colegas de turma, pois, dessa forma, poderíamos manter contato, discutir os projetos de pesquisa de cada um e ter um mínimo de convívio social. Todas as vezes em que me senti sozinho como profissional, pude buscar ajuda nos grupos.

Em anos anteriores, já tinha experiência com a criação de grupos de apoio e estudo para terapeutas em meu consultório particular – a profissão de psicoterapeuta pode proporcionar um isolamento muito grande. A proposta de grupos de estudo *on-line* foi rapidamente aceita por meus colegas de mestrado, e pudemos continuar conversando, falando sobre nossos projetos, trazendo auxílio uns para os outros. Percebi que minha história com grupos, seja como terapeuta, seja como mestrando, influenciou na criação do trabalho com os migrantes, algo que relatarei em breve. Por enquanto, queria apenas dizer que, ao viver e assistir o que acontecia com o Brasil, senti-me convocado a fazer algo a respeito, mudar meu projeto para um serviço que pudesse contribuir para esse momento que o país e mundo estavam vivendo.

Se a força motriz aconteceu nos primeiros meses de pandemia, acredito que tenha sido naquele momento que este projeto tenha tido a sua concepção. Naquele dia, meu orientador me enviou uma mensagem para conversarmos a respeito da pesquisa. Isso me causou certa apreensão, pois eu estava fazendo movimentos muito tímidos a respeito de meu projeto, talvez por ainda estar desanimado. Estava preparado para escutar cobranças e questionamentos diante da demora do avanço na escrita. Mas gostaria de ressaltar que essa é uma pressão que coloco em mim mesmo e que será impulsionada por outros fatores institucionais, discutidos posteriormente neste trabalho.

Desde nosso primeiro encontro, ele foi firme e educado, apresentando a realidade a respeito do processo acadêmico. Percebi o mesmo movimento em muitos colegas mestrandos, uma grande pressão que impomos a nós mesmos para realizar os trabalhos na academia, e foi importante me dar conta dela naquele momento, principalmente pelo que viria pela frente. Enfim, conversamos por uma videochamada, à noite, e ele tinha uma proposta completamente diferente do que eu imaginava.

Ele relatou a respeito de uma demanda para escuta psicológica que os jesuítas de Belo Horizonte tinham, para migrantes que estavam na cidade. Estava buscando profissionais que pudessem atender esses migrantes, e me fez um convite duplo: realizar o atendimento e fazer o projeto de pesquisa a respeito dele. Isso me pegou completamente de surpresa, mas a sincronicidade da proposta era incrível. Ele não fez o convite ao acaso, sabia que eu tinha

interesse na temática, pois mencionei meu desejo de migrar para Portugal futuramente para fazer um doutorado. Além disso, boa parte do público que atendo, como psicólogo, é de migrantes brasileiros ao redor do mundo, de forma *on-line*, por videochamada. Ficamos surpresos e animados com essa sincronicidade, e aceitei de imediato a proposta de mudar completamente meu projeto de pesquisa. Esta também era oportunidade de não apenas encontrar sentido em meu processo de mestrado, mas de escrever e atuar em algo que a sociedade estava precisando naquele momento que vivíamos. Além de estar afetado com o processo de pandemia, também sentia um chamado para contribuir com a saúde mental das pessoas nesse período e devolver algo para a sociedade. Conversamos a respeito disso e marcamos uma videoconferência com o SJMR para falar sobre o projeto. Após a reunião, estava fervilhando de ideias e animação.

Foi marcada a reunião. Nos primeiros momentos, eu já sentia a concretude e a seriedade do projeto. Não se tratava mais de escrever um texto em casa, sozinho, ou de ler artigos a respeito da pesquisa, pois estava ativamente dialogando com atores sociais. Demos início às apresentações, começando pelo coordenador do Serviço Jesuíta em Belo Horizonte. Em seguida, o psicólogo que cuidava da maioria dos casos falou de sua formação e filosofia, da coordenação que fazia do curso de português como língua de acolhida para migrantes e dos atendimentos psicológicos a migrantes no SJMR/BH. Ambos têm vasta experiência com relação a acolhimento às pessoas migrantes. Conversamos sobre a demanda que o SJMR apresentava e um pouco a respeito do processo de pesquisa e seus objetivos.

É importante salientar que a reunião tratou não apenas do meu projeto de pesquisa, mas de outras demandas que a UFMG havia acordado com eles. Ou seja, naquele momento, havia uma conversa entre diretores, da qual participei mais como ouvinte, embora tenha falado um pouco a respeito da proposta que tinha em mente.

Falei a respeito da perspectiva de aconselhamento psicológico, em sua modalidade *on-line*, ressaltando que era versátil o suficiente para atender ao que era solicitado inicialmente. Naquele momento, ainda que eu quisesse realizar atendimentos presenciais, a pandemia estava em seu ápice no Brasil. Então, o projeto de extensão (e a pesquisa) teve um caráter virtual desde o início, sinalizando que, ainda que não houvesse fronteiras no que estávamos propondo fazer, havia, sim, limites.

Podia fazer atendimentos individuais ou em grupo, que se constituiriam em lugares de escuta e acolhimento, uma ocasião de expressão livre, na qual os migrantes poderiam falar

a respeito de seus sofrimentos e desafios. Se necessário, o aconselhamento poderia servir também para ajudar a encaminhar os casos mais graves ou que precisassem de maior aprofundamento para uma psicoterapia.

Mas eu não quis prolongar muito, pois era um momento mais de escuta do que de fala. Assim, foram dados encaminhamentos às questões apresentadas, e, com relação ao meu projeto de pesquisa, pontuamos que retomariamos contato em setembro. Fui incumbido de escrever um projeto para dar encaminhamento e discussão em nossa próxima reunião de orientação. Após esse primeiro encontro, fiquei encantado de poder combinar a abordagem de aconselhamento psicológico a um projeto que prestaria um serviço social a migrantes e colaboraria no sentido de desenvolver um trabalho novo.

Tive alguns problemas de saúde que atrasaram a reunião de orientação. Além disso, precisei lidar com um sentimento do qual ainda não havia me dado conta desde o início do processo: o medo. Isso atrasou minha escrita para entrega e avaliação na orientação.

Pensando no impacto que o projeto teria em muitas pessoas, minhas expectativas se tornaram mais altas, e isso travou a minha escrita durante um tempo. Ainda que não soubesse de todos os detalhes desse processo, acredito que meu orientador captou de alguma forma esse movimento em mim. Conversamos um pouco sobre isso por *WhatsApp*. Ele disse que talvez eu estivesse levando de forma muito séria e pesada o processo de se fazer pesquisa. Refleti após esse momento e voltei para minha escrita, que fluiu melhor. Apresentei a versão básica do projeto e avaliamos que estava bem elaborada, mas que precisávamos melhorar a metodologia. Nesse ponto, admiti que estava me exigindo muito e realmente levando muito a sério. A partir disso, o processo tornou-se mais leve, e hoje descrevo isso com menos preocupações.

Esse encontro também foi importante para sinalizar a respeito do projeto de extensão. Montamos o documento para dar início ao trabalho no SJMR, que foi compartilhado com o coordenador da instituição e o psicólogo voluntário. Eles fizeram suas considerações por *e-mail*, e fomos acertando os detalhes. Nesse meio-tempo, combinamos uma nova reunião com eles. Por último, conversamos sobre a possibilidade de incluir o Prof. Paulo Evangelista, também docente da UFMG, como coorientador. Meu orientador disse que marcaria uma reunião com ele em breve para dar início a esse processo.

5.1 O projeto ampliado

Outubro foi um dos meses mais movimentados em relação ao planejamento de ações. Eu diria que a primeira reunião de orientação foi muito significativa em vários sentidos, e talvez a palavra que melhor descreva esse momento seja “ampliação”. Primeiramente, a respeito da inclusão do meu coorientador. Eu já o conhecia, pois além de ser aluno dele nas disciplinas de mestrado, eu também participava de muitos seminários e congressos sobre fenomenologia que eram promovidos pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais (FEAD), onde escutava ele falar sobre fenomenologia e existencialismo. Percebi a importância da participação do meu coorientador desde esse primeiro encontro. A conversa em trio ficou fluida e colaborou para a proximidade teórica, o que proporcionou boas ideias. Meu projeto de pesquisa agora se tornava uma ramificação de um grande projeto acadêmico. Com isso, o que ficou bem claro é que a dissertação seria apenas uma das muitas atividades de produto do mestrado. Isso já havia sido discutido antes, mas agora eu vivenciava a experiência.

Como mencionei, tenho de lidar com os receios de cada movimento de ampliação. Acho importante expor isso, pois falo aqui do tempo do psicólogo/pesquisador. Isso afetaria o ritmo em que o trabalho seria construído. Antes, eu estava incomodado porque acreditava estar fazendo pouco com meu projeto; agora, tinha de lidar com a ideia de que posso estar fazendo muito, e não queria pegar mais atividades do que eu poderia dar conta.

Outro ponto discutido nessa reunião foi a metodologia a ser utilizada no projeto de pesquisa. O objetivo seria a descrição sobre a implantação do serviço psicológico. Assim, considerando as alternativas de metodologia, optei por uma pesquisa qualitativa e narrativa. Seu método será etnográfico e usarei como ferramenta a observação participante e o diário de bordo, a fim de captar minha experiência como pesquisador durante o processo e, ao mesmo tempo, os desafios de se oferecer esse serviço.

Meu coorientador também falou um pouco mais sobre a cartografia clínica, que será feita enquanto os atendimentos acontecem. A proposta inicial é a de ir conversando com os atores sociais, funcionários da instituição, a fim de perceber como essas pessoas habitam essa instituição. A ideia de atender e escutar essas pessoas, além dos migrantes, é rica e pode trazer colaborações interessantes. Fiquei animado com isso.

Além disso, o aspecto de ensino foi mencionado, uma vez que existe a exigência de se ofertar uma disciplina voltada para preparação de alunos de graduação para participar do projeto

de extensão. Achei interessante a proposta, pois seria uma forma de unir o útil ao agradável, visto que, como aluno de pós-graduação, preciso realizar um estágio de docência, o que se aliaria à necessidade dos alunos de graduação de fazer um estágio também.

Algumas questões a serem verificadas se apresentaram: que redes de acesso de suporte a instituição tem? Quantas pessoas atualmente precisam de suporte psicológico? Os migrantes têm acesso ao SUS? O nome “Escuta sem Fronteiras” está *ok* para todos? Como divulgar esse projeto? Realizar um evento inicial, assim que os atendimentos forem liberados? Essas questões surgiram a partir dos encontros e das reuniões que aconteceram durante a fase inicial do projeto, bem como a partir de minhas reflexões durante o processo.

À medida que vou conhecendo a respeito da instituição e de como ela funciona, vou sendo provocado com essas perguntas. Boa parte delas também surgiram a partir da minha percepção acerca da forma como o serviço psicológico na instituição acontecia e a cooperação dos voluntários, que mostrava ser mais do que um serviço institucionalizado.

A sensação de responsabilidade com todas essas pessoas é grande, e acredito que precisei trabalhar isso em mim mesmo. Marcamos um encontro para a próxima semana com os jesuítas, mas, apesar disso, não foi possível encontrar os coordenadores do SJMR. Inclusive, esse é um fato importante a ser mencionado. À medida que o número de pessoas aumentava nas reuniões, crescia também a dificuldade de se adequarem horários para que todos participassem, ainda que essas reuniões ocorressem no formato de videoconferências. De qualquer forma, discutimos, nessa reunião, os detalhes a respeito do projeto de pesquisa, a submissão ao Comitê de Ética e Pesquisa (COEP) e outros assuntos. Acreditávamos que o trabalho já tivesse um delineamento bem definido e percebemos que era importante escrever e apresentar o projeto de pesquisa logo que possível. Conversando com eles, definimos a data de 26 de outubro daquele ano para que eu pudesse exibí-lo, pelo menos em uma primeira versão. Foi uma reunião muito produtiva e esclarecedora de vários aspectos do projeto. A sensação que tive após aquele momento foi de muito trabalho a fazer.

Meu orientador me convocou para uma conversa rápida, de 20 minutos, a respeito de uma situação inusitada. De acordo com ele, o coordenador do SJMR entrou em contato para buscar atendimento para uma adolescente em situação grave que precisava de suporte psicológico. Encaramos uma difícil decisão nesse momento: o serviço ainda não havia sido implantado, mesmo que quiséssemos ajudar a adolescente. O caso necessitava de uma psicoterapia devido a seu contexto delicado, mas não havia uma rede de psicoterapeutas sendo

formada para o atendimento. Decidimos então falar a respeito com o coordenador, para que buscasse outro profissional para encaminhar o caso. É interessante observar o movimento do SJMR de encaminhar um caso, embora o serviço ainda não estivesse pronto. Para além do crédito de nos enxergar como serviço de psicologia, havia também uma pressa da instituição em querer dizer para quem e quando deveria vir o atendimento. O Serviço precisava ter pelo menos sua proposta estruturada para receber pessoas, e, em uma perspectiva de aconselhamento psicológico, é o cliente quem deve solicitar o atendimento, não a instituição em que se encontra (Scorsolini-Comin, 2015).

Outro fato levantado nesta pequena reunião foi sobre a criação de outros projetos. Na minha opinião, meu orientador é muito criativo e enxerga muitas oportunidades nos processos, fazendo com que eu me sinta, às vezes, na obrigação de atendê-lo. Na medida em que ele falava sobre a possibilidade de fazer outro projeto, em parceria com outra universidade, para criação de uma rede, tomei uma atitude proativa e disse que não queria assumir o projeto. Ao conversar sobre o assunto, porém, percebi que estava equivocado na minha percepção. Acho que a sensação de estar muito ocupado me dirigiu naquele momento, mas depois que conversamos a respeito da situação, nos entendemos. Ou seja, ainda que fizesse um movimento em meu próprio ritmo de pesquisa e trabalho, não consegui deixar de ser contaminado pela urgência do SJMR.

5.2 Adentrando a instituição

Após troca de *e-mails* e ajustes de horários, finalmente conseguimos nos reunir com todos. O coordenador havia solicitado um horário e um dia em que o Padre à frente dos escritórios do SJMR no Brasil pudesse participar. Inicialmente, houve uma rodada de apresentações. Expus o projeto de extensão, tirando dúvidas a respeito do documento que enviamos e, posteriormente, fazendo uma sucinta apresentação da proposta para o Padre, que não havia participado do encontro anterior.

Apresentei também possíveis desafios que poderíamos encontrar: tecnologia, cultura e língua, que foram compreendidos e geraram possíveis estratégias para lidar (a respeito dessas questões, falarei um pouco do que percebi e analisei no próximo capítulo). O Padre é uma figura importante do SJMR no Brasil, assumindo papel de liderança em vários escritórios da instituição no país. Sua presença foi importante no sentido de acompanhar de perto o projeto que está sendo realizado em sua instituição. E me trouxe uma sensação de muito cuidado com

aquilo que realizam no local. Ele teceu comentários a respeito do trabalho, sendo, o primeiro, quanto à continuidade: considerando que se trata de um projeto de pesquisa que tem a duração de 2 anos, ele tinha a preocupação de que o serviço fosse contínuo de alguma forma. Foi comentado ainda a respeito de um certo modismo de alguns pesquisadores com relação à instituição, no sentido de irem lá e realizarem um trabalho curto, para depois desaparecerem. O SJMR quer um trabalho a longo prazo e o mestrado é curto. Como conciliar essas questões? A perspectiva que adotamos foi de cuidado e respeito com a instituição. Primeiramente, destacamos que minha participação ali seria curta, pois o mestrado se encerraria em 2 anos, aproximadamente. Porém, pelo que havia entendido, a UFMG tinha interesse de continuar a parceria, o que poderia acontecer por meio de um doutorando que pudesse assumir o projeto ou continuar a estruturação do serviço. Mas, assim como será visto adiante, o SJMR não quer depender da UFMG, por isso também a pressão em construir uma rede de voluntários.

Ao mencionar a respeito da possibilidade de atendimentos realizados por estagiários de graduação, o padre foi cuidadoso em pontuar sua preparação. Passou-me a impressão de que reconhece a necessidade de alguns critérios para se realizar atendimento de qualidade, ao que pontuei que isso poderia vir de um preparo e uma formação de estágios acadêmicos e supervisões. Reasseguramos que haveria uma preparação para esses atendimentos, incluindo uma disciplina específica para isso. Conversamos sobre a saída do psicólogo voluntário do projeto, que poderia trazer um aumento da demanda de serviços psicológicos na instituição. Falamos da criação de grupos e nichos específicos para atuação – por exemplo, uma proposta inicial de atendimento para adultos. Estávamos (UFMG) preocupados com a demanda, afinal de contas, a instituição atende 4000 pessoas, sugerindo então um recorte mais definido para o trabalho. Mas ressaltamos duas coisas interessantes: a primeira é que nem todos podem demandar e buscar uma atenção psicológica, e essa inserção de oferta psicológica se daria aos poucos, cumprindo os objetivos da pesquisa de se fazer um mapeamento clínico da instituição. Novamente, a diferença entre os tempos foi aparecendo, algo que estava sendo sinalizado desde os primeiros encontros. Tais questões serão melhor discutidas em uma reunião futura e à medida que o trabalho for acontecendo.

Uma proposta que já poderia ser iniciada era com os atores sociais da instituição. Propus conversas com os funcionários da instituição, a princípio com o escritório de Belo Horizonte, para me apresentar e ofertar escuta psicológica a eles. Um dos psicólogos que trabalhou com os migrantes sinalizou que fazer isso seria “meio caminho andado”. Eles são a linha de frente

com as pessoas migrantes e são profissionais que podem encaminhar alguém para uma escuta psicológica. As conversas então serviriam para conhecer mais a instituição, escutar demandas e desafios frequentes e iniciar uma relação de confiança com as pessoas do local. Além disso, esses encontros também geram dados e informações sobre o cotidiano institucional.

Senti que estava respondendo ao chamado não apenas da pesquisa e dos jesuítas, e que consegui explicitar do que se tratava o projeto, passar uma mensagem séria para todos e responder às perguntas, quando necessário. Até então, ainda adotava uma postura mais passiva nas reuniões, pois precisava aguardá-las, bem como os encontros e as discussões sobre o projeto. Mas comecei a assumir papéis mais assertivos a respeito do projeto. É um projeto que demanda paciência e perseverança, isso eu já havia percebido.

Acreditei que conseguiríamos entregar algo que pudesse colaborar com a instituição, as pessoas e a pesquisa. Seriam várias “ondas” de trabalho, e estava animado por elas. Mas entendia que a animação também não podia tomar conta de mim, pois tinha meus limites. Senti-me seguro diante desse desafio, isso foi muito bom. Mas gostaria de ressaltar o tamanho da demanda e o quanto o SJMR estava me consumindo. Ainda que o SJMR não seja uma instituição total (Goffman, 1974), algumas dinâmicas eram parecidas com instituições desse tipo: a religiosidade atrelada a esses lugares, o trabalho árduo e contínuo com pessoas em situação semelhante, a sistematização de trabalho de seus integrantes... e quanto mais eu trabalhava e adentrava na instituição, mais parecia que eu precisava deixar de lado minhas reflexões pessoais para obedecer apenas a ações padronizadas. Falarei mais disso adiante, mas é algo que já comecei a sentir naquele ponto.

5.3 Início das atividades no SJMR/BH

Após semanas de discussão e orientações, tive a oportunidade de receber a permissão de meus orientadores para iniciar as atividades de escuta no SJMR/BH. Semanas depois, solicitei ao coordenador do SJMR uma relação das pessoas migrantes que estavam aguardando alguma escuta psicológica. Aqui eu fiz um movimento consciente e favorável a responder à demanda da instituição, principalmente por saber que havia meses que algumas pessoas estavam aguardando. Eu gostaria de saber quem estava esperando por atendimento para cuidar dessa demanda, sem ainda estruturar um serviço. Criei um grupo de *WhatsApp* chamado “Escuta Sem Fronteiras” para me comunicar rapidamente com a equipe do SJMR e receber

possíveis contatos ou outras mensagens a respeito do projeto. Eles concordaram com essa forma de comunicação, pois ela se mostrou rápida e eficaz para deixar documentos e mensagens e acompanhar o histórico de trabalho. Nessa semana, recebi uma lista com um total de 12 pessoas, homens e mulheres de diferentes idades, que haviam manifestado interesse de ser atendidas em seu primeiro contato com o SJMR, em acolhimentos com analistas sociais da equipe.

Não percebi, a princípio, nenhum critério de encaminhamento dos casos para o “Escuta Sem Fronteiras”, nem houve minha participação na escolha desses casos. Eram apenas pessoas que aguardavam atendimentos, e uma parte inicial do trabalho foi organizar e compreender a demanda dessas pessoas que estavam sendo encaminhadas. Além disso, foi uma excelente oportunidade de agendar entrevistas individuais com esses migrantes. Criei algumas planilhas para organizar os dados das pessoas migrantes que havia recebido.

A primeira medida foi montar um cronograma de atividades, contemplando ações que se iniciaram naquele semestre até o semestre seguinte: reuniões de planejamento, escutas individuais com migrantes e profissionais da instituição, visitas, escutas em grupo e formação da rede de psicoterapeutas de apoio. A previsão era de contemplar essas atividades até março do ano de 2021.

Esse momento foi muito importante no sentido de “colocar os pés” na instituição, virtualmente, pois ela se inseria em um contexto de pandemia que já durava meses e não tinha previsão de terminar. Diante disso, muitos serviços psicológicos no formato *on-line* estavam aparecendo, desde o primeiro semestre de 2020. Aos poucos, fui sentindo que estava entrando como um psicólogo pesquisador na instituição. Percebi que meu nome começava a circular na instituição, pois uma psicóloga voluntária que trabalhava no local estava sabendo a respeito do trabalho. Nos conhecemos em outro lugar virtual, uma palestra a respeito da saúde mental dos migrantes. Durante a palestra, trocamos contatos de *e-mail* e *WhatsApp*, por meio do qual ela me abordou para saber um pouco mais de mim e do projeto. Posteriormente, marcamos uma conversa para nos conhecermos, e dessa forma fluida e espontânea iniciamos os primeiros contatos com os atores sociais da SJMR/BH.

Iniciei o contato com as pessoas migrantes a fim de me apresentar e marcar primeiras escutas individuais com elas. Foi muito interessante! É importante ressaltar que não consegui fazer contato com todas as pessoas, pois algumas delas não tinham acesso à *internet*, recurso extremamente necessário para tirar proveito deste projeto. Pelo que compreendi, não há dados formulados a respeito de quantas pessoas poderiam estar sendo excluídas devido à

indisponibilidade de acesso à internet. Esse é um ponto a que me ative ao construir a planilha de cadastro, para que pudesse ser acessado conforme o tempo. Afinal, ter ou não internet impacta diretamente na acessibilidade do serviço. Comuniquei essas situações com a instituição, a fim de ver quais as melhores atitudes poderiam ser tomadas no caso. Imaginava, a princípio, que todas essas pessoas aguardavam atendimento e estavam desamparadas; no entanto, tive várias surpresas.

5.4 Os primeiros contatos com os migrantes

Algumas pessoas já tinham encontrado um suporte psicológico por outro viés, dispensando o atendimento psicológico que eu estava ofertando. Infelizmente, não tive acesso às informações sobre como alguns migrantes conseguiram atendimento psicológico. Indaguei-me se buscaram por conta própria e acionaram outras redes para dar atenção às suas necessidades. Sei que não ocorreu via Jesuítas, pois nenhum psicólogo voluntário estava atendendo esses casos. Quais seriam então esses outros canais?

Sobre a desistência relacionada a serviços terapêuticos, em artigo de Sei e Colavin (2016), percebe-se que ainda existem poucos estudos sobre o assunto. Benetti e Cunha (2008) ressaltam que o abandono pode ser originado de muitas variáveis, porém todos os autores concordam que a investigação e o cuidado de se pensar sobre essa questão são importantes para a construção do serviço. Esse não é o foco desta pesquisa, mas encontra-se um ponto importante para a continuação do serviço, uma vez que sua primeira proposta esteja delineada. De toda forma, não atribuo a desistência apenas à demora no atendimento, mas também ao fato de que a demanda pode não ser da pessoa que busca o serviço, mas da instituição, como mencionei anteriormente.

Nesse primeiro contato, além de falar sobre acolhimentos individuais, abordei também os objetivos do projeto e a possível criação de grupos de escuta uma vez que isso foi discutido como ideia durante as reuniões do projeto (definirei mais tarde sobre a proposta que foi construída, a de grupos de encontro). É importante sinalizar que a proposta dos grupos foi sendo formada a medida em que minha inserção foi acontecendo no trabalho com a instituição. Deis prioridade aos atendimentos que já se encontravam como mais urgentes a medida em que fui percebendo a demanda do local. Ao mesmo tempo em que vou fazendo o trabalho, busco compreender a demanda e sentir como os migrantes receberiam a proposta dos grupos. Em

alguns casos, consegui contato, mas tive problemas de comunicação, os quais tive de aprender a contornar. Num deles, por exemplo, foi-me informado, em uma ficha, que uma pessoa sabia falar português. Quando fiz contato, porém, ela apenas se comunicava em inglês. Isso me fez pensar em como montar os grupos, pois talvez a língua fosse um requisito na participação das equipes, posteriormente. Yalom (2006) assinala a importância de critérios de inclusão e exclusão na hora de se montarem grupos terapêuticos, uma vez que, em sua concepção, as pessoas não podem ser escolhidas aleatoriamente. Pensando no serviço proposto, temos critérios de inclusão e exclusão: a pessoa ser um migrante; ter demanda psicológica para lidar com suas questões de adaptação no país; estar interessada em investir terapeuticamente em si por meio de grupos; ser adulta (ainda que no futuro o projeto possa ampliar sua atuação para outras faixas etárias). Infelizmente, foi inevitável perceber algum nível de exclusão na montagem deste trabalho (ainda que sua meta seja sem fronteiras), mas precisávamos começar de algum lugar. Penso que o trabalho estava promissor e essas exclusões poderiam ser mitigadas no futuro, com a ajuda das instituições.

De toda forma, considero essas trocas de mensagens como o início das escutas. Seja por meio de contatos rápidos, seja por videochamadas, fui me apresentando para as pessoas e me disponibilizando para elas. Consegui realizar alguns atendimentos e escutas iniciais que foram desafiadoras e interessantes. Apesar de solicitar um espaço tranquilo para o atendimento, cada uma das pessoas foi encontrando lugares possíveis de privacidade enquanto utilizavam seus *smartphones*. Tivemos de lidar com quedas de conexões de *internet*, aguardar um barulho terminar, animais de estimação passando na frente da tela, crianças solicitando as mães... tudo o que era possível neste *setting* terapêutico modernizado.

A dificuldade com a língua também se manifestou, mas não chegou a atrapalhar tanto: algumas palavras precisavam ser repetidas por mim ou pela pessoa, a fim de que pudéssemos nos comunicar. Infelizmente não cheguei a encontrar nenhum artigo científico a respeito da eficiência de uma terapia em língua materna, uma vez que avaliar a eficácia desta proposta extrapola os objetivos desta pesquisa, mas pode ser um bom tema para o futuro, em um doutorado, por exemplo. As pessoas se mostravam tímidas, desconfiadas e fechadas, mas fui percebendo certo grau de abertura com as entrevistas iniciais. Disponibilizei-me para mais entrevistas, caso elas se sentissem à vontade para mais escutas individuais.

Senti-me desafiado, mas, ao mesmo tempo, entusiasmado com esses contatos. A possibilidade de escutar pessoas de diferentes culturas, histórias e posições de vida é

extremamente rica e significativa. Coloquei-me à disposição da instituição até a primeira quinzena de dezembro. Fiz o que estava ao meu alcance nesses primeiros contatos e estava animado em encontrá-las no início do ano seguinte. Informei ao SJMR que faria um recesso de final de ano em dezembro, mas com muito ânimo de retomar as atividades em janeiro.

O psicólogo voluntário participou, praticamente, de todos os encontros a respeito do planejamento da implantação do "Escuta Sem Fronteiras" no SJMR. Suas falas vêm de anos de experiência com migrantes, colaborando bastante no processo de se conhecer o trabalho de migrantes. Ele me comunicou que seria transferido para outra unidade do SJMR e que não poderia mais participar ativamente dos processos que aconteceriam no escritório de Belo Horizonte. Por isso, esse foi nosso último encontro, para delinear os encaminhamentos de casos que estavam sendo atendidos por ele. Comunicou-me ainda que todos os casos que ele estava atendendo seriam encerrados, pois suas demandas haviam terminado. Conversamos bastante sobre o trabalho com migrantes e acertamos pontos que precisavam ser repassados para o coordenador do SJMR. Pedi a lista de pessoas interessadas em participar das escutas *on-line* e dei retorno a respeito dos contatos que fiz. Falei das minhas percepções a partir das escutas individuais e de alguns aspectos dos encontros em grupo.

Senti muito cuidado e dedicação nesse encontro com ele, que se preocupou em fazer sua saída com os devidos fechamentos e sem deixar "pontas soltas". Ele ainda se disponibilizou a me ajudar, se necessário, mesmo não fazendo parte integral do escritório do SJMR em Belo Horizonte. Fiquei admirado com o profissionalismo que me inspirou a continuar os trabalhos no SJMR.

Após os primeiros acolhimentos realizados no ESF, tive uma reunião com meus orientadores. Descrevi que me foi passada uma lista de espera com 12 pessoas precisando de atendimentos. A partir dessa lista, montei uma planilha de dados para organizar as principais informações dos atendimentos.

A princípio, foram realizados dois atendimentos individuais que poderiam retornar em janeiro. Tive surpresas ao perceber que algumas pessoas da lista ou estavam em atendimento com outro profissional ou dispensaram a escuta. Também percebi, em alguns casos, dificuldade de comunicação. Em uma situação, por exemplo, estava escrito na ficha que o migrante falava português, mas ele parecia não entender as mensagens. Nesse caso, passei para o inglês e, então, conseguimos nos comunicar de forma mais eficaz. A questão da língua retorna novamente, reforçando sua possível temática no que concerne ao atendimento de migrantes. Naquele

momento, não senti que o psicólogo precisaria ser necessariamente um poliglota para ser terapeuta, mas entendo que talvez certa proficiência básica seja necessária. Não tive resposta de algumas pessoas sobre o convite para a escuta *on-line*, das 12 pessoas que fiz contato, 7 responderam. Destas 7 pessoas, 2 agendaram e não compareceram, 2 dispensaram a escuta e 3 compareceram.

Informei aos meus orientadores sobre esses atendimentos e outras questões relativas ao início do processo de implantação. Com o final de 2020 se aproximando, outros questionamentos foram se desvelando, gerando as seguintes reflexões e apontamentos:

- **Negociar com a instituição:** Como se tratava de um trabalho duplo, ofertar um serviço e fazer uma pesquisa, existiam possibilidades e limites que se apresentam dentro desse campo de inserção. Há demandas que a instituição me encaminharia e eu não teria como responder. O serviço estava em construção e teria sempre de informar meus limites enquanto psicólogo/pesquisador. Mas é claro também que, ao final deste trabalho, teremos pelo menos uma proposta de serviço construída.

- **Sobre a desconfiança de migrantes em relação a grupos:** Levei essa impressão às reuniões de orientação, chegando à conclusão de que talvez esta seja uma condição de muitas pessoas na América Latina, onde, por exemplo, quando se oferta um atendimento individual e em grupo ao mesmo tempo, o atendimento em grupo é considerado ‘social’, significando de menor qualidade. Estava um pouco preocupado se a oferta de grupos seria boa, mas considerei que continuaria com a proposta mesmo se ela desse errado, afinal, este é o caminho de pesquisa, ainda que possa frustrar a instituição em certa medida. Nesse sentido, Rogers (2002) fala de processos de resistências aos grupos, dizendo que um dos primeiros movimentos são fases de hesitação, de andar à volta (*milling around*) ou resistência a exploração pessoal (p.19). Isso me levou pensar em mais encontros na criação de um grupo, uma vez que devido a disponibilidade dos integrantes do grupo, não poderíamos ficar muito tempo em uma videochamada *online*.

- **Identificar as possíveis resistências da instituição:** foi oferecida uma assistência psicológica para todas as pessoas da instituição, mas a instituição tende a dar prioridade e apenas passar os migrantes. Percebemos que é importante tomar os devidos cuidados para não se tornar um psicólogo que fica totalmente a serviço da instituição.

A princípio, essa reunião foi um pouco apreensiva para mim, pois precisava apresentar os resultados iniciais dos trabalhos feitos no SJMR e tinha a sensação de que era muito a se fazer e dar conta. Um paradoxo: há muito o que se fazer, mas também há limites. Seria essa a

sensação de angústia das pessoas que trabalham com serviços relacionados ao clero? Priorizar a doação e a solidariedade, mesmo que isso envolva um sacrifício de si? À medida que fui conversando na orientação, fiquei um pouco mais calmo. É uma proposta de anos de serviço, e o mestrado compreende apenas a sua primeira etapa: a construção. Dessa forma, encerrei os trabalhos de 2020 e me propus a retornar os atendimentos em janeiro de 2021.

5.5 O retorno ao trabalho e a formulação de propostas

O coordenador do SJMR entrou em contato comigo na segunda semana de janeiro para realizarmos uma reunião a respeito das atividades do “Escuta Sem Fronteiras” para 2021. Conversamos um pouco em videoconferência sobre como foi seu final de ano em 2020, e senti uma abertura maior da sua parte para falar mais de si. Ao final dessa primeira conversa, além de marcar a reunião, disse que estava querendo agendar uma escuta para ele posteriormente. Apesar de explicitar essa demanda e eu me colocar à disposição, ele não chegou a me procurar, o que veio para mim, novamente, como um movimento dos membros dos jesuítas de priorizar o trabalho ao invés de si.

Encontramo-nos novamente na reunião proposta, no dia 14 de janeiro. Estavam presentes o coordenador, uma psicóloga voluntária, as analistas do SJMR e eu. Inicialmente, falamos a respeito das propostas para o serviço social do SJMR planejadas para 2021, das quais o ESF faria parte. O coordenador me pediu para que preenchesse um documento no qual constavam todos os projetos do SJMR em versão resumida. Ele disse que esse documento serviria para padronizar e organizar as justificativas, os objetivos, os cronogramas, as atividades e outras informações de todos os projetos. Respondi que enviaria a ele, posteriormente, as informações.

Depois disso, a assistente social me perguntou se poderia encaminhar alguns casos para a escuta. É válido lembrar que ela já havia tentado entrar em contato comigo com a mesma intenção na semana anterior, e que o coordenador havia passado meu contato para ela antes da reunião. Mas, disse a ela que precisávamos nos reunir primeiro para delinear os critérios e a forma de encaminhamento para o ESF, o que, pelo que compreendi, baseava-se nas conversas iniciais que tinham com os migrantes – cujas demandas por assistência psicológica e ajuda emocional eram apresentadas explicitamente por eles ou percebidas pelos analistas sociais do SJMR.

Senti-me um pouco pressionado a responder a demandas tão imediatas, e confesso que

a mensagem enviada pela assistente, no final de semana, dizendo que precisava falar comigo assim que possível me pegou de surpresa. Nesse momento, percebi que era preciso deixar claro o modo como esses contatos deveriam ser feitos. Tive a impressão de que fui colocado em uma posição de total disponibilidade.

Combinamos primeiro a forma de fazer os encaminhamentos para o ESF. O coordenador teve a ideia de criarmos uma planilha *on-line* em conjunto para organizar os casos e fazer as passagens. Achei uma boa ideia, e disse que poderia disponibilizar uma planilha que havia construído, com base na lista que eles haviam me enviado. Combinamos também de adicionar a psicóloga voluntária e as assistentes sociais em um grupo específico do *WhatsApp* que eu havia criado para trocar mensagens a respeito do projeto e outras questões e facilitar a comunicação.

Depois disso, voltei-me para as perguntas da assistente social. Tive a impressão de que eles queriam encaminhar todo tipo de caso para o ESF, sem nenhum critério estabelecido. Coloquei algumas condições para esses encaminhamentos: as pessoas precisariam ter algum acesso à *internet*; ter alguma fluência em português ou inglês, caso eu não conseguisse me comunicar em espanhol; não se poderiam incluir crianças e casos mais graves envolvendo situações de vulnerabilidade. Para estes, o Conselho de Psicologia orienta que sejam feitos atendimentos presenciais, daí a necessidade de uma rede de psicoterapeutas. Existiu aqui, no entanto, uma transição, à medida que a pandemia foi se estabelecendo. O CRP revogou os artigos sobre esse aspecto em março de 2020, durante o período de pandemia. Então, de acordo com as normativas do CRP, seria possível que fossem feitos atendimentos de casos delicados, mesmo que de forma *on-line* (CRP, 2020). De qualquer forma, nos foi questionado a respeito da rede de psicoterapeutas novamente. Dissemos que, por enquanto, poderiam contar apenas comigo, e que a construção da rede seria parte do processo de implantação.

Combinamos que as escutas em grupo poderiam começar em fevereiro, a partir das pessoas interessadas que seriam inseridas aos poucos na planilha. A assistente social me perguntou da faixa de horário que eu e a psicóloga contratada tínhamos para realizar os atendimentos. Tanto eu quanto a psicóloga respondemos que não havia uma faixa de horário disponível, e que os horários de atendimento seriam combinados individualmente com as pessoas que buscassem o serviço. Eu disse, no entanto, que poderia dispor de 4 a 5 horários para acolher as pessoas que aparecessem.

Chegou até mim a notícia do processo seletivo para contratação de um psicólogo pela

instituição, prevista antes mesmo da inserção do ESF. Pelo que entendi, a entrada desse psicólogo, para além de atendimentos individuais, seria uma excelente forma de coordenar os diferentes serviços de psicologia na instituição. Cheguei até a ser solicitado para indicações de pessoas para o posto e para ajuda no processo de divulgação da seleção.

Foi uma reunião rápida, de 50 minutos. Tivemos problemas técnicos para nos conectar *on-line* e não havia muito tempo disponível para conversarmos, todos tinham agendas apertadas. No entanto, achei produtiva, no sentido da inserção do projeto da instituição; também foi uma excelente oportunidade de delimitar e “negociar” o que pode ser feito pelo projeto.

Senti uma compreensão maior de que o ESF possibilitava não apenas intervenções a migrantes, mas também aos outros atores sociais da instituição. Vi interesse da assistente social em ser atendida e acreditei que a psicóloga voluntária poderia me conhecer melhor. É interessante também perceber que as reuniões, além de encontros para se falar do projeto, podem ser lugares interessantes de escuta. Tentando explicar, essa foi uma perspectiva inusitada na qual vi uma oportunidade de ampliar a escuta para além do atendimento clínico individual e almejado para o migrante. Meu compromisso era escutar todos os atores sociais, e vi esta oportunidade de fazê-lo na reunião. Isso não apenas permite que eu execute o trabalho no sentido clínico, mas também da pesquisa, ao poder cartografar o lugar onde estou (Aun, 2005). Mas é também como se eu fizesse um atendimento psicológico durante a reunião, e ainda que não fosse uma proposta tão elaborada quanto, me lembrei da clínica ampliada (Dettmann, Aragão & Margotto, 2016, p. 363):

Nessa perspectiva ampliada da Clínica, que ultrapassa muito além do indivíduo, e compreende as questões coletivas e políticas, observa-se as relações e jogos de poder que circulam nas políticas de gestão e controle da vida, assim como as práticas de resistências que se constroem, cotidianamente, nesses espaços.

Senti-me menos pressionado a atender todas as demandas que o lugar pede e comecei a trabalhar mais em meu ritmo. Depois da última reunião que tive com a instituição, perguntei se as assistentes sociais gostariam de conversar um pouco sobre o trabalho delas. Marquei encontros por videoconferência com as duas, mas elas não compareceram; tentamos o encontro outra vez, e também não foi possível. Fiquei pensando se realmente proporia outra conversa ou se aguardaria isso vir delas. Isso me evoca mais um movimento do SJMR de me solicitar muito,

mas se disponibilizar pouco. Minha hipótese é de que há uma menor disponibilidade dos funcionários e dos voluntários quando se trata de voltarem sua atenção para situações menos urgentes. Outra questão que me ocorre é que há pouca disponibilidade e espaço para que eles possam viver questões próprias dentro da instituição, pois estou percebendo o mesmo movimento em mim, à medida que entro no SJMR, como mencionei anteriormente.

Outro ponto a respeito dos contatos das assistentes sociais são as requisições que elas estavam fazendo. Uma delas me pediu para preencher os dados do projeto em um documento da instituição, no meu entendimento, para que o documento circulasse e todos tomassem conhecimento. É uma formalização que acontece com todas as propostas no SJMR, e foi dessa forma que fiquei sabendo das outras atividades realizadas lá. O que me deixou impactado foi o fato de ela ter solicitado que eu preenchesse também o documento do serviço de psicologia do SJMR, pelo qual não sou responsável. Fiquei com a sensação de que as assistentes me enxergavam como o setor de psicologia da instituição. Principalmente porque, até aquele momento, não havia nenhuma figura oficial contratada que representasse o setor de psicologia, sempre havendo voluntários, mas nunca um psicólogo coordenador, por exemplo. Essa situação iria mudar semanas depois, com a contratação de uma profissional, e assim que isso aconteceu, a dinâmica se transformou. Mas com a intenção de colocar limites de minha atuação, expliquei a ela que minha responsabilidade se estendia apenas ao projeto Escuta Sem Fronteiras, e que esse documento deveria ser preenchido por algum psicólogo voluntário que já estava atuando. Ela compreendeu e achou que realmente fazia mais sentido. Sei que posso parecer repetitivo, mas é importante frisar que a escuta é sem fronteiras, mas o trabalho é com limites. A respeito disso, e pensando na instituição como cliente, Rogers (1997) ressalta sobre os limites:

“Em primeiro lugar, permitem ao psicólogo estar mais à vontade e atuar com maior eficácia. Fornecem um quadro de referência dentro do qual o psicólogo se sente livre e natural nas suas relações com o cliente. Quando a relação está mal definida, existe sempre a possibilidade de o cliente exigir demais do psicólogo. O resultado disso é este manter-se sutilmente na defensiva, atento a que o seu desejo de ajudar não lhe arme uma cilada. Mas se compreender rigorosamente os limites da sua função, pode abandonar a sua atitude de defesa, estar mais vigilante em relação às necessidades e sentimentos do cliente e pode desempenhar um papel estável na relação que permita ao cliente reorganizar-se (Rogers, 1997, p82).

Dessa forma, a medida em que os limites eram estabelecidos eu me sentia mais livre e delinear quais os critérios e as demandas deveriam ser encaminhadas ao projeto. Eis uma dinâmica que analiso da instituição: solicitam-me demandas com urgência, mas demoram a responder ou não as respondem. Isso foi corroborado pela percepção de uma profissional fora desse contexto: dei aula sobre o Escuta sem Fronteiras na UFMG durante o processo de construção do trabalho, tecendo essas e outras impressões sobre a instituição, e uma fala que ressoou durante as conversas foi: “este é o jeito de se trabalhar do SJMR”.

Ainda no fim de janeiro, tive duas conversas interessantes com uma psicóloga voluntária que trabalhou no SJMR, na qual ela me encaminhou uma pessoa para ser atendida. Uma paciente psiquiátrica com delírios de perseguição. Conversamos a respeito do caso e vimos que um atendimento *on-line* poderia ser um problema, pois um dos delírios da paciente era justamente com psicólogos em redes sociais. O caso foi encaminhado para atendimento presencial com o psicólogo contratado pela instituição. Foi interessante conhecer o ponto de vista dela, o que me fez questionar se os psicólogos que trabalham lá permanecem durante muito tempo. Ela conhecia uma equipe que também já se foi. Eu estava entrando em um momento em que o psicólogo que era referência não estava mais. E, em breve, eu também sairia. Infelizmente, não consegui encontrar nenhum tipo de literatura que apontasse as consequências dessa rotatividade de profissionais na área de migração. Apenas me questiono: os atores sociais desta instituição também não seriam uma espécie de migrantes ao seu próprio modo?

Senti muito apoio com a única psicóloga voluntária que estava na instituição no momento. Tivemos uma conversa interessante sobre seu trabalho. Ela estava no SJMR desde 2019 e vinha assistindo o local com atendimentos voluntários em psicoterapia breve. Inicialmente, atendia presencialmente, mas diante do cenário da pandemia, começou a realizar atendimentos *on-line*. Senti apoio dela inclusive na criação dos grupos; ela me trouxe algumas ideias e se disponibilizou a estar comigo no processo. É bom ter uma colega para dividir e partilhar os atendimentos. Com a entrada do profissional contratado pela instituição, isso tenderia a ser ainda mais promissor.

Tive notícias a respeito do processo seletivo que o SJMR realizava para a contratação de um psicólogo na instituição por meio de CLT e 40 horas semanais. Recebi essa notícia da própria contratada, a psicóloga voluntária com quem conversei semanas atrás. Ela me informou que tinha sido chamada no processo seletivo, diante do trabalho que já realizava no SJMR. Fiquei imediatamente contente com a notícia, pois nos contatos que tive com ela, mostrou-se

bem prestativa e interessada a respeito do projeto de extensão.

O fato de ela entrar em contato comigo antes de eu saber do resultado pela própria instituição chega para mim como uma demonstração de cuidado. Esse contato me fez perceber que a psicologia dentro da instituição tem certa autonomia, muitos assuntos a respeito do projeto seriam discutidos com ela a partir de agora. No início, havia tido uma certa confusão por parte de uma analista para que eu preenchesse o formulário correspondente a atividades de psicologia; mas agora, com a figura da psicóloga contratada, não haveria essa confusão. Além disso, ela já quis marcar um encontro na semana, para dar seguimento aos processos do projeto. Para além disso, estive pensativo a respeito da inserção de um profissional contratado pelo SJMR. Quais impactos teriam para o projeto? A princípio, acreditei que poderiam ser impactos positivos, mas pensava: será que a presença de um profissional contratado tornaria o projeto menos necessário?

Tive a oportunidade de conhecer a assistente social contratada pelo SJMR, e foi a primeira reunião após a contratação da psicóloga. De imediato, elas me explicaram a situação após a contratação de ambas. A psicóloga foi contratada como uma analista social no projeto social do SJMR. Não há um setor de psicologia, mas um setor social no qual a assistente social trabalhará em conjunto com a psicóloga. Ela fará a ponte entre todos os projetos e situações que envolvam a parte de psicologia, incluindo o ESF. Tomei boa parte da reunião para explicar para a assistente social a proposta do projeto, e a inseri no grupo de *WhatsApp*, a fim de inteirá-la a respeito do processo construído até então. Os campos entre a assistência social e a psicologia muitas vezes se entrecruzam e se fazem necessários, principalmente quando se trata de uma psicologia que se afasta da clínica individualista e parte para uma abordagem mais crítica do contexto em que se aplica (Senra & Guzzo, 2012, p. 6):

As tensões e conflitos diários presentes no exercício cotidiano do trabalho neste campo tornam o profissional da psicologia ou um mero repetidor de práticas que não resultam na efetiva mudança ou em alguém que, por buscar saídas na psicologia conservadora e hegemônica, acaba desistindo de fazer avançar a profissão como ferramenta de mudança social. A inserção do psicólogo no campo da Assistência Social requer a construção não somente de novas metodologias, mas de uma reflexão crítica acerca da própria atuação profissional num cenário de profundas desigualdades sociais, acerca da constituição da sociedade no sistema capitalista, das políticas que prometem mudanças impossíveis de acontecerem.

Nesse contexto, o profissional de psicologia participa de reuniões, projetos, grupos de acolhimento (na recepção de migrantes na instituição) e, entre outras tarefas, coopera no projeto que se insere como aconselhamento psicológico na instituição. Continuando, as analistas sociais também me informaram o que pretendiam nesses primeiros meses, no sentido de colaborar com o projeto. A formação da rede de psicólogos voluntários era uma ideia, e elas estavam pensando em como vincular esses profissionais de forma compromissada com o trabalho. Discuti com a psicóloga sobre a possibilidade de os grupos acontecerem em março ou abril. A planilha de escutas individuais estava sendo muito importante nesse sentido de organizar e acompanhar os processos que necessitavam de atendimento. As psicólogas, também, se comprometeram a acolher os casos que necessitavam de atendimento mais urgente na planilha. Alguns casos precisam de visitas e escutas presenciais, trabalho delas que se faz essencial nesse momento.

Senti nelas muito interesse e comprometimento com as propostas, e tive a impressão de que seríamos “impulsionados” nos próximos meses. Tive a sensação de que nosso diálogo fluiu muito bem. Aproveitei a oportunidade para disponibilizar espaços de escuta para a assistente social, que agradeceu, mas disse que já estava em análise.

Não tive nenhuma reunião no final de março, mas gostaria de mencionar os encontros assíncronos *on-line* que ocorreram com a psicóloga nesse período, por mensagens de e-mail ou *WhatsApp*. Os grupos de *Whatsapp* relacionado ao projeto eram movimentados e serviu de troca rápida de mensagens durante o período de construção dos grupos de equipe e encontro. Além disso conversávamos bastante por ali, para resolver detalhes e outros assuntos pontuais. É válido lembrar que não mandava mensagens fora de seu período de trabalho, pois o virtual não quer dizer de um espaço sem limites, procurava tratar os assuntos quando havia disponibilidade em seu horário de trabalho. Ela se mostrava bastante participativa com relação ao ESF. Vínhamos discutindo bastante como realizar os grupos e os casos que estavam sendo atendidos na planilha. Ela me informava de todos os movimentos que estavam acontecendo no SJMR a respeito da Psicologia. Construímos um formulário para organizar e divulgar os grupos, adotando uma proposta de montar grupos ao invés de receber cada um individualmente. Ela me disse que a pretensão do coordenador do SJMR seria divulgar os grupos para o estado de Minas Gerais inteiro, e a alertei sobre nossa capacidade de atender essa demanda. Éramos apenas duas pessoas e veríamos como se daria esse processo.

5.6 O desvelamento da proposta de trabalho

Em abril, tivemos mais uma reunião geral para alinhar o prosseguimento e o ritmo do projeto, principalmente a respeito dos grupos que seriam ofertados no ESF. Mas antes de chegar à reunião geral, já tinha sentido que a instituição estava querendo impor o ritmo dela. Percebi perguntas constantes sobre quando iríamos começar, pressa na fala da equipe, sugestões de diversas atividades que poderiam realizar. Marquei uma reunião de orientação para falar a respeito disso. Nela, além de trabalhar as questões do andamento do projeto, também percebi que estava um pouco calado demais diante dos retornos que precisava dar ao projeto de pesquisa, e meus orientadores me chamaram atenção para isso. Ainda que estivesse trabalhando muito no projeto, imagino que não estava trabalhando muito na pesquisa, imerso na extensão. Pude pensar a respeito disso depois, e acredito que fui tragado pelo ritmo da instituição. Fui tomado pelo sentimento de ajudar os migrantes e fazer um bom trabalho, mas, a partir daquele momento, comecei a prestar atenção e trabalhar mais nessa questão. O que pode ter ocorrido nesta situação pode ser chamado de experiência etnográfica (Clifford, 2012), essa entrada no ritmo e sentimento ao me autorizar a imergir no lugar, saindo de minha posição anterior como pesquisador, sumindo a dimensão do estranho e estranhamento, dando lugar a ressonância afetiva e laboral com a instituição.

Preparei-me para a reunião geral, que foi muito boa. Consegui iniciar com uma fala que amarrava todas as falas e encontros que vinham da instituição e do projeto de pesquisa. Além disso, pontuei todos os trabalhos que vinham sendo realizados até então: as escutas individuais, a criação e a organização de planilhas, as reuniões, os trabalhos de criação e as conversas com a psicóloga recém-contratada. Tudo isso já era resultado do projeto e já tinha seus impactos. Na reunião, comecei a perceber falas e cobranças da instituição, que parecia querer mais. Senti-me livre o suficiente para ser firme e sinalizar que o projeto deveria caminhar mais devagar, pois, além de um trabalho, realizávamos uma pesquisa, o que foi reafirmado por meus orientadores.

Seguimos dando andamento ao que a instituição demandava: os grupos e a inserção de voluntários no projeto de extensão. Pontuamos que seria dada prioridade aos grupos, devido à necessidade de atendimento de pessoas que já estava sinalizada na planilha e nas identificações que a psicóloga realizava em seu primeiro mês de atuação.

A inserção dos voluntários, no entanto, era outra história: precisávamos ter mais critérios a respeito de qual lugar esses voluntários ocupariam, os alinhamentos teóricos com a

proposta de aconselhamento e o meu lugar com a entrada deles. Qual a necessidade de minha presença, se novos profissionais entrariam? Como conciliar novos profissionais com diferentes abordagens teóricas? Não estaria a instituição querendo impor seu ritmo novamente? Conseguimos pontuar e lidar com todas essas questões na reunião. Combinamos de iniciar os grupos até maio, e os voluntários seriam colocados mais à frente. Foi uma reunião muito importante, e considerei o início de uma nova etapa na instituição, madura o suficiente e com mais direção do trabalho.

Com isso, vieram mais semanas de trabalho. A psicóloga da instituição e eu trabalhamos bastante no sentido de criar a divulgação dos grupos. Começamos a confeccionar a ideia de criar uma rede de psicoterapeutas voluntários para atuação dentro do SJMR. Pensamos no que era necessário para essa rede, tanto em termos de condições e habilidades para atuar com migrantes em uma psicoterapia, considerando a lacuna que o aconselhamento psicológico não preenche, quanto em função das condições técnicas para realizar o atendimento. Futuramente, esse grupo poderia se tornar um grupo de estudos, supervisão, além de podermos treinar estudantes de psicologia para atuar no projeto. Existem muitas possibilidades. Criamos um formulário *on-line*¹² para inscrição de futuros terapeutas voluntários que sintetiza essas condições.

No formulário seguiam perguntas que visam obter nome completo, *e-mail*, telefone, país e estado onde o psicólogo(a) reside atualmente, conhecimento em outros idiomas, motivações para participar do projeto “Escuta Sem Fronteiras”, disponibilidade para atendimentos e participação em possíveis reuniões para discussão de casos, número do registro de classe e cadastro na plataforma E-Psi. Essas condições tentam se adequar ao que o Conselho Federal de Psicologia (CFP) demanda para atendimentos *on-line* intermediados por TICS (Conselho Federal de Psicologia, 2020). Dessa forma, pudemos realizar um processo seletivo a fim de integrar novas pessoas interessadas e capacitadas para a participação nos projetos. Os casos que extrapolassem a demanda de grupo poderiam ser enviados para psicoterapeutas da rede, que participariam de grupos de acompanhamento dos casos conosco, os coordenadores do projeto.

Com relação ao atendimento dos migrantes e dos atores institucionais do SJMR, para além e acolhimentos individuais, trabalhamos com a proposta de Grupos de Encontro (Rogers,

¹² Link do formulário: <http://bit.ly/psi-voluntarios>. Este formulário também consta como anexo no projeto.

2002), no sentido de se aproximar de uma perspectiva de aconselhamento psicológico de grupos humanista e da direção do que esses grupos tratam: escuta e encontro humano. Os grupos de encontro (Rogers, 2002) são grupos que têm o encontro humano como premissa terapêutica, sendo não estruturados e nos quais os participantes escolhem seus próprios objetivos e direções pessoais. A responsabilidade do facilitador é, em primeiro lugar, a facilitação da expressão dos sentimentos e dos pensamentos por parte dos membros do grupo. Tanto no líder como nos membros existe uma concentração no processo e na dinâmica das interações pessoais imediatas. O facilitador pode desenvolver um clima psicológico de segurança no qual a liberdade de expressão e a redução de defesas progressivamente se verifiquem.

Montei, juntamente com a psicóloga, uma estratégia de divulgação e recepção para os migrantes, formulários, *cards*, textos de divulgação, publicações. Eis o *card* da divulgação dos grupos:

Figura 3 – Card de divulgação dos grupos de encontro



GRUPOS DE ENCONTRO

Espaço de Escuta Psicológica para Pessoas Migrantes e Refugiadas

Participe dos grupos gratuitos de escuta psicológica online para as pessoas migrantes e refugiadas. Um espaço de acolhimento, interações e troca de vivências!

Inscrições pelo link:

http://bit.ly/escuta_psico



Fonte: Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados (2020).

É claro que, como o projeto visava alcançar pessoas migrantes oriundas de outras nacionalidades, também confeccionamos *cards* em outros idiomas, como o francês, espanhol e inglês:

Figura 4 – Cards de divulgação dos grupos de encontro em outros idiomas

GROUPES DE RENCONTRE

**Espace d'écoute Psychologique
pour les Migrants et les Réfugiés**

Rejoignez des groupes d'écoute psychologique en ligne gratuits pour les migrants et les réfugiés. Un espace d'accueil, d'interaction et d'échange d'expériences!

Inscrivez-vous sur ce lien:
http://bit.ly/escuta_psico

Realização
 Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados BRASIL
Parceria
 UFMG



GRUPOS DE ENCUENTRO

**Espacio de Escucha Psicológica para
Personas Migrantes y Refugiadas**

Participe de los grupos gratuitos de escucha psicológica online para las personas migrantes y refugiadas. ¡Un espacio de acogida, interacciones y cambio de vivencia!

Inscripciones por el link:
http://bit.ly/escuta_psico

Realização
 Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados BRASIL
Parceria
 UFMG



ENCOUNTER GROUPS

**Psychological Listening Space for
Migrant and Refugee People**

Join free! Online psychological listening groups for migrant and refugee people. A space for welcoming, interacting and exchanging experiences!

Registration by link:
http://bit.ly/escuta_psico

Realização
 Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados BRASIL
Parceria
 UFMG



Fonte: Serviço Jesuíta de Migrantes e Refugiados (2020).

Próximo do fim de abril, iniciamos a divulgação no sentido de começar os trabalhos. A maior parte das divulgações digitais ocorreu via *WhatsApp*, *e-mail* e *site* da instituição. Também foram feitas divulgações dos grupos pelos analistas sociais da instituição, em acolhimentos e contatos realizados pelos outros eixos de atuação do SJMR. Elaboramos uma proposta de 4 encontros por grupo, onde cada encontro teve 1h40 de duração com a participação máxima de 10 pessoas por grupo. Pensando em ofertar o grupo 1 vez por mês, propomos 4 encontros pensando na possibilidade de que os migrantes poderiam ter dificuldade de participar de apenas 1 encontro e visamos construir um vínculo afetivo e uma rede no qual poderiam ir sentindo

mais segurança com o passar do tempo, além da premissa de transpor as fases iniciais de hesitação e resistência que tramitam em um processo de grupo, como mencionei anteriormente. Em nosso formulário de inscrição (Anexo B), além de buscarmos as informações objetivas, também procuramos compreender as expectativas em relação ao grupo para se iniciar uma conversa. Assim que se formou a quantidade necessária para os grupos, conversamos individualmente com os integrantes a respeito da disponibilidade dos horários em que cada um poderia participar. Uma vez que a investigação sobre a efetividade dos grupos extrapola o campo desta pesquisa, não serão abordados a descrição de seus acontecimentos, mas é importante dizer que aconteceram pelo menos 4 grupos nos meses seguintes, 2 envolvendo os migrantes e 2 envolvendo funcionários e voluntários da instituição.

Findada a devolução da proposta de trabalho e à medida que o projeto foi adentrando na instituição, passou a ser conhecido pelos atores sociais que trabalham no SJMR, algumas vezes sendo até chamado de “Escuta”, para abreviar. Dessa forma, consolidamos uma proposta de atuação que conferiu assistência não apenas aos migrantes, mas também às pessoas que trabalham no SJMR. O clima era de animação com todo esse trabalho, embora com uma ponta de dúvida. Como será a recepção dos grupos com o passar do tempo? Os trabalhos de grupo serão importantes após um atenuamento ou término da pandemia? Conseguiremos criar grupos que sejam efetivos terapeuticamente? Essas perguntas poderão ser respondidas em uma pesquisa posterior, a fim de se avaliar não apenas a proposta que esta pesquisa tentou desenvolver, mas a eficácia do atendimento, o sucesso ou o fracasso do projeto e suas consequências dentro e fora da instituição.

6 Reflexões e análises sobre a construção do projeto

“*A saída está em investir na formação de pessoas que possam compreender a experiência de mal estar dos imigrantes, devolvendo-lhes a dignidade sem patologizar a diferença e sem negar o sofrimento.*” (Felicia Knobloch, 2015, p.5).

Após descrever como se deu a construção da proposta de serviço, é importante assinalar e destacar quais foram os percalços e as resoluções que sucederam durante esse processo, bem como desvelar a demanda por atendimento psicológico que foi se formando no projeto de extensão.

É possível perceber que, ainda que não existisse uma demanda de serviço, motivações e pré-condições já surgiram entre os meses de março e junho de 2020, na medida em que a pandemia mundial de COVID-19 tinha seu início, o que pode ser visto neste trecho em que escrevo:

Ainda que o tema me despertasse interesse, eu não sentia que estava fazendo muita contribuição com ele, tanto no sentido da abordagem como no âmbito social. Outro ponto relevante neste momento é a pandemia do vírus COVID-19, isto também impactou a respeito de minhas aulas e na pesquisa.

Foram meses de incertezas sobre muitas coisas, principalmente em relação ao mestrado. O momento de perda, isolamento, insegurança, dúvida, frustração era compartilhado entre os meus colegas na universidade. Um estudo realizado por Ferreira (2021) mostrou que durante os primeiros meses de pandemia, entre maio e abril de 2020, o impacto na saúde mental dos estudantes universitários brasileiros era significativo, sinalizando altos níveis de ansiedade, pensamentos e comportamentos obsessivos e compulsivos.

A proposta, no entanto, surgiu apenas em julho de 2020, momento no qual o orientador propôs uma ideia de serviço – e alteração do projeto de pesquisa – para uma instituição que precisava desse auxílio:

Meu orientador relatou a respeito de uma demanda para escuta psicológica que os Jesuítas de Belo Horizonte tinham, para migrantes que estavam em Belo Horizonte. Ele buscava profissionais que pudessem atender essas pessoas, e me fez um convite duplo: realizar esse atendimento e fazer o projeto de pesquisa a respeito dele. Isso me pegou completamente de surpresa, mas a sincronicidade da proposta era incrível.

Precisava ver em meu projeto algo que fizesse sentido para mim e o coletivo, dado o cenário que comentei anteriormente. Por isso a proposta com os migrantes me trouxe tanto ânimo. Comecei a contar sobre o projeto de extensão e pesquisa para as pessoas, e me via contente em poder colaborar com algo que ajudaria as pessoas, aliando prática e teoria.

Em agosto de 2020, iniciaram-se os primeiros encontros a respeito do projeto de extensão, e isso trouxe um dos primeiros momentos importantes, a atividade de extensionista começando:

Nos primeiros momentos da reunião, eu já sentia a concretude e a seriedade sobre o projeto. Não se tratava mais a respeito de escrever um texto em casa sozinho ou ler artigos a respeito da pesquisa, estava ativamente dialogando com esses atores sociais.

E também me inserindo como alguém que escuta, sutilmente, como um psicólogo: “Nesta reunião fiquei mais como ouvinte, mas quis dizer um pouco a respeito da proposta que tinha em mente”. É importante salientar que nesse momento, ainda que o projeto de extensão e a proposta não estivessem definidos, **a escuta já começava**, mesmo que informalmente e em relação à instituição receptora do serviço. Os atores sociais já estavam ali diante de mim e falavam sobre o sofrimento de não poder dar assistência a todos que apareciam, as ideias que tinham, mas que sem um profissional ainda não poderiam ser executadas, formas de melhorá-las, a fim de se prestar uma melhor assistência. E eu estava assumindo minha dupla função nesse lugar, pois entrei para ser, além de pesquisador, psicólogo para acolher as demandas, fazer algumas pontuações, e, principalmente, ter uma escuta ativa.

Ao escutar os atores sociais, fiquei com a percepção de que demandavam mais do que psicoterapia: trabalhos que envolvessem dinâmica, alcançassem mais pessoas, encaminhamentos, conscientização dos migrantes. Ainda estávamos fazendo um *brainstorming*, mas é como se pudéssemos sentir que o atendimento individual não bastaria.

De imediato, havia, pelo menos, três critérios que se encaixavam com o aconselhamento

psicológico (Scorsolini-Comin, 2014), sendo o tempo da intervenção, caminhando para curto prazo; o aprofundamento do caso e a intensidade do atendimento; e a demanda apresentada, sendo o aconselhamento mais voltado para situações contextuais e pontuais, com foco no presente, que envolvem sofrimento emergencial e necessidade de alívio de tensões e acolhimento.

Os migrantes, muitas vezes, estão de passagem na cidade, podendo apresentar questões situacionais breves e contextuais. Um ponto importante a ser destacado é que começava a se delinear uma proposta não apenas de atendimento individual, mas também de grupo. O primeiro encontro já foi muito importante, e sentimos que poderia ter ramificações inesperadas e interessantes... lembrei-me de Tassinari (2011), ao afirmar que:

Esse (o primeiro encontro) pode ser considerado como um momento disparador de uma mudança no processo de atualização do cliente. Nesse sentido a entrevista se inscreve como um momento de ruptura, um momento que cria uma inflexão ou um ruído. A posteriori, esse pode ser representado pelo cliente como tendo provocado algo novo, às vezes algo que ainda não pode ser enunciado em toda a sua extensão, outras vezes, como algo que propiciou ao cliente pensar sob outra perspectiva ou sair de um impasse (p. 99).

Assim, partindo das ideias que foram discutidas na reunião, começou a ser pensado o projeto do serviço psicológico. O primeiro desafio na construção do projeto começou após a reunião, momento no qual comecei a sentir o peso da responsabilidade que esse serviço alcançaria, pois se tratava de duas grandes instituições:

Tive alguns problemas de saúde que atrasaram a reunião de orientação. Além disso, tive de lidar com um sentimento que ainda não havia me dado conta desde o início do processo: o medo. Isso atrasou minha escrita para ser entregue e avaliada pelo meu orientador. Pensando no impacto que o projeto teria em muitas pessoas, minhas expectativas se tornaram mais altas e isso travou a minha escrita durante um tempo.

Felizmente, esse primeiro percalço foi resolvido com uma reunião de orientação, que deu conta de apaziguar e colocar em movimento o andamento tanto do projeto de extensão quanto do projeto de pesquisa. Além disso, após conversarmos e percebermos que se tratava não

apenas de escrita de um projeto teórico, concluímos que a adição do Prof. Paulo Evangelista (UFMG), como coorientador, poderia contribuir muito, principalmente porque ele estava alinhado teoricamente com o campo de aconselhamento e tinha experiência com a criação de um serviço psicológico voltado para alunos da UFMG, além, é claro, de ter formulado uma proposta *on-line* em tempos de pandemia (Evangelista & Cardoso, 2021; Rodrigues et al, 2021).

Dessa forma, se o primeiro momento possibilitou encontro, ideias e conexões importantes para dar prosseguimento ao projeto, o segundo teve como cerne a ampliação desse projeto, auxiliando no sentido de se desvelar a demanda por atendimento psicológico na instituição e constituindo-se no segundo desafio na implantação.

Ao mesmo tempo em que havia movimentos na instituição, foram também provocados outros trabalhos decorrentes na Universidade. Como exemplo, pode se citar o *videopitch* de apresentação, que resultou de um exercício de uma disciplina do mestrado e que pode ser considerado resultado dessa interação, bem como uma forma de divulgação do trabalho realizado na instituição (Martins, 2021). Sendo assim, o projeto acadêmico se ampliou aos poucos, tornando-se ensino, pesquisa e extensão:

Figura 5 – Fluxograma do Projeto Acadêmico



Fonte: Elaborado pelo autor.

É neste momento também que se define o nome “Escuta Sem Fronteiras” para o projeto,

algo que parece ser pequeno, a princípio, mas que terá toda uma série de ramificações para se pensar em termos de divulgação e de como ressoará nos atores sociais e na população em geral.

Uma das sugestões que surgiram na primeira reunião, por exemplo, foi “Ciranda Escutatória”, algo que já revelava o desejo da instituição de não apenas trabalhar com atendimentos individuais, mas fazer algo em grupo. Batizar projeto acabou sendo uma responsabilidade minha, e o denominei “Escuta Sem Fronteiras”, com a pretensão de escuta a todos em geral, independentemente de sua origem ou das questões físicas que a pandemia impôs a muitos de nós. Também dei ênfase na palavra “Escuta” para se relacionar com a palavra em espanhol *Escucha*, que é similar ao português e poderia facilitar a compreensão de latinos acerca do que se tratava o projeto e além disso, evocar a mensagem de escuta profunda (Rogers, 1987).

Outro percalço que se mostrou naquele momento foi a demanda de um atendimento quando a proposta estava ainda em seu início. Tal demanda assim se apresentou:

Meu orientador me convocou para uma conversa rápida de 20 minutos, a respeito de uma situação inusitada. De acordo com ele, o coordenador do SJMR entrou em contato para buscar atendimento para uma adolescente em situação grave que precisava de suporte psicológico. Encaramos uma difícil decisão nesse momento: o serviço ainda não havia sido implantado, ainda que quiséssemos ajudar a adolescente. O caso necessitava de uma psicoterapia devido ao seu contexto delicado, e não havia uma rede de psicoterapeutas sendo formadas. Decidimos, então, falar disso com o coordenador, na medida em que buscasse outro profissional para encaminhar o caso.

Se por um lado a situação sinalizou a concretude da emergência por atendimentos, por outro a minha impressão geral a respeito desse fenômeno foi de que a instituição já havia identificado, nesse momento, que nossa proposta de serviço era real, e buscava apoio nela. Precisamos, no entanto, sinalizar que estávamos “chegando” e delimitar o que poderíamos oferecer como assistência psicológica. Era importante demarcar e ofertar determinados serviços e destacar que não tínhamos pretensão de abarcar todo tipo de caso no serviço psicológico. Aqui pode-se pensar em uma tensão inicial a respeito do projeto de extensão entre a instituição e a universidade, uma vez que a demanda por atendimentos poderia ser uma e o que poderíamos oferecer, outra, principalmente no que se refere à quantidade de pessoas. Outro aspecto que se

apresentou: nosso tempo de resposta do serviço, uma vez atrelado a um projeto de pesquisa, poderia ser mais demorado do que a urgência da instituição em relação aos atendimentos. Nesse sentido, nos questionamos: tínhamos de dar conta dessa demanda que nos era solicitada? Refletindo a partir deste momento, também pode-se considerar que ele é uma das etapas da pesquisa pela dimensão do estranhamento inicial da cultura (minha em relação a instituição) e do forasteiro (da instituição em relação a mim). Lembrei novamente das relações que perpassam o terapeuta em uma Abordagem Centrada na Pessoa que se situa com a alteridade e com o Outro, passando por momentos de desconhecimento, diferenciação e sensibilidade (Abreu, Vieira & Branco, 2022):

“Em suma, a pessoa não deve ser tomada como objeto, mas deve ser respeitada em sua alteridade, sem a intenção de controlá-la. A postura de abertura do psicoterapeuta à experiência alheia, finalmente, permite que o cliente construa novos significados e encontre novas possibilidades na sua história, atualizando-se. Assim, as atitudes facilitadoras se operacionalizam com maior naturalidade quando o psicoterapeuta se dá conta de que essas atitudes não se tratam meramente de técnicas, mas de um conjunto de valores éticos que precisam ter um significado para ele, possibilitando agir com maior espontaneidade (Abreu, Vieira & Branco, 2022, p. 8).

Assim como muitos momentos que envolvem videochamadas, transmissões e procedimentos online, outro ponto a ser ressaltado é que a virtualidade pode ser uma influência para as tensões iniciais, assim como apontou Christine Hile em uma entrevista sobre o trabalho etnográfico (Campanella, 2015):

“Quando o campo de pesquisa, ou parte dele, está on-line, pode ser bastante desafiador resolver dificuldades técnicas e desenvolver meios adequados para armazenar e investigar dados, e grande parte de nós não têm as competências técnicas para fazer isso do zero (Campanella, 2015 p.173).”

Passado o momento inicial de ampliação (mas que se prolongou durante todo o projeto), começou o movimento de se adentrar na instituição, momento este iniciado com mais uma reunião por videochamada. No entanto, sinalizou o que poderá ser uma dificuldade no futuro:

à medida que mais pessoas se tornavam envolvidas no projeto, mais complicado era marcar e encontrar horários em que todos pudessem comparecer. Essa pode ser uma possível questão ao se montar o serviço com os migrantes, principalmente no que se refere a grupos.

Por que grupos? Afinal, o que eles têm de tão importante nesta proposta de aconselhamento psicológico? Por que já não seguir o caminho de Plantão Psicológico delineado em outras perspectivas de aconselhamento (Schmidt, 2007)? O psicólogo pesquisador deste projeto infelizmente não tinha a disponibilidade (de horários) que um plantão pede, em muitas circunstâncias (Schmidt, 2007; Rebouças & Dutra, 2014). Além disso, considerando as tensões institucionais apresentadas neste projeto, seria arriscado dizer de um plantão a serviço do SJMR. Isso poderia dar margem à compreensão de uma total disponibilidade de horários e, conseqüentemente, uma sobrecarga de demanda – por isso fazer a cartografia clínica e perceber e analisar as tensões de demandas institucionais (Aun, 2005) foi tão importante. Além disso, movimento de grupo foi sinalizado em sua construção de diversas formas: a fala a respeito de grupos oriunda de atores sociais em reuniões da construção deste projeto; as reuniões de orientação e sintonia com a proposta de grupos em uma perspectiva de aconselhamento (Rogers, 2002; Scorsolini-Comin, 2015; Aquino & Sei, 2020).

Ainda sobre as reuniões, conseguimos uma com a presença do padre que coordena os escritórios do SJMR em todo o país:

Sua presença (do padre) foi importante no sentido de acompanhar de perto o projeto que está sendo realizado em sua instituição. Isso me trouxe uma sensação de muito cuidado com aquilo que realizam na instituição, e além disso teceu comentários a respeito do trabalho: o primeiro foi a questão de continuidade a respeito do trabalho, considerando que se trata de um projeto de pesquisa que tem a duração de 2 anos. Ele tem a preocupação que o serviço seja contínuo de alguma forma.

Posteriormente, também me dei conta de que a presença do padre poderia sinalizar o reconhecimento da inserção do projeto na instituição e uma forma de divulgar, aos poucos, o trabalho que começava a ser realizado. Mas a fala do padre demonstrava mais cautela do que reconhecimento:

Além disso, o padre falou a respeito de um certo modismo de alguns pesquisadores com relação à instituição, no sentido de irem lá e realizarem um trabalho curto, para depois desaparecerem. Então, isso já indica um cuidado no sentido de se fazer um trabalho mais contínuo e de haver pelo menos uma devolução a respeito do projeto de extensão.

Na fala do padre se revela a preocupação da instituição, no sentido de saber sobre a permanência ou não da universidade, se ficaríamos ou se estávamos ali apenas para tirar proveito, dando como exemplo e justificativa os movimentos que já aconteceram. Essa foi uma questão que procuramos reafirmar naquela reunião e ao longo do tempo, ou seja, que ainda que o projeto de pesquisa do mestrado tivesse seu prazo de validade, o projeto de extensão vinha para ficar.

Um fenômeno interessante percebido nessa construção foi a diferença entre o SJMR e a UFMG no que concerne à velocidade com a qual o trabalho era estruturado. A demanda da instituição somada ao jeito de ser dos jesuítas (emergencial e rápido), de um lado, e a demanda da UFMG (progressivo e reflexivo) no que concerne à pesquisa (progressiva e reflexiva), ocorrem em tempos diferentes, o que também foi sinalizado nessa reunião, mostrando-se um lugar de tensão entre as instituições:

O coordenador (do SJMR) falou a respeito da criação de grupos e de nichos específicos para atuação, por exemplo, uma proposta inicial de atendimento para adultos. Meu orientador me parecia preocupado com a demanda, afinal de contas a instituição atende 4000 pessoas, e sugeriu um recorte mais definido para o trabalho. Meu coorientador ressaltou duas coisas interessantes: a primeira delas é de que nem todos podem demandar e buscar uma atenção psicológica.

Assim como aponta Azais (2008), território e trabalho operam em temporalidades diferentes e nem sempre são consensuais, propondo um desafio em sua articulação: o território (e nesse caso, a pesquisa e sua cartografia) acontecem em um tempo longo e o trabalho (o serviço em si) acontece em um tempo curto, e se sua articulação não for equilibrada ela pode prejudicar a sedimentação de processos sociais e institucionais (a implantação do serviço e a devolução da proposta). Dessa forma a diferença entre tempos foi acontecendo sutilmente, mas de forma frequente durante todo o projeto. O SJMR demandava muito, mas o ritmo do projeto

de extensão e da pesquisa caminhava em outro tempo. Além disso, existe também o meu ritmo, o do psicólogo pesquisador, para dar conta de todo esse cenário. Assumo para o leitor que coordenar esses lugares não foi tarefa fácil, mas que foi muito rica e significativa a experiência para compreender não apenas a demanda da instituição, mas também do próprio processo de pesquisa. No início, muitas vezes me cobrava para atender ao ritmo do SJMR, mas me defrontava com o ritmo mais lento e consistente da pesquisa, e isso foi difícil no início. Contudo, à medida que adentrava na instituição, me sentia cada vez mais seguro, talvez porque passei a ressoar com a instituição e ela comigo em meu tempo.

O próximo desafio foi o começo das atividades do projeto no SJMR, pois, apesar de as reuniões serem importantes, o projeto precisava ter seu início formal. Começamos pela demanda que já se mostrava: de acordo com documentos passados, já havia muitos migrantes aguardando por atendimento. Esse movimento também marcou uma demanda ainda não sinalizada pela instituição, a organização do fluxo de pessoas que precisavam de atendimento:

Nesta semana eu recebi uma lista com um total de 12 pessoas, homens e mulheres de diferentes idades, que haviam manifestado interesse para serem atendidas. Não percebi a princípio nenhum critério de encaminhamento dos casos para o “Escuta Sem Fronteiras”, ou minha participação na escolha desses casos. Eram apenas pessoas que aguardavam atendimentos e uma parte inicial do trabalho foi organizar e compreender a demanda dessas pessoas que me foram encaminhadas.

Sendo assim, foi organizada uma planilha que pudesse compreender aspectos importantes para organização do aconselhamento psicológico¹³:

¹³ A planilha aqui tem apenas uma função estética, para mostrar a sua organização; a seguir estão os detalhes dos campos.

Dessa forma, foi possível agendar os atendimentos e gradativamente compreender a situação atual por atendimentos psicológicos na instituição. Interessante apontar que os contatos com os migrantes foram revelando surpresas. Por exemplo, nem todos os migrantes estavam precisando de atendimento, algo que a instituição sinalizava como urgente, mas que, na prática, nem sempre era assim:

A primeira delas é que algumas já tinham encontrado um suporte psicológico por outro viés, dispensando o atendimento psicológico que estava ofertando. No entanto, não dispensaram em participar dos grupos que seriam ofertados em breve.

Pode-se pensar em uma diferenciação entre queixa e demanda (Branco, 2019), pois o discurso de que todos precisam de ajuda imediatamente diz a respeito da queixa de sua instituição, sendo necessário acolhê-la. Porém, devemos ir além dela, e foi possível descobrir que nem todos estavam dispostos ou interessados a serem escutados no serviço, o que revela mais sobre a demanda real. Isso faz parte do manejo clínico do terapeuta (Branco, 2019) e com o decorrer do tempo foi ficando claro que o SJMR em si era um dos clientes que eu estava fazendo o aconselhamento, escutando suas queixas, revelando suas demandas, colocando limites em nossa relação e revelando nossos afetos.

Seria esse um ponto cego da instituição? Meu contato com o SJMR me mostrou que eles estão sempre focados no trabalho e na prestação de serviços. Porém, sem uma base de dados consistente, isso pode revelar uma ausência de olhar para o que realmente está acontecendo. A primeira impressão que tive ao escutar a solicitação do serviço era de que todos estavam ali na espera, aguardando; porém, quando fiz contato, apenas um terço das pessoas realmente estava interessada ou disponível para atendimentos psicológicos. No entanto, é válido salientar que quando tive acesso a essas informações, alguns casos já aguardavam há mais de dois meses.

Pode-se pensar que minha experiência etnográfica se iniciou como uma relação deteriorada, pois aos poucos eu ia sendo assimilado pelas pressões dessa instituição. No entanto, a medida em que fui me inserindo, aplicando limites e sustentando atitudes próprias da Abordagem Centrada na Pessoa (consideração positiva incondicional, congruência e compreensão empática), a relação com a instituição foi se transformando, obtendo efeitos de uma relação positiva (Rogers, 1977): uma tendência à comunicação recíproca, compreensão

mútua mais correta do objeto de comunicação, funcionamento psicológico melhor de ambas as partes, aumento de satisfação causada pela relação.

O início das escutas individuais com os migrantes também foi revelando pontos importantes a respeito do trabalho. Existe a necessidade de um mínimo de conhecimento de línguas diferentes quando se pretende estar com os migrantes (no meu caso, falo português, inglês e tenho fluência intermediária em espanhol), pois nem todos que estão no Brasil estão acostumados com o português, ainda que a instituição se empenhe em desenvolver o idioma nos migrantes.

Ainda assim, não foi o mais problemático; havia empenho na relação terapeuta e cliente para que houvesse comunicação, e isso fazia com que a escuta acontecesse de fato. Muitas vezes, poderia não compreender todas as palavras, mas podia sentir no tom de voz alguma emoção ou sentimento. Antunes (2017) aponta caminhos para essa questão, afirmando que o profissional que lida com os migrantes não apenas deve ser sensível às questões culturais, mas também precisa ter auxílio de um mediador cultural para lidar com possíveis entraves resultantes de linguagem ou cultura.

A questão tecnológica foi outro ponto a ser considerado, pois, infelizmente, nem todos os migrantes dispunham de condições ideais para o atendimento *on-line* (*internet* de qualidade, *hardware* do *smartphone* ou *notebook*, privacidade). No entanto, ao mesmo tempo que esse problema promoveu dificuldades, trouxe também possibilidades de atuação:

Apesar de solicitar um espaço tranquilo para o atendimento, cada uma das pessoas foi encontrando os lugares possíveis de privacidade enquanto utilizavam seus smartphones. Tivemos que lidar com quedas de conexões de internet, aguardar um barulho passar, animais de estimação passando na frente da tela, as crianças solicitando as mães... tudo o que era possível neste setting terapêutico modernizado.

Isso trouxe um questionamento que poderia ser abordado em pesquisas futuras: Estaria o migrante excluído digitalmente? A Organização Internacional das Migrações (2021) publicou recentemente uma pesquisa que reconhece esse fenômeno, apontando para carências a respeito de inclusão digital do migrante, barreiras a respeito de acesso à internet (seja móvel ou rede sem fio), predominância masculina quando se trata de acesso à internet e preferência por certas plataformas digitais.

Descobri também outro fator importante nesses contatos: construir um ambiente de confiança foi muito importante. Em diferentes níveis, cada uma das pessoas se mostrou desconfiada dos brasileiros ou de seus próprios companheiros migrantes: *“Se mostram tímidas, desconfiadas e fechadas, mas fui percebendo certo grau de abertura com as entrevistas iniciais. Me disponibilizei para mais entrevistas caso elas se sentissem à vontade para mais escutas individuais.”*

Por me defrontar e fazê-los relatarem e encararem sua história particular com violência ou sofrimento, tive a impressão de que essas pessoas com as quais conversei se fecharam no contato com outras, para se defender. Seria o migrante, em seu processo de integração no país, uma pessoa que se torna desconfiada das relações? Até o encerramento desta pesquisa, não se encontrou material que explorasse a desconfiança de migrantes em relação a pessoas nativas, o que sugere um campo interessante para pesquisa. Pode-se pensar, no entanto, a partir de algumas questões teóricas próprias da ACP, pois ao encontrar experiências negativas relativas ao processo migratório como preconceitos, xenofobia e discriminação, é possível que o migrante fique sujeito a vivências que produzem relacionamentos que se deterioram (Rogers, 1977): menor compreensão nas relações, sentir menos satisfação em relacionamentos, ao ponto de desacreditá-las.

Nesse momento, também identifiquei algumas resistências da instituição. Uma delas foi a insistência no atendimento aos migrantes e nada direcionado ao atendimento de outros atores sociais da instituição (funcionários, voluntários), ainda que desde o começo eu tivesse sinalizado o interesse para tal atendimento e um dos funcionários o tivesse reiterado em uma das reuniões:

(...) Propus conversas com os funcionários da instituição, a princípio com o escritório de Belo Horizonte, para me apresentar e ofertar escuta psicológica para eles. Um dos psicólogos que trabalhou com os migrantes sinalizou que fazer isso seria “meio caminho andado”. Eles são a linha de frente com as pessoas migrantes e são pessoas que podem encaminhar alguém para uma escuta psicológica.

Ainda que a atitude seja bem-intencionada e focada na solidariedade, isso poderia significar um cuidado excessivo com os migrantes, mas um descuido consigo mesmos? Assistir os voluntários e funcionários da instituição se mostrava então cada vez mais necessário, não

apenas no sentido de promover saúde mental daqueles que habitam o SJMR, mas também de desvelar as relações que acontecem ali. No entanto, ainda que o projeto estivesse sendo elaborado, a instituição tinha pressa em realizar e desenvolver o serviço psicológico. Essa atitude se mostrou em dois momentos principais, o primeiro na pressão colocada para que o trabalho entrasse no ritmo do SJMR:

(...) Senti-me um pouco pressionado a responder demandas tão imediatas e confesso que a mensagem me pegou de surpresa. A mensagem chegou no final de semana, e nos dizeres a assistente disse que precisava falar comigo assim que possível. Neste momento, percebi que era preciso deixar claro como esses contatos deveriam ser feitos, tive a impressão de que fui colocado em uma posição de total disponibilidade.

Situação que se repetiu em outros momentos:

Percebi a “pressa” da instituição em querer mais e senti-me livre o suficiente para ser firme para sinalizar que deveríamos caminhar mais devagar, pois, além de um trabalho realizávamos uma pesquisa, o que foi reafirmado por meus orientadores na reunião.

A outra forma de pressionar por esse ritmo foi com o processo seletivo para psicólogo no SJMR e, posteriormente, a contratação da profissional. As atividades do projeto são exclusivamente *on-line*. Sendo assim, era compreensível a necessidade de se procurar outro profissional que pudesse auxiliar nos processos, em conjunto com o setor de integração social, principalmente, com as assistentes sociais:

A psicóloga foi contratada mas como uma analista social no projeto social do SJMR. Não há um setor de psicologia, mas um setor social no qual a assistente social trabalhará em conjunto com a psicóloga. Ela fará a ponte entre todos os projetos e situações que envolvam a parte de psicologia, incluindo o ESF.

No entanto, a contratação de mais uma profissional da psicologia me fez questionar qual seria o lugar do “Escuta Sem Fronteiras” e o meu lugar.

Sobre a pressão sentida por mim na etapa inicial do processo, é possível dizer que houve tensões a respeito sobre a noção do Eu ou *Self* (Rogers, 1977), um embate entre o eu ideal e o eu real. De forma resumida, o eu ideal é o conjunto de características que um indivíduo desejaria que fossem suas, enquanto eu real é a percepção e configuração contínua, experiencial, fluida, realista e mutável que um indivíduo tem de si (Rogers, 1977). Uma vez que entrei na instituição com muitas expectativas a respeito do que deveria fazer, aliado a expectativa que a instituição tinha de mim, entrei em um estado de desacordo interno formando um eu ideal (um profissional que deveria fazer de tudo), sentindo muita pressão. Mas a medida em que essa relação foi se transformando positivamente, pude encontrar uma visão mais realista do trabalho e de mim mesmo (eu real) fazendo com que essa pressão fosse diluída.

De qualquer forma, mesmo que a instituição quisesse impor um ritmo próprio ao projeto, a dinâmica de trabalho mudou, porque também a ajuda da psicóloga se tornou indispensável para o desenvolvimento do mesmo, bem como de outras atividades. A psicóloga contratada trabalhou como voluntária anteriormente no local e já estava mais do que habituada com a dinâmica da instituição, bem como inteirada sobre questões relacionadas ao projeto. Conseguimos, dessa forma, criar um ritmo de atividade que equilibrou bem a necessidade de atendimento dos migrantes, e ao mesmo tempo considerou a qualidade e o ritmo da pesquisa no projeto:

Ela tem se mostrado bastante participativa com relação ao ESF. Temos discutido bastante em como realizar os grupos e os casos que estão sendo atendidos na planilha. Ela está me informando de todos os movimentos que estão acontecendo no SJMR a respeito da psicologia.

Dessa forma, colaborativamente, alcançamos um bom equilíbrio no trabalho, pois estávamos indo ao encontro do desenvolvimento dos objetivos propostos pelo projeto de extensão, principalmente no que se referia ao andamento dos grupos e da construção da rede de profissionais que poderiam auxiliar no projeto. Já se sinalizava uma demanda mais clara dos atores sociais em relação a um atendimento psicológico e para onde a proposta do serviço se encaminhava, partindo de uma perspectiva individual para uma grupal com objetivos em comum: grupos de encontro, rede de terapeutas, encontros e reuniões, ou seja, resultando em um trabalho de equipe (Gomes, 2006). A proposta de grupos teve a pretensão de trazer um lugar

seguro e terapêutico de conexões entre as culturas, mas também tinha o objetivo de construir redes de saúde mental que auxiliassem o migrante em sua integração, algo que caminha na mesma direção do que apontam Machado, Barros e Martins Borges (2019).

7 Considerações finais

Esta pesquisa objetivou identificar os desafios e as potencialidades pertinentes ao processo de implantação de um serviço psicológico humanista *online* e desvelar a demanda por atenção psicológica das pessoas que transitam e habitam uma instituição de Belo Horizonte que cuida de migrantes e refugiados (SJMR). Pode-se dizer que a pesquisa alcançou lugares inesperados e indo além do que almejava inicialmente, o aconselhamento psicológico, e se tornando também uma pesquisa que se dirigiu para uma inserção e imersão institucional.

Pode-se citar como atividades construídas neste projeto até o momento em que se deu o recorte da pesquisa: reuniões frequentes de planejamento/orientações sobre o projeto, construção de planilhas para se compreender o fluxo de serviço sobre o atendimento psicológico e suas demandas, criação e comunicação entre os grupos de equipe no *whatsapp*, criação de um vídeo (*pitch*) que descreve a atuação do projeto, criação e execução de uma disciplina sobre aconselhamento psicológico *online* na UFMG, criação de formulários para inscrição de pessoas em grupos de encontro e rede de psicoterapeutas, criação e compartilhamento de divulgação de *cards* e *flyers* sobre o projeto, escutas individuais e grupais com atores sociais da instituição (migrantes, funcionários e voluntários) e formação da rede de psicoterapeutas para dar apoio quando o aconselhamento poderia não dar conta das demandas apresentadas.

A proposta do Aconselhamento Psicológico *On-line* do “Escuta Sem Fronteiras” foi se distanciando daquilo que comumente é associado ao psicólogo, a saber, atendimentos individuais e psicoterapia. Foi assumindo ao longo do projeto uma identidade de grupos que pode fazer muito sentido para os atores sociais da instituição enquanto assistência psicológica. Os grupos são lugares que não apenas promovem um teor terapêutico, mas ajudam na construção de redes de apoio, que podem ser fundamentais para a adaptação e a integração do migrante no país. Essa proposta de grupos também pode ser ampliada, não apenas aos migrantes, mas também para voluntários e funcionários da instituição. Este trabalho pode ser consolidado como estudo, pesquisa e extensão na UFMG e como sustentação para uma pesquisa de doutorado. Em nível institucional, o produto pode se situar como uma sugestão para os profissionais que estão no SJMR e/ou recomendações para os estudantes e profissionais relacionados à UFMG e ao SJMR.

Alguns desafios encontrados na construção desse serviço foram tensões institucionais, na medida em que era necessário respeitar o processo de pesquisa e extensão, ao mesmo tempo em que se recebiam as demandas do SJMR. Essas tensões, em maior ou menor grau,

aconteceram em diversos tempos durante o processo de construção da proposta de aconselhamento. Nesse sentido, é importante salientar que algumas medidas, como ter conversado e negociado a respeito das expectativas e do que poderia ser feito pelo projeto, foram de suma importância. Esse foi um equilíbrio delicado deste projeto, pois ao mesmo tempo em que era necessário prover uma assistência psicológica devida ao SJMR, também era preciso fazer pausas ou reflexões para que a pesquisa e suas discussões pudessem acontecer. No início pôde-se observar um ritmo de trabalho marcado mais pelo que era demandado pelo SJMR. À medida que o tempo passou, isso foi se equilibrando para que a pesquisa também pudesse ter o seu lugar.

Outros desafios foram percebidos com relação aos atendimentos iniciais com os migrantes, observando-se a necessidade de conhecimento de noções básicas a respeito do idioma nativo e da cultura do migrante. A percepção desses elementos foi importante tanto para o trabalho a ser feito quanto para se definirem alguns dos critérios para inclusão de psicoterapeutas futuramente no projeto, na confecção de formulários de inscrição da rede de profissionais e *cards* para divulgação dos grupos de encontro. Jibrin (2017) também aponta para resultados semelhantes nesse aspecto, ressaltando a importância de uma competência cultural necessária para o atendimento de migrantes: reconhecer a diferença de línguas, não reprimir as diferenças culturais, estar atento à alteridade que provém desses encontros. Também ressalta a possibilidade da inclusão de intérpretes em processos de acolhimento ao migrante (Jibrin, 2017), a fim de possibilitar um serviço mais adequado à necessidade dos migrantes e reduzir os ruídos e os equívocos presentes na comunicação intercultural.

Uma questão delicada remeteu-se ao atendimento *on-line*, pois nem todos os migrantes tinham acesso, condições ou domínio de ferramentas de videochamada, sugerindo a necessidade de se pensarem recursos para auxiliar o migrante caso seja atendido nessa modalidade. Alguns deles foram: o SJMR se disponibilizou a fornecer uma sala para atendimento on-line no futuro; as plataformas (TICS) para os atendimentos e os grupos poderiam ser acessadas sem muita dificuldade; os grupos foram ofertados em vários encontros, caso houvesse algum problema de conexão que impedisse a participação dos migrantes em algum deles; outros mais serão descobertos com o tempo. Além disso, existiram as tensões relativas ao que era permitido realizar em termos de atendimento *on-line* durante a pandemia. Ou seja, a proposta de aconselhamento psicológico *on-line* foi pensada diante das regras e das limitações que o Conselho Federal de Psicologia (CFP) exigia em suas normativas e resoluções.

Outro desafio percebido foi a própria pandemia de COVID-19, que afetou o pesquisador, a pesquisa e o andamento dos trabalhos durante todo o processo. Considerando os devidos protocolos sanitários que estavam em vigor e o surto pandêmico na época, houve limitações que impediram muitas visitas e acesso ao SJMR, restringindo completamente o trabalho ao virtual. A pandemia também teve impacto no que se refere à saúde mental do pesquisador. Assim como visto em Pereira, Fonseca e Moreira (2021), muitos acadêmicos foram afetados em sua saúde mental. Todos os envolvidos neste projeto trabalharam, cada um a seu próprio modo, em momentos de apreensão, medo, confusão, cansaço e letargia que a pandemia provocou em muitos de nós. Isso ressalta a importância de se criarem espaços, ainda que virtuais, para que se possam promover conexões humanas e atendimento psicológico adequado às pessoas.

Além disso, outras questões que tangenciaram a pesquisa e que podem ser estudadas foram apresentadas. Um exemplo foram reflexões inesperadas, como a possibilidade de exclusão digital dos migrantes na sociedade. Os migrantes estariam excluídos digitalmente? Outro foi a sensação de desconfiança dos migrantes ao serem recebidos por outras pessoas ou instituições. Existe uma desconfiança do migrante em relação a outros migrantes ou instituições? Por último, a rotatividade de profissionais da área de migração, sejam eles pesquisadores, sejam funcionários e voluntários da instituição. Seriam, a seu próprio modo, migrantes também? Esses poderiam ser temas interessantes de pesquisa!

Sugere-se, como continuidade e caminhos para esta pesquisa, verificar o impacto da modalidade de grupos como assistência psicológica e outras possibilidades de atendimento ou aconselhamento de migrantes em modalidade *on-line*. Uma pesquisa mais profunda no sentido de se analisar a instituição (SJMR) nos seus modos de ser também é possível, uma vez que a pandemia tenha se extinguido ou amenizado, permitindo essa imersão profunda, o que não foi possível alcançar com esta investigação. Este trabalho não visou esgotar todas as possibilidades de aconselhamento psicológico ao migrante, mas promover e fomentar projetos para que se possa dar atenção ao migrante em sua integração no Brasil, podendo servir de referência para construção de novas pesquisas ou futuras políticas públicas que possam auxiliar essa população.

Referências

- Abreu, A. C. V., Vieira, E. M., & Branco, P. C. C. . (2022). Formação do Terapeuta Centrado na Pessoa: Ética e Figuras de Alteridade. *Revista Subjetividades*, 22(2), e10260. <https://doi.org/10.5020/23590777.rs.v22i2.e10260>
- Almeida, Laurinda Ramalho de. (2009). Consideração Positiva Incondicional no sistema teórico de Carl Rogers. *Temas em Psicologia*, 17(1), 177-190. Recuperado em 02 nov. 2020 de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2009000100015&lng=pt&tlng=pt.
- Amatuzzi, Mauro Martins. (1998). O significado da psicologia humanista, posicionamentos filosóficos implícitos. Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Arquivo Brasileiro de Psicologia*. 41(4), 88-95
- Amatuzzi, M. M. (1990). O que é ouvir?. *Estudos de Psicologia*, 7 (2), 86-97.
- Antunes, José António Pereira de Jesus. (2017). Refugiados e saúde mental: acolher, compreender e tratar. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 18(1), 115-130. <https://dx.doi.org/10.15309/17psd180109>.
- Aquino, Nayara Cristiny Gonçalves, & Sei, Máira Bonafé. (2020). Fatores terapêuticos em grupos abertos: um estudo qualitativo. *Vínculo*, 17(1), 97-118. <https://dx.doi.org/10.32467/issn.19982-1492v17n1p97-118>.
- Aun, Heloisa Antonelli. (2005). *Trágico avesso do mundo: narrativas de uma prática psicológica numa instituição para adolescentes infratores*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. USP, São Paulo. <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47131/tde-28072007-170628/pt-br.php>. Recuperado em 2022-02-09.
- Benetti Silvia P. C., & Cunha Tatiane R. S. (2008). Abandono de tratamento psicoterápico: implicações para a prática clínica. *Arq. bras. psicol. [Internet]*, 60(2), 48-59. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672008000200007&lng=pt.
- Boainain, E. (1999). *Tornar-se transpessoal: transcendência e espiritualidade na obra de Carl Rogers*. São Paulo: Summus.
- Sei, Maira Bonafé, & Colavin, João Rafael Pimentel. Desistência e abandono da psicoterapia em um serviço-escola de Psicologia. (2016). *Rev. Bras. Psicoter. [on-line]*, 18(2), 37-49, 2016. <https://cdn.publisher.gn1.link/rbp.celg.org.br/pdf/v18n2a04.pdf>
- Campanella, B. (2015). Por uma etnografia para a internet: transformações e novos desafios. *MATRIZES*, 9(2), 167-173.

- Cavalcanti, L., & Faria de Oliveira, W. (2020). Os efeitos da pandemia de COVID-19 sobre a imigração e o refúgio no Brasil: uma primeira aproximação a partir dos registros administrativos. *Périplos: Revista de Estudos sobre Migrações*, 4(2), 11-34. https://periodicos.unb.br/index.php/obmigra_periplos/article/view/35907.
- Conselho Federal de Psicologia. (2020). Recuperado em 02 de novembro de 2020 de: <https://site.cfp.org.br/coronavirus-comunicado-sobre-atendimento-on-line/>.
- Dantas, S. (2017). Saúde mental, interculturalidade e imigração. *Revista USP*, (114), 55-70. <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i114p55-70>
- Dettmann, Ana Paula da Silva, Aragão, Elizabeth Maria Andrade, & Margotto, Lilian Rose. (2016). Uma perspectiva da Clínica Ampliada: as práticas da Psicologia na Assistência Social. *Fractal: Revista de Psicologia [on-line]*. 28(3), 362-369. Recuperado em 16 abr. 2022 de: <https://doi.org/10.1590/1984-0292/1232>>. Epub Sep-Dec 2016. ISSN 1984-0292. <https://doi.org/10.1590/1984-0292/1232>.
- Evangelista, P. E. R., & Cardoso, C. L. (2021). Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica durante a pandemia de COVID-19. *Perspectivas em Psicologia*, 24(2), 159-3.
- Knobloch, F. (2015). Impasses no atendimento e assistência do migrante e refugiados na saúde e saúde mental. *Psicologia USP*, 26, 169-174.
- Ferreira Ricardo Franklin, Calvoso, Genilda Garcia, & Gonzales, Carlos Batista Lopes. (2002). Caminhos da pesquisa e a contemporaneidade. *Psicologia: Reflexão e Crítica [on-line]*, 15(2), 243-250. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722002000200002>. Epub 07 mar 2003. ISSN 1678-7153. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722002000200002>.
- Ferreira, M., & Reinholz, F. (2020). Sem políticas públicas efetivas, imigrantes sobrevivem da solidariedade. *Revista Brasil de Fato*. Recuperado em 20 nov. 2020, de <https://www.brasildefato.com.br/2020/06/28/sem-politicas-publicas-efetivas-imigrantes-sobrevivem-da-solidariedade>.
- Costa, Gabriela M. C., & Gualda, Dulce M.R. (2010). Antropologia, etnografia e narrativa: caminhos que se cruzam na compreensão do processo saúde-doença. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos [on-line]*, 17(4), 925-937. Recuperado em 22 maio 2022 de: <https://doi.org/10.1590/S0104-59702010000400005>. Epub 13 jan 2011. ISSN 1678-4758. <https://doi.org/10.1590/S0104-59702010000400005>.
- Galina, Vivian Fadlo et al. (2017). A saúde mental dos refugiados: um olhar sobre estudos qualitativos. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação [on-line]*, 21(61), 297-308. <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0929>. ISSN 1807-5762. <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0929>.
- Goffman, Irvin. (1974). *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Editora Perspectiva

- Gomes de Pinho, Márcia Cristina. (2006). Trabalho em equipe de saúde: limites e possibilidades de atuação eficaz. *Ciências & Cognição*, 8, 068-087. Recuperado em 10 de julho de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212006000200009&lng=pt&tlng=pt.
- Jesuítas do Brasil. *Quem somos*. Recuperado em 16 nov. 2021 de <https://www.jesuitasbrasil.org.br/institucional/quem-somos/>.
- Jibrin, M. *Acolhimento psicológico de imigrantes involuntários: um encontro com a alteridade*. (2017). Dissertação. (Mestrado em Psicologia) - Programa de Pós Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.
- Jorgenson, Lahela Ashlee Rice. (2018). Therapeutic Alliance Through Person-Centered Therapy: An Influential Factor in Long-Term Utilization of Mental Health Services Among Asians in the United States. *Graduate School of Professional Psychology: Doctoral Papers and Masters Projects*. 295. Recuperado em 16 nov. 2021 de: https://digitalcommons.du.edu/capstone_masters/295.
- Lenders, Sebastian. (2019, 14 de abril). Bolivianos, haitianos e venezuelanos – três casos de imigração no Brasil. *Heinrich-Böll-Stiftung*. Recuperado em 5 jan. 2022 de: <https://br.boell.org/pt-br/2019/04/15/bolivianos-haitianos-e-venezuelanos-tres-casos-de-imigracao-no-brasil>.
- Lonn, M. R., & Dantzler, J. Z. (2011). A Practical Approach to Counseling Refugees: Applying Maslow's Hierarchy of Needs. *Journal of Computers*. <https://pdfs.semanticscholar.org/4955/870a8c1c4d589e8157955c84c6ac53154697.pdf>.
- Machado, Machado, Gustavo da Silva, Barros, Allyne Fernandes Oliveira, & Martins Borges, Lucienne. (2019). A escuta psicológica como ferramenta de integração: práticas clínicas e sociais em um Centro de Referência de Atendimento a Imigrantes em Santa Catarina. *REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana [on-line]*, 27(55), 79-96. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880005506>. Epub 30 abr. 2019. ISSN 2237-9843. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880005506>.
- Martins, B. H. S. (2021). *Escuta Sem Fronteiras: a construção de um aconselhamento psicológico online para migrantes*. [Vídeo do Youtube]. <https://youtu.be/Y-6FmaQ9wZE>.
- Martins-Borges, Lucienne. (2013). Migração involuntária como fator de risco à saúde mental. *REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 21(40), 151-162. Recuperado de: [Link](https://dx.doi.org/10.1590/S1980-85852013000100009). Epub 18 jul 2013. ISSN 2237-9843. <https://dx.doi.org/10.1590/S1980-85852013000100009>.
- Martins Borges, Lucienne, & Pocreau, Jean-Bernard. (2012). Serviço de atendimento psicológico especializado aos imigrantes e refugiados: interface entre o social, a saúde e a clínica. *Estudos de Psicologia [on-line]*, 29(4), 577-585. Recuperado em 24 abr. 2022 de: <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2012000400012>. Epub 06 dez. 2012. ISSN 1982-0275. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2012000400012>.

- May, T., & May, T. (2004). Pesquisa social: questões, métodos e processos. Artmed.
- Mendes, Mendes, J., & Menezes, F. (2019). Política migratória no Brasil de Jair Bolsonaro: “perigo estrangeiro” e retorno à ideologia de segurança nacional. *Cadernos do CEAS: Revista crítica de humanidades*, 0(247), 302-321. doi:<http://dx.doi.org/10.25247/2447-861X.2019.n247.p302-321>.
- Messias, J. C. C., & Cury, V. E. (2006). Psicoterapia centrada na pessoa e o impacto do conceito de experiência. *Psicologia: Reflexão e crítica*, 19(3), 355-361.
- Mezzadra, Sandro. (2015). Rev. Interdiscip. Mobil. Hum., Brasília, Ano XXIII, n. 44, p. 11-30, jan./jun. 2015
- Minayo, Maria Cecília de S., & Sanches, Odécio. (1993). *Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?* *Cadernos de Saúde Pública [online]*, 9(3), 237-248. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300002>. Epub 16 set. 2004. ISSN 1678-4464. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300002>.
- Muto, S. A., & Martin, F. (2009). *Portrait of Adrian van Kaam and Humanistic Psychology. Journal of Humanistic Psychology*, 49(3), 355-375. <https://doi.org/10.1177/0022167809333998>.
- Nazaré, Oliveira, E., Oliveira, L., Ximenes Neto, F. R. G., Martins Moreira, R. M., Aguiar Ribeiro, M., & Ferreira Lima, G. (2020). Solidão e qualidade de vida em brasileiras vivendo em Portugal / Loneliness and quality of life in Brazilian women living in Portugal. *Revista de Psicologia*, 11(1), 28-38. <https://doi.org/10.36517/revpsiufc.11.1.2020.3>.
- Nobre, Maria Teresa, Amorim, Ana Karenina Arraes, & Frangella, Simone. (2019). Ethnography, Cartography, Ethnomapping: dialogues and compositions in the field of research. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 24(1), 54-64. <https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190007>
- Organização Internacional para as Migrações – [OIM]. (2015). *Glossário sobre Migração. Direito Internacional da Migração*, (22).
- Organização Mundial da Saúde – [OMS]. (2022). *Folha informativa sobre COVID-19*. Recuperado em 04 de abr. 2022 de: <https://www.paho.org/pt/covid19>.
- Prado, Marco Aurélio Máximo, & Araújo, Suzana Almeida. (2019). Políticas de atendimento a migrantes e refugiados no Brasil e aproximações da psicologia. *Revista Psicologia Política*, 19(46), 570-583. Recuperado em 09 fev. 2022 de [\[LINK\]](#).
- Proença, W. D. (2007). O Método da Observação Participante: Contribuições e aplicabilidade para pesquisas no campo religioso brasileiro. *Revista Aulas*, 4, 01-24. Recuperado em 02 fev. 2022. https://www.unicamp.br/~aulas/Conjunto%20III/4_23.pdf.
- Pereira, M. M., Soares, E. de M., Fonseca, J. G. A., Moreira, J. de O., & Santos, L. P. R. (2021).

- Saúde Mental dos Estudantes Universitários Brasileiros durante a Pandemia de COVID-19. *Revista Psicologia - Teoria e Prática*, 23(3), 1-20. <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/13941>.
- Pereira, Samira Cristina Silva, & Mendes, Sérgio Procópio Carmona. (2020). Um debate sobre o campo online e a etnografia virtual. *TECCOGS – Revista Digital de Tecnologias Cognitivas*, 21, 196-212, jan./jun. <https://revistas.pucsp.br/teccogs/article/download/51740/33765>.
- Quinn, A. A. (2013). Person-Centered Approach to Multicultural Counseling Competence. *Journal of Humanistic Psychology*, 53(2), 202-251. doi:[10.1177/0022167812458452](https://doi.org/10.1177/0022167812458452).
- Cachado, Rita. (2021). Diário de campo. Um primo diferente na família das ciências sociais. *Sociologia & Antropologia*, 11(2), 551-572. Epub October 22, 2021. <https://doi.org/10.1590/2238-38752021v1128>
- Rabines, B. C. A. Y. (2014). *Sul-americanos atendidos no Serviço Psicossocial do Centro Pastoral do Migrante na Cidade de São Paulo*. Tese de Doutorado. Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo. doi:10.11606/T.47.2014.tde-05032015-162200. Recuperado em 2022-04-24, de www.teses.usp.br.
- Rebouças, Melina Séfora Souza, & Dutra, Elza. (2010). Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28. Recuperado em 14 abr. 2022, de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&tlng=pt.
- Ribeiro, Marcelo Afonso, & Uvaldo, Maria da Conceição Coropos. (2007). Frank Parsons: trajetória do pioneiro da orientação vocacional, profissional e de carreira. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 8(1), 19-31. Recuperado em 14 abr. 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902007000100003&lng=pt&tlng=pt.
- Rogers, C. R. (1975). *Terapia Centrada no Cliente*. São Paulo: Martins Fontes. (Originalmente publicado em 1951).
- Rogers, C. R., & Kinget, G. M. (1977). *Psicoterapia e relações humanas*. Belo Horizonte: Interlivros.
- Rogers, C. R. (1983). *Um jeito de ser*. São Paulo: EPU. (Originalmente publicado em 1980).
- Rogers, C. R., & Ferreira, M. J. D. C. (1997). Psicoterapia e consulta psicológica. In *Psicoterapia e consulta psicológica*.
- Rogers, C. (2002). *Grupos de encontro*. 8. ed. São Paulo: Martins Fontes.
- Sato, L., & Souza, M. P. R. D. (2001). Contribuindo para desvelar a complexidade do cotidiano

através da pesquisa etnográfica em psicologia. *Psicologia Usp*, 12, 29-47.

Schmidt, Maria Luisa Sandoval. (2004). Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental. *Estudos de Psicologia [on-line]*, 21(3), 173-192. Recuperado em 14 abr. 2022 de: <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2004000300003>. Epub 15 Set 2008. ISSN 1982-0275. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2004000300003>.

Schmidt, Maria Luisa Sandoval. (2015). Aconselhamento psicológico como área de fronteira. *Psicologia USP [on-line]*, 26(3), 407-413. <https://doi.org/10.1590/0103-656420140033>.

Scorsolini-Comin, Fabio. (2014). Aconselhamento psicológico e psicoterapia: aproximações e distanciamentos. *Contextos Clínicos*, 7(1), 02-14. <https://dx.doi.org/10.4013/ctc.2014.71.01>.

Scorsolini-Comin, Fabio. (2015). Elementos do aconselhamento multicultural aplicados à psicoterapia em contexto etnopsicológico. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 15(2), 587-607. Recuperado em 20 set. 2020, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812015000200009&lng=pt&tlng=pt.

Senra, Carmem Magda Ghetti, & Guzzo, Raquel Souza Lobo. (2012). Assistência social e psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Psicologia & Sociedade [on-line]*, 24(2), 293-299. Recuperado em 16 abr. 2022 de: <https://doi.org/10.1590/S0102-71822012000200006>. Epub 23 ago. 2012. ISSN 1807-0310. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822012000200006>.

Serviço Jesuíta aos Migrantes e Refugiados. (2020). *Quem somos*. Recuperado em 16 nov. 2021 de: <https://sjmrbrasil.org/quemsomos/>.

Shultz, Duane P., & Shultz, Sidney Ellen. (2004). *História da Psicologia Moderna*. São Paulo: Cengage Learning.

Silva, Daniel Neves. (2021). O que eram os Jesuítas? *Brasil Escola*. Recuperado em 18 nov. 2021 de: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/historia/o-que-eram-os-jesuistas.htm>.

Souza, Mauricio Rodrigues de. (2015). Psicologia Social e Etnografia: Histórico e Possibilidades de Contato. *Psicologia: Ciência e Profissão [on-line]*, 35(2), 389-405. <https://doi.org/10.1590/1982-370301742013>.

Tassinari, Márcia Alves. (2011). A Clínica da Urgência Psicológica: Contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa e da Teoria do Caos. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 17(2), 229-231. Recuperado em 24 jan. 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672011000200015&lng=pt&tlng=pt.

Vieira, E. M. (2017). Ética e psicologia: uma investigação sobre os ethoi da terapia centrada na pessoa.

Yalom, I. D., Leszcz, M., & Costa, R. C. (2006). Psicoterapia de grupo: teoria e prática. In *Psicoterapia de grupo: teoria e prática* (pp. 528-528).

Zeni, K., & Filippim, E. S. (2014). Migração haitiana para o Brasil: acolhimento e políticas públicas. *Revista Pretexto*, 15(2), 11-27. doi: <https://doi.org/10.21714/pretexto.v15i2.1534>

Anexo A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado (a) Senhor (a), considerando a sua participação na construção do projeto de extensão “Escuta Sem Fronteiras, você foi convidado a participar da pesquisa intitulada “ESCUTA SEM FRONTEIRAS: A CONSTRUÇÃO DE UM ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO HUMANISTA ONLINE PARA O SERVIÇO JESUÍTA DE MIGRANTES E REFUGIADOS” que está sendo desenvolvida pelo psicólogo Bruno Henrique Silva Martins (CRP 04/38519) sob orientação do Prof. Dr. Sérgio Dias Cirino e pelo Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista, vinculados ao Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Social da Universidade Federal de Minas Gerais. Pretende-se com este estudo, descrever o processo de implantação de um serviço de aconselhamento psicológico humanista online no Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados (SJMR) em Belo Horizonte, Minas Gerais. A finalidade deste trabalho é contribuir para a construção de sistemas de atendimento psicológico para pessoas migrantes em modalidade online que estão vivenciando uma situação de sofrimento psíquico proveniente do isolamento social. Sua participação na pesquisa consiste em, caso aceite o convite, e conceder entrevista para avaliar o processo de construção do serviço oferecido. Esclarecemos que a entrevista final será gravada em áudio para a realização de uma análise posterior, porém os atendimentos durante a intervenção não serão gravados, mas somente registrados em arquivo virtual. Os atendimentos online serão orientados pelas recomendações éticas do Conselho Federal de Psicologia e seguirá diretrizes do Comitê de Ética em Pesquisa (COEP).

Esclarecemos que sua participação é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a), nem receberá qualquer tipo de remuneração. Enfatizamos que os dados obtidos durante a pesquisa não serão usados para outros fins que não sejam os acadêmicos e o material coletado ficará armazenado durante 5 anos, podendo haver também destruição dos dados logo após transcrição dos mesmos. Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa e os dados obtidos através da análise do material coletado, quando divulgados em congressos científicos e publicações, não poderão ser associados a você. O nome de todas as pessoas que participarem da pesquisa não será divulgado, de forma nenhuma, nem conhecido por outras pessoas além dos pesquisadores.

O material coletado ficará em posse exclusiva dos pesquisadores em armazenamento virtual. Há um possível desconforto com a utilização de ferramentas tecnológicas que irão intermediar a intervenção, pensando nisso, os pesquisadores se disponibilizarão para assessorá-lo no uso das ferramentas. Considerando que os pesquisadores são psicólogos registrados no CFP e habilitados a acompanhamento psicológico, caso haja desconforto em responder as perguntas ou em conversar a respeito de suas vivências, os pesquisadores podem te oferecer suporte. Caso haja desconforto e o(a) Sr (a) decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Contudo, considerando o contexto de pandemia que inviabiliza o contato face a face, o (a) Sr (a) poderá receber atendimento psicológico à distância para tratar a respeito da própria experiência de estar em isolamento, sendo este um benefício direto da pesquisa proposta.

O(A) Sr(a) não terá qualquer tipo de despesa para participar da pesquisa e não receberá remuneração por sua participação, contudo, é garantido o direito a indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa. O presente Termo de Consentimento está sendo

enviado a você e o pesquisador ficará com uma via. Todas as informações coletadas e compiladas e suas análises serão arquivadas pelo pesquisador pelo prazo de 05 (cinco) anos e posteriormente serão deletados-destruídos. Todos os dados e a identidade dos participantes serão tratados segundo as Resoluções nº 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde – CNS em conformidade com fins estritamente científicos e acadêmicos.

Para participar, você precisa autorizar a gravação e a transcrição do depoimento para uso da equipe de pesquisa pelo link <https://url.gratis/EZWriN>, no qual constam as seguintes perguntas e as opções “sim” e “não”. Você será convidado para 1 encontro de aproximadamente 1 hora, pela plataforma google Meet. Você receberá por e-mail uma via assinada pelos pesquisadores responsáveis deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

1) Aceito participar da entrevista no dia e horário a combinar, por videoconferência.

Haverá gravação da conversa em áudio e vídeo para posterior transcrição. O tempo médio previsto é de 1 hora.

2) Aceito disponibilizar o material construído a partir da entrevista para exposição, total ou parcial, em eventos acadêmicos e científicos, resguardando o anonimato do participante

CONSENTIMENTO

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, da possibilidade de retirar minha participação sem danos ou sanção em qualquer tempo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa e da divulgação científica e acadêmica dos dados da mesma em eventos e publicações. Estou ciente que recebi uma via desse documento e que me foi dada a oportunidade de esclarecer dúvidas antes da assinatura do mesmo. Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o pesquisador Bruno Henrique Silva Martins, telefone: (31) 983305388 ou para os orientadores da pesquisa: Sérgio Dias Cirino, telefone (31) 97519-7595 ou o Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista, telefone (31) 99772-0097. Caso necessário, os pesquisadores podem ser encontrados no seguinte endereço: Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Gabinetes 4044 e 4052 - Av. Antônio Carlos, 6.627, Campus Pampulha - Belo Horizonte, MG - Tel: (31) 3409-6271

Assinatura do participante: _____

Pesquisador: Bruno Henrique Silva Martins - E-mail: bhsmartins@gmail.com

Assinatura do pesquisador: _____

Pesquisadores responsáveis pelo projeto:

Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista - E-mail: pauloevangelista@ufmg.br

Prof. Dr. Sérgio Dias Cirino - E-mail: sergiocirino99@yahoo.com

Comitê Ético em Pesquisa UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais - AV. Presidente Antônio Carlos, 6627, Pampulha - Belo Horizonte - MG - CEP 31270-901 Unidade Administrativa II - 2º Andar - Sala: 2005 -Telefone: (031) 3409-4592 – E-mail: coep@prpq.ufmg.br

Anexo B – Formulário de inscrição para os grupos de encontro

Escuta Sem Fronteiras - Grupos de Escuta Psicológica para pessoas Migrantes e Refugiados

O Escuta sem Fronteiras é um projeto ofertado pelo Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados -SJMR de Belo Horizonte. O objetivo da iniciativa é ampliar as possibilidades de ACOLHIMENTO e ESCUTA PSICOLÓGICA GRATUITA, para pessoas migrantes e refugiadas. Nesta oportunidade, a iniciativa está direcionada a pessoas da comunidade LGBTQIA+ para proteção psicossocial e fortalecimento dos vínculos afetivos e comunitários.

Como vai funcionar? Serão formados Grupos de Encontro presenciais, para residentes em Região metropolitana de Belo Horizonte, caso ocorram inscrições de outros estados o SJMR-BH procurará encaminhar as solicitações para outras iniciativas de outras organizações locais ou do próprio SJMR-Brasil.

Espera-se que os encontros grupais favoreçam um espaço para partilha a respeito de suas experiências em um ambiente livre e empático, que permita o acolhimento sócio-emocional e a reflexão coletiva sobre as diferentes circunstâncias que os participantes vivenciam, seja como pessoas em mobilidade internacional ou como membros da comunidade da diversidade sexual humana.

Cada espaço deve ter de 4 a 10 pessoas.

* Obrigatória

1. Nome *

2. E-mail *

3. Telefone * 

4. Idade *

5. Gênero *

6. País de origem *

7. Língua nativa *

8. Em qual Estado brasileiro você mora? *

9. Nível de português *

10. Gostaríamos de te conhecer um pouco mais e saber quais as suas expectativas para esse Grupo de Vivência do Escuta sem Fronteiras. *

Anexo C – Formulário de inscrição para os grupos de encontro

Chamada para Colaboração Voluntária de Psicólog@s - Projeto Escuta Sem Fronteiras SJMR-BH

O Escuta sem Fronteiras é um projeto-piloto realizado pelo Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados - SJMR de Belo Horizonte, conta com o apoio do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, e tem por objetivo proporcionar ACOLHIMENTO e ESCUTA PSICOLÓGICA GRATUITA para pessoas migrantes e refugiadas diante dos desafios enfrentados na integração no Brasil, principalmente no cenário atual da pandemia do corona vírus. Espera-se a colaboração voluntária dos profissionais nas seguintes atividades: escutas individuais (acolhimento e/ou atendimento psicológico), momentos de estudo sobre migrações e refúgio e discussões em grupo sobre o acompanhamento de algum caso quando necessário. Neste sentido, visa construir uma rede de profissionais que possa promover amparo psicossocial para as pessoas migrantes. O Escuta sem Fronteiras tem uma prioridade devido o contexto da pandemia para atividades remotas, motivo pelo qual podem se aplicar profissionais de outras partes do Brasil e do mundo. Esse formulário tem por objetivo realizar o cadastro de profissionais da Psicologia que se interessam pela temática da migração e refúgio, e que desejam atuar de maneira voluntária como psicólogos/as no projeto Escuta sem Fronteiras. Nosso imenso obrigado pela partilha dos seus dons, talentos e tempo.

* Obrigatória

1. Nome *

Insira sua resposta

1/4

2. E-mail *

Insira sua resposta

3. Telefone *

Insira sua resposta

4. Qual país você reside atualmente? *

Insira sua resposta

5. Em qual Estado do Brasil você mora?

Selecionar sua resposta

6. Possui conhecimento de outros idiomas? *

Selecionar sua resposta

7. Se sim, qual/ quais?

Selecionar sua resposta

8. Está estudando algum idioma ou tem desejo de aprender? Se sim, quais? *

Selecionar sua resposta

2/4

9. Descreva as suas motivações pela qual deseja realizar colaboração voluntária com pessoas migrantes e refugiadas, um pouco da sua trajetória de formação profissional e se já realizou outras atividades voluntárias. O SJMR espera consolidar com o passar do tempo uma rede de psicólog@s a partir do Projeto Escuta sem Fronteiras, para partilha de conhecimentos, consolidar estudo e pesquisa que apoiem práticas de escuta, terapias, e a proteção em processos de cuidado com pessoas migrantes e refugiadas. *

Insira sua resposta

10. Qual a sua disponibilidade em termos de horário (dias, turnos, quantidade de horários) para os atendimentos voluntariados e para os encontros eventuais com a equipe do projeto? *

Insira sua resposta

11. Coloque o seu CRP. *

Insira sua resposta

12. Você possui cadastro no E-PSI? *

O Sim

O Não