



INSTITUTO DE PSICOLOGIA

**PARA ALÉM DAS AUSÊNCIAS NO CAMPO PSICOLÓGICO:
INVESTIGAÇÃO DOS SABERES E DAS PRÁTICAS EMERGENTES A PARTIR DE
UM ACONTECIMENTO CRÍTICO EM SANTA MARIA/RS/BRASIL**

CAMILA DOS SANTOS GONÇALVES

Tese de Doutorado

Porto Alegre, RS

2017

CAMILA DOS SANTOS GONÇALVES

**PARA ALÉM DAS AUSÊNCIAS NO CAMPO PSICOLÓGICO:
INVESTIGAÇÃO DOS SABERES E DAS PRÁTICAS EMERGENTES A PARTIR DE
UM ACONTECIMENTO CRÍTICO EM SANTA MARIA/RS/BRASIL**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Doutora em Psicologia Social e Institucional**.

Orientador: Dr. Pedrinho A. Guareschi

Porto Alegre, RS

2017

CIP - Catalogação na Publicação

Gonçalves, Camila dos Santos

Para além das ausências no campo psicológico:
investigação dos saberes e das práticas emergentes a
partir de um acontecimento crítico em Santa
Maria/RS/Brasil / Camila dos Santos Gonçalves. --
2017.

202 f.

Orientador: Pedrinho Guareschi.

Tese (Doutorado) -- Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, Instituto de Psicologia, Programa de
Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional,
Porto Alegre, BR-RS, 2017.

1. Psicologia Social. 2. Formação em Psicologia.
3. Representações Sociais. 4. Intervenção
psicossocial. 5. Pós-incêndio Boate Kiss. . I.
Guareschi, Pedrinho, orient. II. Título.

A comissão Examinadora abaixo assinada
aprova a Tese de Doutorado

**PARA ALÉM DAS AUSÊNCIAS NO CAMPO PSICOLÓGICO:
INVESTIGAÇÃO DOS SABERES E DAS PRÁTICAS EMERGENTES A PARTIR DE
UM ACONTECIMENTO CRÍTICO EM SANTA MARIA/RS**

elaborada por

Camila dos Santos Gonçalves

Como requisito parcial para obtenção do grau de
Doutora em Psicologia Social e Institucional

COMISSÃO EXAMINADORA:

Pedrinho A. Guareschi, Dr. (UFRGS)

(Presidente/Orientador)

Paula Castro, Dra. (ISCTE – IUL)

Claudia Andréia Mayorga Borges, Dra. (PPGP – UFMG)

Adriane Roso, Dra. (PPGP – UFSM)

Jaqueline Tittoni, Dra. (PPGPSI – UFRGS)

Porto Alegre, 2 de junho de 2017.

AGRADECIMENTOS

As pessoas afetadas direta e indiretamente pelo incêndio, que, a partir das tramas afetivas, mostraram-nos que é possível construir sentidos diante de um acontecimento que não cabe em palavras.

Aos/Às psicólogos/as e demais profissionais que formaram uma grandiosa rede afetiva de cuidados e trabalho, a qual possibilitou a construção das ações diante dos efeitos do incêndio em Santa Maria. Aos/Às colaboradores/as que aceitaram participar desta pesquisa e resgatar memórias de um trabalho emaranhado de pesares, parcerias e afetos.

Aos/Às trabalhadores/as da Prefeitura Municipal de Santa Maria, em especial, à equipe do Acolhe Saúde, pela delicada acolhida e inúmeras contribuições para este trabalho.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior (CAPES), pelo apoio financeiro para a realização deste trabalho.

Aos/Às Professores/as do PPGPSI pela oportunidade de crescimento, em especial, às Professoras Nair Silveira dos Santos e Rosane Neves. Às professoras que compuseram a banca de qualificação, Simone Paulon e Marília Veronese, pelo estímulo no planejamento e na construção do trabalho, e aos/às professores/as da banca de defesa final.

Aos/Às colegas do grupo de pesquisa *Ideologia, Comunicação e Representações Sociais*, pelos encontros fraternos e dialógicos, especialmente, à Maria Isabel, pela acolhida afetuosa, pela morada aconchegante e pelas leituras desta tese e visões enriquecidas sobre vida. Ao Moisés, aquele que semeia carinho por onde passa, pelos aconchegos e lições. Ambos foram fundamentais por compartilharmos uma perspectiva de vida, sempre acreditando que há formas melhores de vivermos.

À professora Dra. Paula Castro, que me recebeu tão bem no ISCTE-IUL em Lisboa e se disponibilizou a fomentar ponderações sobre a tese. Foi um período rico em que pude aprender muito com seus trabalhos, além de participar de atividades com seus/suas orientandos/as e dos encontros do grupo de pesquisa *Psicochange*.

Ao Professor Dr. Diego Zenobi, da UBA, que permitiu que eu participasse de uma parte de sua pesquisa e compartilhou sua implicação com a temática de estudo. À Monalisa Dias, que proporcionou esse encontro e ofereceu uma escuta afetiva das minhas inquietações.

À Adriane Roso, pela amizade consolidada ao longo dos anos, pelo carinho trocado e por ser uma inspiração de vida e de atitude ético-política no cotidiano da profissão.

Ao Pedrinho Guareschi, por aceitar me acompanhar nesta trajetória, por compartilhar suas experiências e orientações, gerando, assim, a oportunidade de amadurecer por meio de trocas dialógicas.

Às futuras colegas de profissão, Ana Luiza e Luiza, que colaboraram diretamente com o levantamento e a sistematização das informações desta pesquisa e, com muita dedicação, emprestaram seus olhares atentos e críticos, os quais, em muitos momentos, foram a motivação que eu precisava neste caminhar. Também, à Rogéria, que, graciosamente, organizou a escrita e meus devaneios nas etapas finais deste trabalho.

À minha Família, que sempre apoiou os meus passos com muito afeto, motivação e inspiração. Ao meu companheiro, que, ao compartilharmos nossos dias, desfrutamos das epifanias da vida.

*De nossos medos
nascem nossas coragens
e em nossas dúvidas
vivem nossas certezas.
Os sonhos anunciam
outra realidade possível
e os delírios outra razão.
Nas andanças
as descobertas nos aguardam,
porque é preciso perder-se
para voltar a encontrar-se.*

Eduardo Galeano

RESUMO

O tema desta tese nasceu da desacomodação gerada por uma experiência intensa, a partir do trabalho voluntário enquanto psicóloga nas ações psicossociais ofertadas pós-incêndio em uma boate em Santa Maria/RS/Brasil, no dia 27 de janeiro de 2013. Esse acontecimento crítico mobilizou psicólogos/as de todo o país, o/as quais iniciaram uma atuação ativa junto a outras organizações para o planejamento e atendimento a famílias, sobreviventes, profissionais e população em geral. Esse acontecimento crítico desencadeou um exercício de desacomodação dos saberes vigentes e dominantes no campo da Psicologia, os quais, historicamente, vem contribuindo para a psicologização e patologização da vida ao criar estratégias e soluções para experiências do cotidiano. Partimos do reconhecimento da incompletude dos saberes em si mesmos e da possibilidade de falibilidade de saberes já instituídos. Assim, visto a necessária criação de condições para problematizarmos nossas práticas, tomamos o incêndio como ponto de partida para repensarmos formas de emergência e visibilidade de certos modos do fazer psicológico. O objetivo geral foi investigar quais saberes e práticas psicológicas o acontecimento crítico fez emergir. Os objetivos específicos foram: mapear as características dos/as psicólogo/as que trabalharam como voluntários após o incêndio na boate em Santa Maria; averiguar os processos de significados atribuídos pelos/as psicólogos/as aos saberes e às práticas da Psicologia nos atendimentos voluntários e o processo representacional gerador desses sentidos; identificar as problematizações sobre os saberes e as práticas psicológicas apontadas pelos/as psicólogos/as diante das demandas geradas, e suas (in)visibilidades na atuação em Psicologia; analisar as ausências e emergências que os/as profissionais identificaram quanto aos saberes e às práticas psicológicas; reconstruir as memórias do trabalho coletivo desses/as psicólogos/as voluntários/as a partir de suas narrativas. O itinerário metodológico recorreu a diferentes formas de levantamento de informações, sendo que o *corpus* de investigação foi composto por diário de campo, levantamento documental, entrevistas individuais e um grupo focal. Após a análise das informações, delimitamos três conjuntos de análise: Pluralidade do conhecimento: processualidade e coexistência como constituintes do campo de saber; percursos do pensamento psicológico sob a perspectiva histórico-crítica: a construção do campo de saber e dos modos de fazer política; e emergências do campo de saber da Psicologia diante do acontecimento crítico: a construção de saberes contra o desperdício da experiência. Logo, ao considerarmos o acontecimento crítico enquanto dispositivo analisador de saberes e práticas psicológicas, foi possível levantarmos aspectos que consideramos serem as ausências do campo de saber referentes à formação em Psicologia, às técnicas, à relação dos saberes e das práticas com a cidade e os coletivos. Em contrapartida, as emergências levantadas pelos/as profissionais fortalecem o sentido de valorização do presente contra o desperdício da experiência, por meio do protagonismo local, da criação de práticas singulares e das redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho.

Palavras-chave: Psicologia Social. Intervenção psicossocial. Formação do psicólogo. Pós-incêndio Boate Kiss.

ABSTRACT

The theme of this thesis emerged from the discomfort caused by an intense experience: the volunteer work as a psychologist in the psychosocial actions offered after the fire at a nightclub in Santa Maria/RS/Brazil, on January 27, 2013. This fact mobilized psychologists from all over the country, who started an active role together with other organizations to plan and care for families, survivors, professionals and the population in general. This critical event triggered the dismantling of prevailing and dominant knowledge in the field of Psychology, which, historically, has contributed to the psychologization and pathologization of life by creating strategies and solutions for everyday experiences. We started from the recognition of the incompleteness of knowledge itself and the possibility of fallibility of instituted knowledge. Therefore, given the necessary creation of conditions to problematize our practices, we took the fire as a starting point for rethinking forms of emergence and visibility of certain ways of psychological practice. The general objective was to investigate which psychological knowledge and practices the critical event made emerge. The specific objectives were: to map the characteristics of the psychologists who worked as volunteers after the fire at the nightclub in Santa Maria; to check the processes of meanings attributed by psychologists to psychological knowledge and practices in the voluntary care and the representational process that generated these meanings; to identify the problematizations about psychological knowledge and practices pointed out by the psychologists concerning the generated demands, and their (in)visibilities in their performance in Psychology; to analyze the absences and emergencies that the professionals identified regarding psychological knowledge and practices; to reconstruct the memories of the collective work of these psychologists/volunteers from their narratives. The methodological itinerary used different resources of gathering information, and the corpus of investigation was composed of field diary, documentary research, individual interviews and a focus group. After analyzing the information, we delimited three sets of analysis: plurality of knowledge: processuality and coexistence as constituents of the field of knowledge; paths of psychological thinking from a historical-critical perspective: the construction of the field of knowledge and ways of doing politics; and emergencies of the psychological field regarding the critical event: the construction of knowledge against the waste of experience. Therefore, when we consider the critical event as an analyzing device for psychological knowledge and practices, it was possible to raise aspects that we consider to be the absences of the field of knowledge, referring to training in Psychology, to techniques and to the relation of knowledge and practices with the city and the collectives. On the other hand, the emergencies raised by the professionals strengthen the sense of valorization of the present against the waste of experience, through local protagonism, the creation of singular practices and the affective collaborative networks in the collective construction of work.

Keywords: Social Psychology. Psychosocial intervention. Psychologist Education. Nightclub Kiss after-fire.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estágios da interpretação dos dados	54
Figura 2 – Atendimentos do GT Acolhimento 24h da atenção psicossocial	66

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Registro dos/as voluntários/as do dia 27/01/2013 por áreas profissionais	57
Quadro 2 –	Número de profissionais voluntários/as do GT Acolhimento 24h da atenção psicossocial por Região	60
Quadro 3 –	Análise documental das notícias <i>online</i> da Secretaria Estadual de Saúde .	63
Quadro 4 –	Análise documental das notícias <i>online</i> da Prefeitura Municipal de Santa Maria	64
Quadro 5 –	Análise documental das notícias <i>online</i> do CRP/RS	68
Quadro 6 –	Entrevistas realizadas com psicólogos/as voluntários/as	73
Quadro 7 –	Tempo de formação dos/as psicólogos/as voluntários/as entrevistados/as	74
Quadro 8 –	Período de trabalho voluntário dos/as colaboradores/as	75

SUMÁRIO

1	NOTAS PRELIMINARES SOBRE O PROCESSO DE ESCRITA DA TESE	12
1.1	A EXPERIÊNCIA COMO ASPECTO DISPARADOR DA CAMINHADA	12
1.2	O TERMO ACONTECIMENTO CRÍTICO E SUA CONTEXTUALIZAÇÃO ...	14
1.3	PERSPECTIVAS TEÓRICAS NORTEADORAS	17
1.4	CONSTRUINDO O PROBLEMA DE PESQUISA: COMO A EMERGÊNCIA PASSA A “CO-MOVER” A PSICOLOGIA	19
1.5	TRAJETÓRIA DA CAMINHADA: TRAÇOS DA COMPOSIÇÃO DA TESE	26
2	A CONSTRUÇÃO DO ACONTECIMENTO	28
2.1	A BUSCA POR ASPECTOS TERMINOLÓGICOS	28
2.2	SOBRE A CIDADE DE SANTA MARIA E O DIA 27 DE JANEIRO DE 2013	32
2.3	DO CHAMADO POR VOLUNTÁRIOS/AS À AÇÃO: AS ENCOMENDAS E DEMANDAS PARA A PSICOLOGIA E SUAS ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO	37
3	PERCURSO METODOLÓGICO: TRILHANDO O CAMINHO QUE SE FAZ AO CAMINHAR	47
3.1	O INÍCIO DA TRILHA: AS BASES TEÓRICAS E ÉTICAS	47
3.2	RECURSOS METODOLÓGICOS	51
3.3	ESTRATÉGIAS DE CONSTRUÇÃO E TRATAMENTO DO <i>CORPUS</i> DE PESQUISA	55
3.3.1	Mapeando as andanças: levantamento documental	55
3.3.2	Os encontros e as narrativas nas entrevistas e grupo focal: encontros, memórias e afetos	70
4	A PLURALIDADE DO CONHECIMENTO: PROCESSUALIDADE E COEXISTÊNCIA COMO CONSTITUINTES DO CAMPO DE SABER	79
4.1	PROCESSUALIDADE REPRESENTACIONAL: REAÇÕES DIANTE DO ACONTECIMENTO NÃO FAMILIAR	79
4.1.1	O reconhecimento do lugar do saber: “Talvez a profissão que mais ganhou visibilidade nessa convocatória”	80
4.1.2	Recorrendo aos recursos ancorados na bagagem: “Eu não sabia que eu não sabia outra coisa, ficou muito evidente que era possível fazer alguma coisa com isso que eu sabia”	83
4.1.3	Discussão – Representações em ação: tensionamentos e fabricação de mudanças	86
4.2	ENCONTROS DIALÓGICOS E HIBRIDIZAÇÃO DOS SABERES	93
4.2.1	Inserção de novas práticas por meio da interação com os outros: “A gente foi se inserindo, conversando e tentando”	94
4.2.2	Encontros dialógicos e produção de saberes: “A gente trocava saberes”	96
4.2.3	Discussão – A produção de conhecimento pela via da ética da alteridade	98
5	PERCURSOS DO PENSAMENTO PSICOLÓGICO SOB A PERSPECTIVA HISTÓRICO-CRÍTICA: A CONSTRUÇÃO DO CAMPO DE SABER E DOS MODOS DE FAZER POLÍTICA	103
5.1	DAS HERANÇAS HISTÓRICAS PARA A INVENTIVIDADE CONTEXTUALIZADA	103
5.1.1	Heranças históricas e barreiras presentes: “Sustentar que isso é psicologia, porque alguns vão dizer que isso não é”	104
5.1.2	O limite das palavras e as invisibilidades dos corpos enquanto veículos de comunicação e intervenção: “O ser humano não é só através da fala é	

	através do olhar, do corpo, tudo!”.....	106
5.1.3	O cuidado consigo e com o outro como condição de trabalho: “Precisávamos ser lembrados, e lembrar, a todo o momento, de nossa própria humanidade”:	108
5.1.4	Discussão – A história dos saberes psicológicos: para além das barreiras na formação	111
5.2	AMPLIAÇÃO DO LEQUE DE ATUAÇÃO POR MEIO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE E REDES AFETIVAS DE CUIDADO.....	117
5.2.1	Recursos amparados na perspectiva da integralidade: “Um caráter mais de acolhimento e de intervenções muito breves do que uma avaliação”.....	118
5.2.2	Redes afetivas de trabalho: “O psicólogo consegue fazer mais redes, por ser colocado nesse lugar de alguém que sabe se comunicar e de quem escuta”.....	119
5.2.3	Discussão – O campo de saber da Psicologia e os atravessamentos gerados pelas políticas públicas de saúde.....	122
5.3	SABERES E PRÁTICAS TRAÇADOS NO ACONTECIMENTO CRÍTICO	128
5.3.1	Descobrendo formas de atuação perante o caos: “Porque nem todo mundo precisa de um psicólogo, nem todo mundo precisa disso e a gente também não é o detentor do saber”.....	128
5.3.2	A integração de práticas autênticas e sensíveis: “Sem ser invasivo como alguns repórteres, sem ser caridoso como alguns religiosos, sem cair nesses extremos entre a caridade e o apelo”.....	132
5.3.3	Discussão – O debate para além dos especialismos na formação do saber da Psicologia	136
6	PRODUÇÃO DE DISPOSITIVOS DE ANÁLISE PARA ALÉM DAS AUSÊNCIAS NO CAMPO DE SABER DA PSICOLOGIA: POR UMA PSICOLOGIA EMERGENTE	146
6.1	O ACONTECIMENTO CRÍTICO COMO CAMPO DE ANÁLISE DO SABER DA PSICOLOGIA: AS AUSÊNCIAS DOS SABERES E PRÁTICAS	147
6.1.1	A formação em análise: “Um trabalho que pôs em cheque a formação que a gente tem”.....	147
6.1.2	As técnicas em análise: “É bonito tu chegar lá é dizer que tem que usar o corpo como setting, é lindo! agora bota o teu corpo”.....	151
6.1.3	A relação com os coletivos em análise: “A gente trabalhou muito pouco em termos de cidade”.....	154
6.1.4	Discussão – O acontecimento crítico como dispositivo de análise das ausências do campo de saber da Psicologia.....	157
6.2	EMERGÊNCIAS DO CAMPO DE SABER DA PSICOLOGIA DIANTE DO ACONTECIMENTO CRÍTICO: A CONSTRUÇÃO DE SABERES CONTRA O DESPERDÍCIO DA EXPERIÊNCIA.....	165
6.2.1	O protagonismo dos atores locais: “Eu acho que a psicologia de Santa Maria foi muito protagonista nesse processo”.....	165
6.2.2	O processo de criação de práticas singulares: “A formação da psicologia é muito de usar a questão da criatividade”.....	168
6.2.3	As redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho: “Esse saber é construído e é construído quando a gente trabalha com o outro”.....	170
6.2.4	Discussão – Notas para uma psicologia das emergências: o compromisso da formação para a valorização das experiências locais e para as infinitas possibilidades de ação	174
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	179
	REFERÊNCIAS	187

1 NOTAS PRELIMINARES SOBRE O PROCESSO DE ESCRITA DA TESE

Toda a investigação e a escrita derivadas desta tese são percorridas por inúmeras motivações, desde as mais racionalizadas até aquelas que ainda buscam a construção de um sentido. De qualquer modo, nosso ponto de partida para o estudo foi a reflexão sobre a experiência de trabalho voluntário após o incêndio em uma boate em Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), no ano de 2013. Passamos a discutir, a seguir, sobre o objeto de nossa investigação, mostrando, inicialmente, a escolha pelo termo “acontecimento crítico” e sua contextualização, bem como as perspectivas teóricas norteadoras. No ponto seguinte, nós nos deteremos na edificação da problemática que deu origem a essa investigação. Por fim, mostraremos como os diferentes capítulos justificam a estruturação lógica desta tese.

1.1 A EXPERIÊNCIA COMO ASPECTO DISPARADOR DA CAMINHADA

O tema desta tese nasceu da desacomodação gerada por uma experiência intensa: o trabalho voluntário nas ações psicossociais ofertadas em resposta ao incêndio em uma boate em Santa Maria/RS no dia 27 de janeiro de 2013. Nesse sentido, precisamos fazer um alerta ao/à leitor/a, pois a escrita que segue foi composta por uma trama de palavras que carregam, em si, os desassossegos de uma experiência profissional e pessoal marcante e de potência de vida. Nesse sentido, a noção de experiência a que nos referimos é embasada em Bondía (2002), que a designa como resultante da afetação que nos permitimos ter sobre o que nos ocorre, isto é, um exercício de nos deixarmos afetar. O autor ainda provoca uma reflexão que nos possibilita separar a efetiva afetação gerada por algo daquilo que simplesmente nos acontece, isto é, podemos passar por várias situações, mas nem todas vão nos tocar.

A experiência, a possibilidade de que algo nos aconteça ou nos toque, requer um gesto de interrupção, um gesto que é quase impossível nos tempos que correm: requer parar para pensar, parar para olhar, parar para escutar, pensar mais devagar, olhar mais devagar, e escutar mais devagar; parar para sentir, sentir mais devagar, demorar-se nos detalhes, suspender a opinião, suspender o juízo, suspender a vontade, suspender o automatismo da ação, cultivar a atenção e a delicadeza, abrir os olhos e os ouvidos, falar sobre o que nos acontece, aprender a lentidão, escutar aos outros, cultivar a arte do encontro, calar muito, ter paciência e dar-se tempo e espaço. (BONDÍA, 2002, p. 24).

A experiência percorre toda a escrita e os bons encontros com os/as colegas/as de profissão que compartilharam dessas lembranças, assim como outros elementos que foram agregados para a construção desta tese. Além disso, ela não almeja ser a única forma de

contar a história sobre o incêndio em Santa Maria, mas objetiva ser uma das versões possíveis construída por muitas vozes. A escrita que propomos precisa ser vista em seu caráter transitório e sempre incompleto. Contudo, almeja provocar e movimentar o olhar para diferentes caminhos e possibilidades de mirar o fazer psicológico diante das crises do cotidiano e das emergências da vida, revelando, assim, as inúmeras possibilidades que podem emergir.

O histórico de mobilização dos/as psicólogos/as na cidade de Santa Maria vem crescendo paulatinamente devido ao aumento do número de centros de formação e cursos de pós-graduação. O primeiro curso de graduação nessa área, na cidade, surgiu em 1997, na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), e em 1999, no Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Hoje, também, oferecem a formação a Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), a Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA) e a Faculdade de Ciências da Saúde (SOBRESP).

As atividades do Conselho Regional de Psicologia/RS (CRP/RS), até há pouco tempo, eram acompanhadas com certa distância pela centralização das atividades na capital do estado, e isso auxiliou a gerar a mobilização de alguns/algumas profissionais que almejavam o fortalecimento de um coletivo “psi” na cidade. Em 2006, foi planejada a criação da Associação de Psicólogos de Santa Maria (APSISM), que não foi adiante, mas, posteriormente, esse movimento serviu como disparador para a criação da subseção Centro-Oeste do CRP/RS na cidade, que foi inaugurada em 9 de novembro de 2012, poucos meses antes do incêndio. Apesar da existência de um terreno significativamente fértil na cidade no campo da Psicologia, foi devido ao reiterado “chamado público” por psicólogos/as voluntários/as, sustentado pela gestão e atenção psicossociais realizadas em resposta ao incêndio, que a categoria recebeu uma visibilidade incomum. Essa experiência de trabalho mostrou ter sido um registro importante para a profissão na cidade, como também para a Psicologia no Brasil e, quiçá, para os demais países.

A experiência pessoal e profissional acaba, inevitavelmente, guiando este trabalho. A memória afetiva reconstrói momentos de muita potência afetiva e profissional de um trabalho que permitiu reinventar práticas de redes e apoio dentro do campo da Psicologia, tão contaminadas com modos de produção desarticuladas e solitárias. O texto *Notas sobre a experiência e o saber da experiência*, de Jorge Larrosa Bondía, referido anteriormente, apresenta uma crítica à polarização de ciência/técnica e teoria/prática como heranças da formação positivista e retificadora.

Dentro de uma lógica institucionalizada em determinados campos de práticas da Psicologia (serviços de saúde, hospitais, clínicas), pode-se criar a ilusão de se construir um lugar protegido para a atuação – simbolizado por uma sala de atendimento individual, por exemplo –, o que parece nos deixar seguros, de certa forma, mas, ao mesmo tempo, isola-nos entre os muros do próprio campo e acaba por limitar nossas articulações com os demais espaços e saberes. Nesse espaço simbólico de saber protegido, muitas vezes, é criada certa ilusão de proteção, e o trabalho demandado nas ações pós-incêndio gerou uma ruptura desse lugar de segurança, como tentaremos mostrar.

1.2 O TERMO ACONTECIMENTO CRÍTICO E SUA CONTEXTUALIZAÇÃO

Com base nas notas acima discutidas, a escrita desta tese mostrou-se um caminho para registrar a experiência vivida, com suas emergências de saberes, sem a pretensão de criarmos protocolos ou modelos de atuação a partir das ações pós-incêndio em Santa Maria. Cada acontecimento é único em seus múltiplos fatores, e, em termos de trabalho em saúde, o coletivo só se torna o que é no encontro, com a composição de enredos e redes próprios do contexto e possíveis no momento. Assim, diferentemente de um paradigma tradicional, dominante e de cunho positivista, que prevê uma escrita mais dura, neutra e objetiva, o registro aqui feito buscou se sustentar num “paradigma emergente” (SOUSA SANTOS, 2002b). Nessa perspectiva, a produção de conhecimento é global e local ao mesmo tempo, não determinística, não descritivista, não metódica – que o autor designa como “o paradigma de um conhecimento prudente para uma vida decente” (ibid., p. 16).

Elegemos, para trabalhar nesta tese, o termo “acontecimento crítico”¹ para nomearmos o incêndio e os contornos que dele derivaram. Os termos recorrentemente utilizados, como tragédia, desastre ou emergência, parecem-nos generalistas e carecem de maiores definições no campo da Psicologia. Os conceitos comumente adotados são baseados nos documentos da *World Health Organization* (WHO, 1992), que também são utilizados pelo Ministério da Saúde, em que emergência é descrita como uma “situação crítica; acontecimento perigoso ou fortuito, incidente, caso de urgência”, enquanto desastre é considerado como o “resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre uma população vulnerável, causando danos humanos, materiais e ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais” (BRASIL, 2006, s/p). Esses termos têm uma variedade de definições e já foram

¹ A escolha do termo será retomada no próximo capítulo, na seção *A busca por aspectos terminológicos*.

discutidos por autores como Favero, Sarriera e Trindade (2014), Nestrovski, Seligmann-Silva (2000), e Valêncio (2011), que afirmam que as diferentes definições aparecem interligadas e possuem um caráter simbólico e concreto quanto ao nível de afetação.

Pensando nisso, tomamos a palavra “emergência”, na presente tese, com um duplo sentido de significação, em que, por um lado, representa esse espaço de urgência e de impacto no sentido temporal de um aqui-agora, e, por outro lado, salienta as possibilidades possíveis que podem emergir de uma experiência intensa e problematizadora.

O incêndio foi em uma casa noturna, situada no centro da cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS), que conta com 261.031 habitantes residentes (IBGE, 2010) e muitos outros flutuantes. O fogo iniciou na madrugada do dia 27 de janeiro de 2013. O número de sobreviventes, ainda hoje, é impreciso, porém, a estimativa é de que houve mais de 600 feridos e 242 mortos (AROSI, 2017; NOAL et al., 2016a; KRUM; MAFACIOLI et al., 2016). “Não é por acaso que o acontecimento ficou conhecido na imprensa como ‘A tragédia de Santa Maria’, tendo em vista o impacto que o drama provocou na cidade e em algumas das suas instituições” (SIQUEIRA; VÍCTORA, 2017, p. 170). A casa estava lotada; a festa da noite era organizada por estudantes universitários; logo, o público era predominantemente jovem. Isso simboliza o presente da cidade e a aposta na perspectiva de futuro próspero de muitas famílias santa-marienses e de outras localidades do interior do estado, que enviam seus jovens para o município a fim de cursarem ensino médio, técnico e superior.

O desfecho da festa, porém, se configurou como um dos maiores desastres da história brasileira contemporânea. Um conjunto de fatores – superlotação, uso de material pirotécnico inapropriado para o local, falta de extintores de incêndio, material de revestimento do teto da boate altamente inflamável e produtor de densa fumaça tóxica, saídas mal sinalizadas e cheias de obstáculos – produziu um incêndio que causou a morte de 242 pessoas. (CABRAL et al., 2016, p. 87).

A boate, cenário das mortes, era um espaço de encontros, que demandava diversão, liberdade e vida, assim como o Centro Desportivo Municipal (CDM²), um complexo de ginásios que acolhe eventos desportivos e recreativos da cidade, e o qual, devido a esse acontecimento, acomodou famílias em desamparo, profissionais (des) orientados/as, corpos de vítimas, caixões, lamentos e dor. O público atingido foi, predominantemente, de jovens estudantes, que simbolizam o presente de uma cidade universitária e o futuro próspero das gerações atuais. O conjunto de mortos, numericamente expressivo, foi desestabilizante. Segundo Dassoler e Mafacioli (2016, p. 306), “não podemos perder de vista que os números

² O local é chamado, popularmente, de Farrezão, em alegoria ao nome do prefeito responsável pela obra. Essa nomenclatura aparecerá nas falas dos/as colaboradores/as.

que quantificam as perdas não traduzem o colorido dos sonhos e dos pesadelos, os amores e as perdas, os amigos e os fracassos”.

Esse incêndio foi classificado como o segundo maior da história do Brasil, cinquenta anos depois do incêndio no Gran Circo Norte-Americano, considerado a “maior tragédia circense da história”, em 17 de dezembro de 1961. O fogo no circo que se apresentava em Niterói matou 503 pessoas, a maioria, crianças. O autor do livro *O espetáculo mais triste da Terra: o Incêndio do Gran Circo Norte-Americano* fez um paralelo entre os dois incêndios e afirma que “provavelmente veremos pouco a pouco se revelarem vários problemas na boate do Rio Grande do Sul que colaboraram para esse dia que nos entristece a todos” (EXTRA, 2013, s/p).

Em outros países, houve muitos incêndios em casas noturnas. Retomaremos apenas o incêndio na casa noturna República Cromañón, em Buenos Aires, devido à proximidade geográfica e aos intercâmbios de experiências no pós-incêndio da boate Kiss. O Incêndio na Argentina foi em 30 de dezembro de 2004, quando morreram 193 pessoas que assistiam a um show da banda portenha Caballeros, sendo a maioria das vítimas fatais muito jovem; dos mortos, 34% tinham menos de 18 anos (CLARÍN, 2005). A experiência Argentina perante os efeitos do incêndio serviu como um referencial para amparar as ações feitas em Santa Maria. Houve inúmeros intercâmbios entre profissionais e familiares das vítimas entre os dois países. O material produzido pela experiência argentina, como os trabalhos de Aronowics, Marina e Romero (2007), Moffat (2007), Toporosi, Ragatke (2008) e Zenobi (2014, 2017), auxiliam a compreensão do contexto da situação e provocam a produção de diferentes perspectivas sobre o incêndio em Santa Maria.

O público afetado não se limitava às vítimas e a seus familiares, mas à população como um todo, além de gerar uma forte comoção nacional e internacional. A cidade impactada pelo incêndio também carrega a imagem de cidade “universitária” e cidade “cultura”, como é conhecida por concentrar a primeira universidade pública no interior do Brasil e muitas outras faculdades privadas. É marcada por acolher muitos jovens da região central do estado do RS e demais regiões por ser um polo educacional e militar. Nessa situação, o luto, que, historicamente e culturalmente, passou a ser vivenciado na esfera privada, limitado aos núcleos familiares, invadiu o espaço público, desvelando o aspecto coletivo que o constitui e é, por vezes, invisibilizado.

Ao compartilharmos desse assombroso acontecimento, somos expostos a uma situação que potencializa o sentimento de pertencimento social por reunir as pessoas em uma vivência de perdas comuns. As representantes da Organização Humanitária Internacional Médicos Sem

Fronteiras (MSF) apontaram que houve uma avaliação da situação em Santa Maria para decidir a vinda da equipe e ponderaram sobre a necessidade de intervenção de equipes externas para fortalecer as ações de resposta ao incêndio devido a fatores como a ausência de um plano de contingência e de equipe de saúde mental treinada e/ou experiente em eventos críticos, além do desfalque das equipes da Rede Municipal de Saúde Mental (NOAL et al., 2016a).

Dentre as ações realizadas em resposta ao incêndio, foi criado um coletivo de profissionais voluntários/as, de diversas áreas, que, juntamente com profissionais da rede pública municipal, estadual e federal, atuaram na gestão e atenção das ações para atender as necessidades da população (CABRAL; SIMONI, 2013; NOAL et al., 2016a). O interminável dia 27 foi marcado pela notícia da perda irreparável de tantas vidas. O planejamento coletivo e a articulação de diferentes setores nas ações em resposta ao incêndio foram marcantes nesse trabalho.

1.3 PERSPECTIVAS TEÓRICAS NORTEADORAS

A construção de um percurso teórico para amparar o desenvolvimento da investigação desta tese de doutorado ampara-se em autores que trabalham com a perspectiva da Teoria das Representações Sociais (TRS) e da Teoria da Sociologia das Ausências e da Sociologia das Emergências por terem, em suas bases epistemológicas, a criticidade, a noção da multiplicidade e coexistência de saberes, a valorização das experiências locais e o reconhecimento de que todas as ações e todos os fenômenos não são, em si, absolutos (GUARESCHI, 2012; MOSCOVICI, 2009; SOUSA SANTOS, 2002a).

Refletirmos sobre diferentes saberes e práticas do campo de saber da Psicologia revela-nos que “as assimetrias no status e na valorização de diferentes formas de conhecimento influenciam diretamente no modo como o conhecimento é comunicado, estabelece sua veracidade e constrói sua autoridade”, como aponta Jovchelovitch (2008, p. 237). Além disso, a autora argumenta que o diálogo entre esses diferentes saberes compõe o indispensável recurso de ampliação entre suas fronteiras. Assim, ao pensarmos sobre os saberes dos/as profissionais da Psicologia envolvidos/as na experiência, passamos pelas marcas deixadas por encontros, trocas, atritos e desencontros dentro do próprio saber da Psicologia.

Nessa perspectiva, a noção de hibridização é compreendida como um campo representacional produzido pela coexistência de diferentes saberes construídos a partir de

encontros dialógicos, em que é preciso construir encontros críticos baseados no princípio dialógico de que todos podem ter contato e produzir conhecimento. Nesses encontros, há a possibilidade de coexistência e inclusão de diferentes sistemas de conhecimento, seja no interior de uma comunidade, como também compondo o próprio sujeito (JOVCHELOVICTH, 2008). Pensarmos a Psicologia como campo de possibilidade da existência de saberes híbridos reconfigura a compartimentalização dos saberes “psi” em disciplinas e especialidades.

Na obra *A psicanálise, sua imagem e seu público*, Serge Moscovici (2012) desenvolveu uma leitura sobre como e o que acontece ao saber científico quando adentra e é apropriado pelas pessoas na vida cotidiana. Ele defende a coexistência de uma multiplicidade de sistemas cognitivos, o que chama de polifasia cognitiva, originada pela dinamicidade de distintos modos de conhecimentos. Segundo Jovchelovitch (2008), nessa obra, há uma batalha intelectual entre ciência e senso comum, visando compreender a popularização da ciência, que se deu por meio da ressignificação de ideias, valores e sentidos ligados aos contextos sociais e psicológicos dos sujeitos sociais.

Assim como Moscovici refletiu sobre os processos da apropriação da Psicanálise em diferentes comunidades e na pluralidade de sentidos, outros/as autores/as têm se dedicado a problematizar os modos como os saberes psicológicos são revisitados. Dentre eles, Nikolas Rose empenha-se em historicizar a Psicologia ao mesmo tempo em que elenca aspectos analisadores para uma necessária (re)visão da área. Nessa visão, interessa-nos compreender o quanto a Psicologia percebe sua implicação na criação de fenômenos que alteram as maneiras como os sujeitos se relacionam consigo mesmos ao trazerem novos domínios a serem conhecidos, registrados e administrados. Desde seu incremento no século XX, a Psicologia teve um admirável impacto social nas concepções de (a)normalidades nas “tecnologias de regulação, normalização, reforma e correção” (ROSE, 2008, p. 155).

A proposta de Rose (ibid.) auxilia-nos a refletir criticamente diante do que estamos produzindo socialmente, os distintos saberes, as diversas “Psicologias”, e, dessa maneira, somos convocados a reacomodar lugares e espaços do fazer psicológico. Devido à difusão de conceitos e à psicologização da vida cotidiana, as pessoas puderam passar a fazer uma descrição pessoal e a falar sobre si produzindo uma “ética psicológica” (ROSE, 2008, p. 155-156).

A aproximação com os conceitos da teoria proposta por Boaventura de Sousa Santos (2002a), quando apresenta a sociologia das ausências e a sociologia das emergências, instigou-nos a conhecer como essa perspectiva pode nos auxiliar a problematizar o campo de

saber da Psicologia e explorar não apenas os saberes sobre o outro, em uma situação crítica, mas apontar onde esses saberes não dão conta de contribuir para a construção de uma “boa vida”.

Ao buscar a investigação e ampliação de saberes e práticas camuflados por uma racionalidade conservadora, podemos relacioná-la com o campo de saber da Psicologia e fazer uma leitura sobre as ausências e emergências, analisando a produção de saberes que o acontecimento crítico faz emergir. Sousa Santos (2002a, 2007) parte do que nomeou como *sociologia das ausências*, isto é, a superação das monoculturas do saber científico, do tempo linear e da naturalização das diferenças tão presentes em muitos campos de saber – nesse sentido, na Psicologia –, influenciados pela visão dos modos de ação das ciências modernas. Busca romper com o universalismo a partir da proposta de cinco *ecologias*, sendo elas: a *ecologia dos saberes*, que postula um diálogo do saber científico com o saber popular e laico; *das temporalidades*, que compreende diferentes tempos históricos; *do reconhecimento*, que propõe a superação das hierarquias de saberes; *da transescala*, que permite a articulação entre aspectos locais, nacionais e globais; *da produtividade*, centrada nos aparelhos alternativos de produção.

Segundo Mayorga (2012a), traçar os cenários da Psicologia pelo viés do paradigma tradicional do conhecimento, em que os valores são ordenados com a finalidade de previsão e controle de futuro, seria desconsiderar as rupturas, contradições e tensões que se contrapõem à possibilidade de determinar os destinos. Para Veronese (2007, p. 57), a proposta de uma Psicologia das ausências “é revelar a diversidade das práticas sociais, credibilizando os modos diferentes de relacionar-se e opondo-se ao domínio dos modos hegemônicos”.

1.4 CONSTRUINDO O PROBLEMA DE PESQUISA: COMO A EMERGÊNCIA PASSA A “CO-MOVER” A PSICOLOGIA

Diante da experiência gerada pós-incêndio, sobressaíram-se, nas ruas, nos atendimentos, nas mídias, as já existentes apropriações de linguagens e sentidos geralmente atribuídos ao saber da Psicologia, como os termos: elaboração do luto, estresse pós-traumático, depressão, luto patológico, ansiedades, entre outros. Segundo Benevides (2005), essa apropriação da terminologia pelo senso comum auxilia a caracterizar a forma como as relações de poder dos saberes “psi” estão imersas nas relações cotidianas e se mesclam com os demais saberes. Faz parte do compromisso social da Psicologia refletir sobre a implicação dos saberes “psi” diante das mudanças no campo da saúde e romper com a tradição de uma

Psicologia que ainda mantém a separação entre as esferas individual, grupal e social atrelada às perspectivas objetivo-positivista e interior-subjetivista, e, assim, mudar os rumos de nossa história. Sendo assim, a análise sobre o acontecimento crítico permite fazer um exame sobre o que, hoje, tem sido produzido e referido pela instituição Psicologia no campo da saúde e nossas estratégias e ferramentas de trabalho. Segundo Paulon (2004), ao exercer uma avaliação crítica das formas instituídas de atuação e desempenhar sua potência de desindividualização, a Psicologia, na área da saúde, poderá avançar na interseção dos planos políticos e clínicos.

As decisões e posições assumidas diante do campo de intervenção não desconsideram os referenciais teórico-conceituais que dão suporte às práticas (BENEVIDES, 2005), pelo contrário, integram a elas a dimensão ética e as ações políticas inerentes a uma Psicologia Social. Para Neves et al. (2002, p. 57), é preciso pensar o papel do/a psicólogo/a enquanto provocador/a do “aparecimento dos conflitos e contradições existentes no interior da sociedade e das instituições, resgatando as forças instituintes que a todo momento as instituições tentam capturar”.

Nos últimos anos, no Brasil, a trajetória do saber da Psicologia diante de eventos críticos tem se ampliado. Seus primeiros aparecimentos ocorreram no período das grandes guerras, atuando de diferentes formas, como ao explorar as possíveis manifestações das pessoas e ao realizar diagnósticos preventivos de reações inesperadas, enfatizando as reações individuais em situações de desastres (COÊLHO, 2006).

O acontecimento gerado pelo incêndio mobilizou psicólogos/as de todo o país, os quais iniciaram uma atuação ativa junto a outras organizações para o planejamento e atendimento a famílias, sobreviventes, profissionais e população em geral, atingida pelo incêndio. Foram cadastrados “mais de mil profissionais, não somente da região, mas de todo país. Cerca de 400 psicólogos/as se inscreveram.” (CRP/RS, 2013b, p. 16). Os Conselhos Federal (CFP) e Regional (CRP/RS) de Psicologia, em parceria com os diferentes setores da política pública de saúde, participaram das ações de gestão e atenção aos atendimentos psicossociais. As dirigentes do CRP/RS estavam na cidade desde o dia do incêndio. Além de orientações técnicas, foram disponibilizados recursos materiais (como telefones, impressões de materiais, etc.) e humanos (jornalista e assistente administrativo, por exemplo) para auxiliar na resposta ao incêndio. Segundo Krum e Mafacioli (2016), o CRP/RS assumiu a função inicial de cadastrar e entrar em contato com profissionais voluntários/as de diferentes áreas, o que ocorreu até o dia 09 de fevereiro, quando o poder público teve condições de assumir esse papel.

Os primeiros chamados para realizar o trabalho voluntário junto às famílias das vítimas desencadearam a mobilização da categoria. A partir dessas demandas concretas, corpóreas e imperiosas, os/as psicólogos/as receberam diferentes capacitações e orientações para realizar os atendimentos após o dia 27. Dentre elas, surgiram diferentes campos de saber dentro da própria área “psi”: especialidades como estudos sobre trauma e estresse pós-traumático, psicologia nas emergências e desastres e terapias especializadas para lidar com o luto. Além disso, os CFP e CRP/RS e demais órgãos envolvidos no amparo técnico, como a Organização MSF, a Política Nacional de Humanização (PNH), Associação Brasileira de Psicologia nas Emergências e Desastres (ABRAPEDE), grupos de pesquisa de Universidades, entre outros, recomendavam procedimentos e orientavam as ações.

As condições que se instituíram após o incêndio despontam como um dos aspectos analisadores³ importantes dos modos de vida, em que há uma intensa psicologização das rotinas, da burocratização da saúde por meio da medicalização do sofrimento e das hierarquizações de saberes, que acabam por produzir brechas sociais e ruídos de comunicação, nos quais a Psicologia está fortemente inserida e ativa. As práticas geradas pelo incêndio podem ser analisadoras das contradições das práticas sociais vigentes e sinalizadoras dos vetores que compõem o contexto de demandas que chegam para a Psicologia. Os muitos questionamentos da categoria podem ser reveladores das brechas inerentes às práticas “psi”, desvelando o atual funcionamento da psicologização do cotidiano, da medicalização como corte do sofrimento, da patologização do luto e da vigilância e controle sobre as emoções.

Nesse sentido, as colocações de Rose (2008) sinalizam para a construção histórica de uma Psicologia vista como uma tecnologia de individualização, herdeira da visão positivista de ciência e com o encargo de pensar o campo da prática visando à criação de modos administráveis de pessoas, como também uma “psicologização” da vida coletiva, a qual dissocia o privado do público, o individual do social, o interno do externo e o subjetivo do objetivo. As vivências e as demandas, em especial, nesse acontecimento crítico, colocaram-nos diante da disputa e da fragmentação dos saberes. O que se produz entre os diferentes campos de conhecimento e se repete dentro dos saberes psicológicos pode se tornar um potente gerador de práticas desarticuladas.

O exercício de desacomodação dos saberes vigentes e dominantes no campo da Psicologia, os quais, historicamente, vem contribuindo para a psicologização e patologização

³ O termo “analisador” está amparado pela abordagem institucionalista, em que Baremlitt (1994) descreve como sendo um fenômeno emergente espontâneo, isto é, aquilo que surge como resultante de uma série de forças contraditórias que se articulam e compõem o acontecimento.

da vida, ao criar origens, estratégias e soluções para experiências do cotidiano, parte do reconhecimento da incompletude dos saberes em si mesmos e da possibilidade de falibilidade de saberes já instituídos. Assim, visto a necessária criação de condições para problematizarmos nossas práticas, tomamos o acontecimento crítico como ponto de partida para repensarmos formas de emergência e visibilidade de certos modos do fazer psicológico, embasadas na experiência do trabalho realizado após o incêndio em uma boate em Santa Maria/RS.

Logo, começamos nos questionar sobre o que aprendemos com a experiência de Santa Maria enquanto psicólogos/as e nosso campo de saber. Para refletir sobre ela, focamos no trabalho de alguns psicólogos/as voluntários/as que participaram das ações delineadas pelas políticas públicas de saúde, nas ações gerenciadas pelo poder público em suas diferentes esferas (federal, estadual e municipal) e norteadas por princípios e diretrizes do SUS.

Assim, problematizar o significado do chamado pela presença e pelo trabalho dos profissionais da Psicologia diante desse acontecimento de grande sofrimento e perdas, como também refletir diante dos questionamentos feitos pelos profissionais perante o chamado e as práticas feitas por muitos colegas, tornou-se um disparador para buscarmos compreender como isso “co-moveu” a Psicologia.

No decorrer do trabalho junto a colegas e profissionais de outras áreas, muitas barreiras físicas e limites subjetivos foram sendo (des)construídos, conduzidos pelo clima de tensão diante de decisões e intenções. Para Jovchelovitch (2008), muitos dos encontros dialógicos no campo da saúde expressam essa luta para reconhecer que o conhecimento sobre saúde é um híbrido construído pela coexistência e inclusão de diferentes tradições e, a longo prazo, passa a existir como um campo representacional mais integrado. Durante as ações, houve inúmeras trocas entre profissionais para debater sobre as práticas e estratégias adotadas, abordando os pontos fortes e frágeis e sobre o que (não) fazer. De forma espontânea ou dirigida pelos órgãos públicos gestores, esses encontros serviram como dispositivos para repensarmos as práticas. Essa constante reorganização e a revisão de ações mostraram-se como um potente artifício na busca de construções coletivas e intercambiáveis entre diferentes perspectivas de trabalho.

A história da Psicologia, enquanto campo de saber científico tem passado por constantes transformações, porém, ainda mantém critérios de produtividade, controle e medição como valores hegemônicos, em que predominam práticas de atuação que buscam legitimação em modelos pré-estabelecidos e protocolos de ação. Muitos campos da Psicologia não problematizam seus modos de atuação, pois ainda se situam no mundo das presenças, das

certezas e prescrições, preenchendo os espaços com respostas prontas e rápidas – conforme o que lhes é pedido –, assumindo, acriticamente, para si, essa solicitação. Segundo Roso (2007, p. 128), “bom seria se pudéssemos dizer que a psicologia se construiu com base na luta contra esse tipo de visão do mundo. Mas não é isso que constatamos [...] a psicologia como um todo, se constituiu seguindo a mesma linha de pensamento de uma sociedade excludente e apoiada em uma ética liberal”. Para Guareschi (2009), Dantas (2010) e Moura (1999), há tempos, a Psicologia está enfrentando uma severa crise, em que suas esferas de atuação e práticas vêm sendo questionadas.

As especialidades dentro do campo da Psicologia também podem ser importantes fatores de análise das inúmeras tentativas de criação de espaços de saberes hegemônicos dentro do próprio campo de saber da Psicologia. A proposta de Rose (2008) auxilia a reflexão crítica diante do que estamos produzindo socialmente: os distintos saberes, as diversas “Psicologias”, e, assim, somos convocados a reacomodar lugares e espaços do próprio fazer psicológico.

Repensar a Psicologia não é uma tarefa pacífica e sem barreiras, visto que nossa história é marcada por diferentes representações sociais, responsáveis tanto pela perspectiva do saber social quanto pela formação dos profissionais. Desde sua homologação como profissão no país, em 1962, pela Lei n. 4.119, de 27 de agosto (BRASIL, 1962), que dispõe sobre os cursos de formação em Psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo/a, a categoria passou por inúmeras lutas e conquistas, resultando em uma ampliação de espaços de inserção e direitos (PEREIRA; PEREIRA NETO, 2003). Contudo, ainda arcamos com a herança de uma Psicologia individualizante e sem articulação política, conforme afirma Benevides (2005, p. 22), em que “o paradigma que está norteando tais afirmações é o de que ciência e política são duas esferas separadas e de que as práticas psi ao se encarregarem do sujeito não devem tratar de questões políticas”.

Percebemos como a profissão, desde seus primeiros anos no Brasil, foi calcada nos princípios de uma Psicologia baseada no controle e na medição, herdada de uma visão norte-americana, demonstrando que nossa história carrega marcas reproduzidas até os dias de hoje, em que, somos muitas vezes, chamados/as para regular, medir e controlar aspectos da vida cotidiana, gerando uma leitura psicologizante da realidade. Segundo Dantas (2010), por vezes, a formação de psicólogos/as se configura como meros/as reprodutores/as de conceitos e técnicas, destituídos/as de história. Tomando essa preocupação em conta, o currículo de formação profissional vem sendo problematizado pelo CFP, no sentido de que há a ausência de um projeto ético-político para a profissão do/a psicólogo/a brasileiro/a. Esse aspecto

amplia o “abismo que existe entre o que se produz na pós-graduação, o que se implementa na graduação e o que se desenvolve na prática” (CFP, 2013a, p. 7). Precisamos repensar a formação de profissionais enquanto agentes de mudanças, e não simples agentes de manutenção da ordem vigente, engajados/as nas lutas inerentes aos contextos brasileiro e latino-americano, repletos de desigualdades, diferenças e preconceitos de diferentes ordens, realidades de exclusão social e de falta de direitos.

Desse modo, a tese aqui defendida se apoia na premissa de que o acontecimento crítico em estudo serviu como um dispositivo analisador do campo de saber da Psicologia no sentido de que gerou desacomodações, dentre elas, quanto às demandas e práticas exercidas. O objetivo geral desta tese foi investigar quais saberes e práticas psicológicas o acontecimento crítico fez emergir. Pensarmos as ações após-incêndio enquanto objetos de análise dos saberes “psi” diante de eventos críticos também nos auxilia a problematizar as demandas que a Psicologia tem recebido na atualidade e nas ofertas que ela propõe.

Um dos objetivos específicos foi mapear as características dos/as psicólogos/as que trabalharam como voluntários/as nas ações em resposta ao incêndio na boate em Santa Maria. Devido ao chamado público por psicólogos/as, houve uma grande mobilização de profissionais que se deslocaram para a cidade. Assim, o levantamento das informações registradas sobre os/as psicólogos/as que se voluntariaram pode nos auxiliar a conhecer algumas características dos/as profissionais e das práticas realizadas, assim como conhecer um panorama da mobilização da categoria nesse acontecimento crítico. Conhecer as práticas dos/as psicólogos/as pode nos auxiliar a compreender os recursos utilizados a partir da complexidade das demandas, que podem ser percebidas segundo os registros dos serviços dos quais esses/as voluntários/as participaram. Para alcançarmos esse objetivo, realizamos um levantamento documental em arquivos físicos e publicações *online* das secretarias municipal e estadual de saúde, bem como do CRP/RS, relativo ao apoio psicossocial realizado, trabalhado no capítulo 4.

Outro objetivo específico foi averiguar os processos de significados atribuídos pelos/as psicólogos/as aos saberes e práticas da Psicologia nos atendimentos voluntários e o processo representacional gerador desses sentidos. A intenção foi, a partir do referencial teórico da TRS, conhecer um panorama do processo representacional sobre os saberes e as práticas emergentes nas narrativas condizentes a essa experiência, assim como identificar as estratégias e redes dialógicas constituídas nesse trabalho. Esse objetivo foi buscado por meio da leitura de documentos, da análise das entrevistas narrativas individuais e do grupo focal

realizado com os/as psicólogos/as que trabalharam como voluntário/as no acontecimento crítico. Essa análise foi apresentada no capítulo 5.

Também foi objetivo específico identificar as problematizações sobre os saberes e as práticas psicológicas apontados pelos/as psicólogo/as diante das demandas geradas, e suas (in)visibilidades na atuação em Psicologia. Com isso, foi possível ponderar sobre os saberes e as práticas que eles/as identificaram como emergentes da formação e que auxiliaram no manejo das situações enfrentadas no acontecimento crítico, bem como suas estratégias para articularem os saberes “psi” entre si e com os saberes de outras áreas de saber. Tal objetivo foi realizado por meio de análise documental, entrevistas e grupo focal e surgiu por considerar que as demandas dos campos de atuação dos/as psicólogos/as são amplas e complexas, e, por se tratar de um evento crítico – que rompeu com as ações rotineiras de trabalho –, cabe desvendar quais saberes e recursos foram significativos para enfrentar os desafios nessa situação. Esse objetivo foi analisado no capítulo 6.

Ainda, procuramos analisar as ausências e emergências identificadas pelo/as profissionais quanto aos saberes e práticas psicológicas diante do acontecimento crítico. A intenção foi, a partir do referencial da sociologia das ausências e a sociologia das emergências, de Boaventura de Sousa Santos, contribuímos para a ampliação do presente e valorização das experiências locais. Essa análise foi apresentada no capítulo 7.

Por fim, almejamos reconstruir algumas memórias do trabalho coletivo dos/as psicólogos/as voluntários/as a partir de suas narrativas. Esse objetivo amparou-se nas perspectivas da TRS e da sociologia das ausências e emergências, que defendem que os saberes locais são pouco visibilizados devido a uma hierarquia instituída de valorização e por entender que cada situação é única, de modo que, por mais que possamos balizar práticas a partir de um histórico de ações, é a composição dos grupos envolvidos que sinalizará as potencialidades de cada ação. A construção desta tese é compartilhada com colegas de profissão/as, amigos/as e companheiros/as que estiveram presentes, física ou simbolicamente, nas reflexões, desde o dia 27 de janeiro; suas vozes estão presentes em cada linha deste trabalho e suas marcas vão ficar registradas nas memórias dessa experiência.

Este estudo recorreu a uma abordagem qualitativa e a diferentes formas de levantamento de informações – documental, diário de campo, entrevistas narrativas e grupo focal (discutidas no próximo capítulo). Além disso, enquanto lugar de práticas ético-políticas, as vivências se interpolaram no andamento da investigação. Ao problematizarmos os modos de trabalho realizados no acontecimento crítico, novas questões surgiram para refletir sobre como o saber da Psicologia está instituído e quais fluxos de criação têm sido produzidos.

1.5 TRAJETÓRIA DA CAMINHADA: TRAÇOS DA COMPOSIÇÃO DA TESE

Neste capítulo introdutório, vislumbramos a experiência pessoal como disparadora da investigação e da escolha pelo termo “acontecimento crítico” e sua contextualização. Além disso, apresentamos as perspectivas teóricas norteadoras para, então, expormos a edificação da problemática que deu origem a esta investigação. A seguir, mostraremos como os diferentes capítulos estão estruturados nesta tese.

O desafio da escrita da tese é a tensão entre a redação científica e o registro da experiência. Nesse processo, portanto, não há uma verdade a ser encontrada, pelo contrário, buscamos tencionar as certezas pela criação de movimentos que permitam apontar para as experiências e revelar os sossegos e desassossegos compartilhados no campo de afetos, criações, invenções e eternas inquietações.

No segundo capítulo – *A construção do acontecimento* –, apresentamos o contexto de pesquisa, isto é, o incêndio e as ações psicossociais realizadas logo a partir dele, desde o chamado por psicólogos/as voluntários/as e os passos seguintes até a consolidação das redes de atendimentos psicossociais no período que antecedeu a contratação de profissionais e a oficialização do novo serviço na rede pública de Santa Maria.

Posteriormente, no terceiro capítulo – *Percurso Metodológico* –, expomos o itinerário metodológico e os recursos utilizados na investigação, como também apresentamos e discutimos as informações levantadas sobre o mapeamento das características dos/as profissionais voluntários/as, relevantes para a compreensão do panorama do estudo. Essa etapa foi alcançada pelo recurso de diferentes formas de levantamento de informações, sendo que o *corpus* de investigação foi composto por diário de campo, levantamento documental, entrevistas individuais e um grupo focal. Tal composição de instrumentos possibilitou a construção de conjuntos de informações para a compreensão do contexto da experiência.

Trazemos a análise das entrevistas individuais e do grupo focal nos capítulos seguintes (capítulo 4, 5 e 6). Os/As colegas que cooperaram com o registro de suas narrativas foram nomeados de colaboradores/as por considerarmos que suas contribuições foram além das narrativas direcionadas para fins da pesquisa, como também pelas vivências comuns, pelas desconfortos compartilhadas, fazendo parte, assim, tanto na origem dos questionamentos que geraram este estudo quanto na construção de uma memória coletiva afetiva do trabalho realizado. O percurso analítico foi guiado de forma emergente, isto é, a partir dos sentidos insurgentes trazidos pelos/as colaboradores/as. As análises foram conduzidas pelo

encadeamento das narrativas que reconstruíram as experiências, e, por vezes, não acompanharam a ordem dos objetivos da pesquisa.

No quarto capítulo – *Pluralidade do conhecimento* –, relacionamos o referencial da TRS na compreensão de uma experiência perante um acontecimento não familiar e os processos de construção de sentido que foram desencadeados a partir disso. A partir das leituras realizadas do material, elegemos os marcos conceituais representativos para a discussão das narrativas. O capítulo está dividido em duas seções: a primeira é *A processualidade representacional: reações diante do acontecimento não familiar*; e a segunda é *Encontros dialógicos e hibridização dos saberes*.

No quinto capítulo – *Percursos do pensamento psicológico sob a perspectiva histórico-crítica* –, buscamos fazer uma análise crítica dos saberes hegemônicos no percurso histórico do campo de saber da Psicologia e discutir a influência destes nas representações das práticas dos/as psicólogos/as colaboradores/as deste estudo. O capítulo é composto por três seções: *Das heranças históricas para a inventividade contextualizada*; *Ampliação do leque de atuação por meio das políticas públicas e redes afetivas de cuidado*; *Saberes e práticas traçados no acontecimento crítico*.

No sexto capítulo – *Produção de dispositivos de análise para além das ausências no campo de saber da Psicologia* –, procuramos apresentar a análise a partir do referencial da sociologia das ausências e a sociologia das emergências, de Boaventura de Sousa Santos. O capítulo tem duas seções: a primeira, intitulada *O acontecimento crítico como campo de análise do saber da Psicologia: as ausências dos saberes e práticas*; e a segunda, *Emergências do campo de saber da Psicologia diante do acontecimento crítico: a construção de saberes contra o desperdício da experiência*.

Além de uma perspectiva profissional, o acontecimento crítico estudado aqui nos transportou no tempo e no espaço, alertou-nos sobre os riscos diários, nossos limites e nossa brevidade. Essa experiência teve, enquanto potência, a desacomodação de todos/as que se deixaram afetar por ela.

2 A CONSTRUÇÃO DO ACONTECIMENTO

Buscamos, neste capítulo, fazer uma narrativa sobre os fatos em torno do incêndio e nos propomos a construir uma das várias versões possíveis desse acontecimento. Nosso foco foi contextualizar as práticas dos profissionais para a compreensão das informações almejadas pelo percurso metodológico da pesquisa. Iniciamos com a delimitação do termo que será adotado na tese; em seguida, expomos um breve panorama da cidade de Santa Maria e alguns fatos que marcaram o dia 27 de janeiro de 2013; e encerramos o capítulo contextualizando desde o chamado público por psicólogos/as voluntários/as até as primeiras ações realizadas, como o planejamento do apoio psicossocial do qual os/as profissionais/as da rede pública e voluntários/as participaram.

2.1 A BUSCA POR ASPECTOS TERMINOLÓGICOS

Esta seção trata da descrição de alguns aspectos terminológicos que auxiliaram na composição da escolha do termo “acontecimento crítico”. Nós o elegemos para designar o incêndio na boate em Santa Maria de forma ampliada, isto é, incluindo seu contexto, assim como os efeitos concretos e simbólicos gerados por ele. Dentre os sentidos que embasaram a escolha do termo, está a noção de “aparição do novo absoluto, da diferença e da singularidade [...] consequências de conexões insólitas que escapam das constrações do instituído, organizado, estabelecido, são o substrato de transformações de pequeno ou grande porte que transformam a história em todos os seus níveis e âmbitos” (BAREMBLITT, 1994, p. 151). Essa definição transmite uma noção em escala maior, que vai além do fato em si: o incêndio em uma boate na madrugada do dia 27 de janeiro de 2013 em Santa Maria/RS. Ao refletirmos sobre o termo escolhido para nomearmos o infortúnio, partimos da noção de “acontecimento” como algo que pode ser tomado na prática como fato histórico, mas que é pautado por uma experiência singular (SODRÉ, 2012).

O fato, mesmo inscrito na história social, é uma elaboração intelectual a partir de narrativas construídas sobre ele, isto é, o acontecimento é uma construção do real, atravessada pelas representações da volubilidade da vida social (SODRÉ, 2012). Logo, o sentido, aqui, infligido está na construção narrativa atribuída às memórias sobre um fato e as reflexões feitas sobre ele depois de certo afastamento temporal. Essa construção “reinventa a própria vida, em vez de somente explicá-la ou compreendê-la” (ZANELLA, 2013, p. 21). Aqui, apresentamos um vir-a-ser peregrino, que busca desbravar os caminhos da experiência, com suas

familiaridades e estranhezas, com tudo aquilo que nos afeta. Junto a memórias e afetos coletivos, compreender como damos sentido ao que somos e ao que nos acontece, como correlacionamos as palavras e as coisas é, segundo Bondía (2002), como nomeamos o que vemos ou o que sentimos e como vemos ou sentimos o que nomeamos. Esse desafio de pesquisa não foi sereno, pois nos convocou a percorrer caminhos visitados há muito tempo, nos quais, por vezes, nós nos perdemos, embora tendo a sensação de saber o rumo, mas que, por escolha para essa investigação, voltamos e nos perdemos novamente. Assim, buscamos ressignificar a experiência sobre o acontecimento.

Em qualquer caso, seja como território de passagem, seja como lugar de chegada ou como espaço do acontecer, o sujeito da experiência se define não por sua atividade, mas por sua passividade, por sua receptividade, por sua disponibilidade, por sua abertura. Trata-se, porém, de uma passividade anterior à oposição entre ativo e passivo, de uma passividade feita de paixão, de padecimento, de paciência, de atenção, como uma receptividade primeira, como uma disponibilidade fundamental, como uma abertura essencial. O sujeito da experiência é um sujeito “ex-pos-to”. (BONDÍA, 2002, p. 24).

Foi assim que vivenciamos este trabalho: em exposição, com menos certezas e mais perguntas. Por isso, a escrita é sempre coletiva, pois foram muitos encontros dialógicos com colegas, amigos/as e professores/as que, juntos, apontaram pistas e direções por onde seguir. A partir disso, pretendemos apresentar, nesta tese, o resultado desse processo de perambular sobre a experiência. Tal processo de reflexão é parcial e incompleto, assim como seus desdobramentos, que estarão em constante atualização. Ao nos entregarmos a esse peregrinar nas memórias, percorreremos antigos e novos lugares e, assim, voltamos a sentir, ao mesmo tempo, a familiaridade e a estranheza.

Hoje, passados quatro anos do incêndio, podemos refletir sobre alguns aspectos significativos diante da atuação da Psicologia em uma emergência, sendo este um acontecimento de impactos emocionais, sociais, políticos e de grandes reverberações para a formação e exercício profissional. Nesse sentido, o conceito de crise embasa os significados usados na tentativa de nomear esse fato. Para Baremlitt (1994, p. 161), o termo crise “aplica-se a processos de qualquer natureza, nos quais dentro de um andamento relativamente regular, se chega a um ponto de desequilíbrio (desorganização, desordem) mais ou menos imprevisíveis na sua aparição e em seu desenlace”. Assim como os demais conceitos comumente utilizados, incluem descrições de que o estado de equilíbrio é alterado devido à fragilidade dos recursos existentes ou mesmo da amplitude das forças de tensionamentos. A noção de desastre descrita pela *World Health Organization* (WHO, 1992) é a principal referência encontrada nos trabalhos estudados. A WHO esclarece que o conceito muda ao

longo do tempo entre diferentes culturas e pode depender do evento em si ou dos efeitos gerados por ele. Porém, de forma geral, é um fenômeno complexo e multidimensional, que precisa ser considerado em seus aspectos econômicos, materiais, psicológicos e sociais por se tratar de uma grande ruptura tanto ambiental quanto psicossocial, que excede a capacidade de enfrentamento da comunidade afetada. O número de perdas humanas é um importante critério para a definição de desastre.

Corroborando isso, conforme o *Glossário de Defesa Civil: Estudos de Risco e Medicina de Desastres* (CASTRO, 1998), o evento/acontecimento é classificado como desastre de acordo com a capacidade de resposta e manejo da população; é aquilo que causa distúrbio ao sistema com causa externa ou interna, envolvendo fenômeno da natureza, ato humano ou desempenho do equipamento e, ainda, apresenta os seguintes conceitos:

EMERGÊNCIA 1. Situação crítica; acontecimento perigoso ou fortuito; incidente.
2. Caso de urgência [...] DESASTRE Resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre um ecossistema (vulnerável), causando danos humanos, materiais e/ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais. Os desastres são quantificados, em função dos danos e prejuízos, em termos de intensidade, enquanto que os eventos adversos são quantificados em termos de magnitude. A intensidade de um desastre depende da interação entre a magnitude do evento adverso e o grau de vulnerabilidade do sistema receptor afetado. Normalmente o fator preponderante para a intensificação de um desastre é o grau de vulnerabilidade do sistema receptor. (CASTRO, 1998, s/p).

Outro termo comumente utilizado é catástrofe, que também se relaciona a esses sentidos e nos auxilia a compor esse acontecimento. Netrovski e Seligmann-Silva (2000) apresentam que o termo catástrofe, originário do grego, significa literalmente “desabamento” ou “desastre”. Nesse aspecto, a catástrofe é um evento que gera um trauma, e esse termo possui, ao mesmo tempo, dois sentidos: de fragmentar/perfurar e de superar/passar através de. Logo, os autores ressaltam um aspecto interessante, de que um evento catastrófico expressa um paradoxo, pois aquilo que fere também gera superação. Essa distinção entre os conceitos de desastre e catástrofes, assim como a diferença entre desastres naturais ou provocados pelo ser humano, são muito tênues, não havendo um limite claro, e são restritos a uma diferenciação artificial sobre a qual não nos deteremos nesta tese.

Apesar da considerável capacidade loco-regional de resposta, a situação gerada pelo incêndio em Santa Maria revelou a ausência de um plano e equipes da rede treinadas para situações de emergência, assim como apontou equipes de saúde desfalçadas e a ausência de um serviço 24h. Por isso, foi preciso elaborar uma estratégia de apoio psicossocial para as equipes locais, em consonância com as diretrizes do SUS, visando à sustentabilidade das ações. Assim, “o evento que levou à morte 242 pessoas e deixou cerca de 680 feridos na

cidade de Santa Maria, foi analisado levando-se em conta a magnitude do impacto e a capacidade de resposta loco-regional” foi categorizado como evento crítico (NOAL et al., 2016a, p. 76).

O termo “incidente crítico”, usado por Bruck (2009), em sua tese de doutorado sobre primeiros auxílios psicológicos em emergências, significa passar por uma situação emocional crítica, em que se entra em contato com a vulnerabilidade da pessoa e seus mecanismos de enfrentamento. Além disso, o autor levanta outras terminologias, como:

Situação inesperada, situação difícil, situação crítica, viés, situação limite, acidente, acontecimento inesperado, infortúnio, desgraça, tragédia e imprevisto são palavras, entre outras, que são utilizadas conforme a região do Brasil, que tem o mesmo significado de incidente crítico [...] este termo é de uso da defesa civil e também é utilizado nos países de língua espanhola. (BRUCK, 2009, p. 89).

Mesmo reconhecendo o amplo uso dessas nomenclaturas, decidimos, para esta tese, a utilização do termo “acontecimento crítico”, que se baseia nas definições acima descritas quanto à definição de acontecimento apresentada por Baremlitt (1994), como sendo o momento de aparição da diferença e da singularidade, além de:

atos, processos e resultados, consequências de conexões insólitas que escapam das restrições do instituído, organizado, estabelecido, são o substrato de transformações de pequeno ou grande porte que transformam a história em todos os seus níveis e âmbitos. O acontecimento atualiza as virtualidades, cuja essência não coincide com as possibilidades. (BAREMLITT, 1994, p. 151).

Essa definição do autor é reforçada pela noção de potência produtiva advinda das condições de desordem e do acaso, inerentes às formas de produção de todo o processo. Nesse sentido, trabalhar em um acontecimento crítico abrange a inerente inclusão do acaso e da desordem na leitura de seus processos. Em especial, no caso aqui tratado, o trabalho realizado pelos/as psicólogos/as flutuava numa aparente ordem-desordenada como possibilidade de algo a ser feito, e essa era sua potência de ação.

Essa experiência teve um potencial de desacomodação em todos/as que dela interagiram direta ou indiretamente; uns se calaram, outros se capacitaram, alguns se afastaram, e outros resolveram escrever. Por mais que a escrita se torne, por vezes, impraticável, foi o reencontro com parceiros/as de trabalho, os/as cúmplices dos desabafos e consortes dos desassossegos que tornaram esta escrita possível.

2.2 SOBRE A CIDADE DE SANTA MARIA E O DIA 27 DE JANEIRO DE 2013

Minha cidade é a cidade da juventude, golpeada em sua identidade mais profunda, mais intensa, mais marcadamente sua. Santa Maria sempre foi uma mina cravejada de projetos, concepções, anseios e vontades, acolhendo no arco de seus morros, no côncavo de suas lombas íngremes, a esperança de felicidade dos jovens. (Marcelo Canellas, 2016, p. 16).

Situada no centro do estado do RS, Santa Maria foi fundada em 17 de maio de 1858. Na época do incêndio, a estimativa da população santa-mariense, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) era de mais de 261.027 habitantes⁴. A cidade tem um grande fluxo de pessoas por ser um polo estudantil e militar. É chamada de “cidade cultura” por sediar a primeira universidade pública no interior do Brasil, inaugurada em 1959. A cidade possui, hoje, mais cinco Instituições de Ensino Superior (IES) privado, o que contribuiu para atrair uma grande população de estudantes de outras cidades do estado e do país.

A cidade é considerada referência regional de saúde no interior do estado, composta por hospitais particulares, como o Hospital de Caridade Astrogildo de Azevedo, o Hospital São Francisco, o Hospital da UNIMED e hospitais públicos, como o Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), o Hospital Municipal Casa de Saúde (HMCS), o Hospital da Brigada Militar e o Hospital das Forças Armadas. Possui duas bases do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), grupo de busca e salvamento dos bombeiros, equipes de pré-hospitalares privadas e um grupamento de resgate da Força Aérea Brasileira (FAB). Faz parte dos núcleos estaduais de socorrismo por concentrar um grande número de cursos especializados em resgate e primeiros socorros. A cidade tem, também, um grande número de quartéis do exército brasileiro, aeroporto civil e militar, indústrias, cinco eixos de estradas com alto fluxo de veículos e linhas férreas (DORNELLES; AZEVEDO; DALMASO, 2016). Além disso, existem quatro Centros de Atenção Psicossociais (CAPS) em Santa Maria.

O calor do verão de Santa Maria costuma ser austero, seguidamente chegando próximo aos 40° graus, e, no verão de 2013, não seria diferente. Janeiro é um mês tipicamente de férias em uma cidade universitária. Na data de 27 de janeiro de 2013, as IES privadas já tinham encerrado as aulas e apenas a UFSM estava com o calendário em vigor, porém, estava em recesso antes de retornar às atividades e encerrar o segundo semestre de 2012. As festas realizadas pelos/as estudantes para arrecadarem fundos para a formatura são frequentes no

⁴ Dados do IBGE, de 2010, disponível em: https://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/total_populacao_rio_grande_do_sul.pdf

calendário das casas noturnas da cidade. Na data do incêndio, estava marcada mais uma dessas festas na boate Kiss, organizada por estudantes de diferentes cursos, oriundos de várias IES da cidade. Este costuma ser um momento de confraternização, quando ser universitário é uma marca significativa, que reforça um sentido de identificação e cria uma atmosfera de coletivo jovem e estudantil, que acaba por reforçar o sentido de cidade universitária.

Era início da madrugada quando o fogo iniciou dentro da boate, ocasionado por um artefato pirotécnico aceso por um dos integrantes da banda musical que se apresentava. Muitas pessoas que lá estavam tiveram dificuldade de sair do local e acabaram morrendo por asfixia. As que não conseguiam sair foram retiradas do interior da boate e acomodadas na rua ou nas calçadas. Após a notícia do incêndio, muitas entidades foram chamadas para o início dos atendimentos.

Os serviços de socorro (em primeiro momento o SAMU e os bombeiros e, posteriormente, ambulâncias da prefeitura e de planos de saúde privados da cidade) foram acionados com a informação que havia ‘um princípio de incêndio com algumas pessoas feridas’ na boate Kiss [...] A situação era de caos com inúmeras pessoas deambulando pela rua de frente à boate, sons ensurdecedores de sirenes, policiais, bombeiros, socorristas e civis voluntários trabalhando no resgate. (DORNELLES; AZEVEDO; DALMASO, 2016, p. 22).

A população em geral também auxiliou nos primeiros socorros às vítimas, como taxistas, moradores/as da região e pessoas que circulavam pelo local. Os/As sobreviventes eram encaminhados/as para as ambulâncias e transferidos/as aos hospitais da cidade. As vítimas fatais foram levadas para o CDM para serem reconhecidas por familiares e receberem os encaminhamentos necessários (DORNELLES; AZEVEDO; DALMASO, 2016; KRUM, MAFACIOLI, 2016).

A gestão do governo brasileiro, na época, era caracterizada por embasar-se no fortalecimento das políticas públicas de saúde e na constante afirmação da potência do SUS. Assim, a articulação de poderes federais, estaduais e municipais mostrou-se imprescindível para a articulação das ações desencadeadas para atender o pós-incêndio em Santa Maria. Na época, a Presidenta do Brasil Dilma Rousseff estava no Chile e cancelou todos os compromissos para viajar para Santa Maria ainda no dia 27 a fim de visitar os familiares das vítimas do incêndio nos hospitais e no CDM.

Por volta das 14h deste domingo (27), a Presidente esteve no Hospital de Caridade de Santa Maria, no Rio Grande do Sul, onde visitou feridos do incêndio na boate Kiss. Após passar pelo hospital, a comitiva presidencial se dirigiu ao ginásio do Centro Desportivo Municipal, onde está ocorrendo o reconhecimento dos corpos das vítimas da tragédia. Dilma conversou com alguns familiares que aguardam para fazer o reconhecimento dos corpos, mas, muito emocionada, logo deixou o local sem falar com a imprensa. (PORTAL G1, 2013a, s/p).

Foi decretado luto oficial no país por três dias. Em entrevista para o Grupo RBS, meses depois do incêndio, ela falou sobre a tragédia de Santa Maria: “Do ponto de vista pessoal, aquele foi o momento mais dramático que eu vivi. Ali você enfrentava a dor humana sem nenhum bloqueio. É muito difícil” (PORTAL G1, 2013b, s/p). A postura da Presidenta ao se deslocar de outro país para estar próxima às famílias foi um ato simbólico e concreto para a cidade, pois reforçou o reconhecimento público das perdas. Para além da simbologia, a vinda de Rousseff à cidade também representou a participação direta e articulação das três esferas de governo no auxílio material e de recursos humanos.

Foram cancelados eventos festivos e esportivos, como festas de carnaval, feiras de negócios e campeonatos esportivos em várias cidades do estado. O governador do estado do RS na época, Tarso Genro, decretou três dias de luto, e o prefeito de Santa Maria decretou 30 dias luto na cidade. A comoção gerada pelo incêndio extravasou as fronteiras brasileiras, e muitos governantes de outros países manifestaram solidariedade. Países como Chile, Alemanha, México, Reino Unido, entre outros, enviaram condolências ao Brasil (PORTAL G1, 2013a; PORTAL TERRA, 2013).

Os serviços do município não estavam preparados para uma ocorrência dessa ordem. As ações no dia 27 também foram realizadas por profissionais de saúde. Foi criada uma grande rede de cooperação entre os diferentes órgãos, como a atuação da Força Nacional do Sistema Único de Saúde (FN-SUS), da Defesa Civil, da Força Aérea Brasileira, de Conselhos Profissionais, da 4ª Coordenadoria Regional de Saúde, e das Secretarias Municipal e Estadual de Saúde (SES/RS, 2014; NOAL et al., 2016a).

Ao chegar ao ginásio em que foram realizadas as ações iniciais, havia um “caos organizado”, uma multidão, na qual se encontravam familiares, amigos, mídia, voluntários/as, profissionais da saúde, da segurança e da gestão nas três esferas de governo. Os profissionais da Secretaria Municipal e Estadual de Saúde e da Cruz Vermelha auxiliaram a orientação aos/às psicólogos/as voluntários/as para garantir uma logística que viabilizasse a atenção psicossocial. Os/As voluntários/as eram profissionais de saúde com distintos níveis de formação e trajetórias de experiência, com preocupações e metodologias diferentes, e muitos nunca tinham trabalhado juntos anteriormente, revelando o desafio para uma comunicação coerente para o alinhamento de ações (CABRAL; SIMONI, 2013; CABRAL et al., 2016). Nesse caso, é esperado que os/as profissionais de saúde tenham conhecimento e se apropriem da legislação nacional sobre o SUS e suas diretrizes (KRUM; MAFACIOLI, 2016).

Além do expressivo número de pessoas envolvidas, a comoção local reforçou a necessidade de um espaço para atender a demanda específica gerada pós-incêndio, a qual

transbordou os contornos das redes de gestão e atenção em saúde mental da cidade. Ademais, naquele período do ano, a rede pública de saúde mental encontrava-se reduzida devido ao período de férias de muitos/as funcionários/as dos serviços públicos de saúde, e não havia equipes suficientes para dar conta do acompanhamento devido ao pouco número de servidores/as da área de saúde mental no quadro do município (ADAMY; SIMONI; CABRAL, 2016; NIED; LÜDTKE; RIGHI, 2016). A avaliação dos/as profissionais confirmou não só a gravidade, mas também a complexidade da situação, portanto, foi criada uma proposta de cuidado psicossocial e um local para a sede do serviço junto ao prédio de um dos Centros de Atenção Psicossociais (CAPS) já existentes no Município (KRUM; MAFACIOLI, 2016). Inicialmente, o serviço foi chamado de Acolhimento 24h⁵ ou Serviço de Atenção Psicossocial - Acolhimento 24h, como aparece nos registros *online* da Prefeitura Municipal de Santa Maria (PMSM, 2013^a; 2013b).

Até este ponto do texto, apresentarmos uma versão das atividades realizadas nos primeiros dias após o evento, oriundas de lembranças, documentos e publicações. As ações feitas no dia 27, no CDM, mesmo que guiadas por orientações da gestão coletiva, não foram acessadas por todos/as voluntários/as devido ao gigantesco fluxo de pessoas nos ginásios, pela constante reorganização e devido às reações espontâneas tanto de familiares como de profissionais. Logo, as ações no dia 27 foram guiadas, predominantemente, pelas experiências anteriores dos/as profissionais e por improvisações e criações imediatas, específicas do campo da emergência ou não. Por isso, as ações realizadas foram tão marcantes na memória de quem as presenciou. As capacitações só puderam ser realizadas nos dias que se seguiram ao dia do incêndio, marcando uma nova etapa da assistência e do cuidado em saúde. Nesse sentido, situações assim são potentes dispositivos de análise para refletirmos o quanto mantemos concepções e o quanto estamos dispostos a reinventar práticas no coletivo.

Essa contextualização visa auxiliar a construção do acontecimento para fins desta pesquisa e demonstrar o recorte sobre o qual iremos tratar, isto é, as ações desenvolvidas por diversas instâncias dos poderes públicos de atenção psicossocial, realizadas pós-incêndio. Porém, precisamos registrar que, além das ações governamentais, houve uma diversidade de ações independentes realizadas por outros/as psicólogos/as nesse acontecimento. Muitas entidades se disponibilizaram e ofereceram cursos de capacitação e atendimentos, como a

⁵ Inicialmente, o serviço foi chamado de Acolhimento 24h, depois, passou a ser chamado de Acolhe Saúde, em 24/05/2013, nome escolhido pela primeira equipe de profissionais contratada. Ver notícia em: <https://www.santamaria.rs.gov.br/index.php?secao=noticias&id=6587>. Acesso em: 12 jul. 2016. (PMSM, 2013c).

Cruz Vermelha, grupos de pesquisa e setores de apoio de IES e clínicas particulares. Esses trabalhos podem ser verificados em publicações como Arosi (2014), De Freitas et al. (2013), Silva et al. (2013), entre outros. Contudo, a escolha por delimitarmos a frente de ação apresentada nesta tese se deve à compreensão de que as ações desencadeadas pela gestão do poder público foram determinantes para a realização coordenada do apoio psicossocial, norteado pelos princípios e pelas diretrizes do SUS.

Houve um exaustivo trabalho dos veículos de comunicação em noticiar o incêndio desde as primeiras horas do dia. Imagens da boate em chamas, do resgate das pessoas e as ações realizadas nos hospitais e no CDM, por exemplo, foram transmitidas durante todo o dia, na maioria das vezes, em transmissão ao vivo, alterando a grade de programação das maiores redes de rádio e televisão do país. A cobertura do incêndio pelos diferentes veículos de comunicação, como mostram os estudos de Gonçalves, Roso (2016), Grübel (2013), Motta, (2016), Rebonatto (2013), Rebonatto e Bertol (2014), pode ter contribuído para a potencialização da dimensão trágica do acontecimento ao monopolizar a programação com detalhes, de forma repetitiva e prolongada, favorecendo o envolvimento o público, mesmo longe da cidade, devido à grande exposição dos efeitos do incêndio. Além disso, as redes sociais também foram um forte veículo para a divulgação de manifestações sobre o acontecimento. Segundo Franco (2012), a cobertura dos desastres em tempo real, pelos meios de comunicação, aliada à exploração sofrimento humano, proporcionam a participação do público em geral, o qual também pode se sentir atingido, gerando um processo de luto coletivo vivenciado na esfera pública.

Perante os efeitos do incêndio, a noção de território da cidade também foi abalada, recebendo um tom de personalização, que acabou por expressar o que muitas pessoas estavam sentindo. Não foi incomum ouvir termos como “a cidade está impactada”, “Santa Maria está de luto”, “A cidade está triste”. Nesse aspecto, tais expressões podem sinalizar a noção de pertencimento ao território, e, conseqüentemente, o envolvimento coletivo no acontecimento crítico. A palavra-chave do conceito de território é o poder que é exercido sobre um espaço, o poder político, administrativo e subjetivo (MORAES; CANÔAS, 2013). O espaço urbano, as ruas com suas festas noturnas, a alegria e as comemorações que ocorreram nos dias seguintes não tiveram o mesmo sentido, foram borrados com a fuligem; muitos, na cidade, tomaram uma postura na qual não podiam expressar algo além do vazio das perdas. Houve hostilização em porta de algumas festas e cancelamento de eventos coletivos como o Carnaval.

2.3 DO CHAMADO POR VOLUNTÁRIOS/AS À AÇÃO: AS ENCOMENDAS E DEMANDAS PARA A PSICOLOGIA E SUAS ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO

27 de janeiro de 2013, Santa Maria/RS, ligações aflitas, notícias na tv, 70 mortos, boate, 100 mortos, fumaça, sirenes, 120 mortos, desespero, jovens, chamado de psicólogos voluntários, ligações, combinações, roupa confortável, chegada ao centro desportivo municipal, ruas bloqueadas, militares, pessoas na rua, correria, polícia, sirene, barreira de pessoas, colegas, empurra-empurra, calor, identificação, entrada e agora? (Diário de campo).

Diante de todas as ocorrências do dia 27 de janeiro descritas anteriormente, nossa reflexão sobre a encomenda de intervenção feita aos/às psicólogos/as inicia a partir do chamado por profissionais voluntários/as da área da saúde, realizado pelos veículos de comunicação (rádio e TV) para auxiliar no atendimento das famílias das vítimas desde as primeiras horas do dia. Esse pedido ressaltou, dentre as outras áreas profissionais, a necessidade de psicólogos/as. Esse chamado, que se repetiu nos primeiros dias, sensibilizou profissionais da Psicologia de todo o país, com ou sem experiência em situações de emergência.

No mesmo dia, em reportagem do programa Fantástico⁶, o Ministro da Saúde, Alexandre Padilha, em uma entrevista coletiva de imprensa, disse que, além da assistência aos feridos, que “a outra segunda grande prioridade da área da saúde é aliviar o sofrimento, dar suporte médico e psicológico para seus familiares, os familiares das vítimas fatais, sobretudo”, que salienta, desde o início, o foco no apoio psicossocial das ações governamentais. No Jornal Nacional do dia 28/01/2013, o jornalista Wiliam Bonner⁷ transmitiu as informações direto da cidade:

Desde domingo (27), a cidade de Santa Maria está cheia de gente de fora. Parentes de vítimas, voluntários, jornalistas brasileiros e estrangeiros. Os moradores acolheram essa multidão. Eles entendem que a dimensão da tragédia justifica essa invasão.

O jornalista entrevistou duas pessoas que estavam no CDM como voluntárias, sendo que uma delas fez a seguinte fala sobre uma senhora que perdeu o filho: “Ela está em delírio. Ela quer levar o menino pra casa, pra dar banho. Então, nós estamos tendo um problema de segurar ela”. O jornalista afirmou que esse foi um problema comum naquela segunda-feira e mostrou o depoimento de outra voluntária, que disse:

⁶ Ver na íntegra em <http://www.g1novelas.org/assistir-fantastico-programa-do-dia-27-01-2013/>, 00:02:51.

⁷ Ver na íntegra em <http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2013/01/tragedia-em-santa-maria-une-parentes-de-vitimas-e-voluntarios.html>

Neste momento estamos precisando de psicólogos. Estou com problema de mães com negação, dizendo que não é o filho. Estou com problemas de mães com dois ou três filhos. **E a gente não tem psicólogo neste momento.** No domingo, a gente tinha muitos. Mas, nesta segunda, estamos precisando. Então, **o psicólogo que puder vir, que venha, porque é o que mais estamos precisando aqui.**

Essa entrevista foi divulgada na noite do dia 28/01/2013 e alertava sobre a necessidade de psicólogos/as voluntários/as no CDM. Os negritos foram feitos para salientar a ênfase dada ao pedido por mais psicólogos/as. Essa matéria gerou uma nota de esclarecimento publicada no *site*⁸ do CFP no dia 29/01/2013 sobre o chamado de psicólogos/as voluntários/as:

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) vem a público informar que a matéria veiculada ontem (28/1) no Jornal Nacional sobre a falta de atendimento psicológico aos sobreviventes e parentes das vítimas do incêndio na boate Kiss, na madrugada de domingo (27), **foi intempestiva.** Esclarecemos que o atendimento psicológico **já possui um contingente suficiente de profissional.** Portanto, no momento, **não há a necessidade de novos psicólogas (os)** se deslocarem até a cidade de Santa Maria.

Em resposta à matéria divulgada pelo Jornal Nacional e ao esclarecimento feito pelo CFP, inúmeros profissionais de todo o território nacional escreveram suas impressões sobre o chamado para mais voluntários/as no *site* do CFP, ilustrando a co-moção gerada pelo chamado, como segue:

Excelente esclarecimento! Pois a matéria do JN vinculada ontem à noite, provocou, em mim, um sentimento de impotência por não poder está em Stª Maria para prestar suporte e acolhimento aos familiares das vítimas (Diana Aleixo – 29/01/2013 16:26).

Embora considere muito pertinente estes esclarecimentos sobre a atuação pronta e organizada da psicologia diante deste trágico acontecimento em Santa Maria/RS, compartilho que o clamor expressado pela presença dos conhecimentos da psicologia no calor dos acontecimentos só me fez valorizar-me enquanto profissional. Continuem contando conosco sempre. Também senti um desejo enorme de deslocar-me para lá e poder contribuir com todos aqueles que em muito estão sofrendo neste momento. Portanto, penso que tal apelo nos mobilizou. E isto é muito bom (Jairo Nascimento – 29/01/2013 21:58).

Sugiro que essa explicação do CFP seja veiculada pelo Jornal Nacional e p/ outros meios de comunicação para conhecimento de todos! (Nanci da Costa Bruni – 30/01/2013 9:03).

Tenho muito orgulho dos meus “colegas-voluntários” que estão ajudando em Sta Maria ou em outro lugar! Estou à disposição aqui em Carapicuíba/SP. Excelente esclarecimento! A notificação do Jornal Nacional, desencadeou um sentimento de impotência em mim, por não poder estar no local, cheguei a pensar em um possível deslocamento até o RS para prestar suporte e acolhimento aos familiares das vítimas bem como os demais necessitados. Neste momento presto agradecimento a organização do CFP, CRP/07 e Associação Brasileira de Psicologia em Emergências

⁸ Ver na íntegra em: <http://site.cfp.org.br/santa-maria-ja-conta-com-numero-suficiente-de-psicologas-os-voluntarias-os/>

e Desastres (Abrapede). Colocando-me à disposição para eventual necessidade (Priscilla Fernandes – 30/01/2013 14:59, Jacareí/SP CRP/06).

Percebemos que a chamada pública por psicólogos/as voluntários/as teve destaque nos veículos de comunicação e no apelo de representantes do governo, o que gerou a resposta de muitos/as profissionais que se inscreveram pelo *site* do CRP/RS e se propuseram a se deslocar para Santa Maria. No dia 29/01/2013, o CRP/RS publicou, no seu *site*⁹, uma nota de esclarecimento sobre a atuação de psicólogos/as voluntários/as em Santa Maria, a qual dizia, dentre outras coisas, que:

desde domingo, 27/01, mais de 200 psicólogos (as) de todo o Brasil estão mobilizados na cidade, prestando atendimento aos sobreviventes e familiares das vítimas do incêndio da boate Kiss em Santa Maria/RS. A mobilização dos profissionais é intensa, o que é fundamental nesse momento de luto e tristeza. Portanto, no momento, não há a necessidade de novos profissionais se deslocarem até a cidade de Santa Maria. (CRP, 2013a, s/p).

Esse chamado público por profissionais voluntários/as, e, em especial, por psicólogos/as, é um importante disparador para pensarmos na construção desse acontecimento como um elemento analisador do campo de saber da Psicologia. Sendo assim, partimos do desenho desse chamado público e dos efeitos manifestados nas expressões dos/as psicólogos/as e dos órgãos gestores da categoria para ilustrar o destaque dado à profissão no chamado público por voluntários/as. Partimos do chamado para delimitar as atuações realizadas a partir dele.

O processo de trabalho dos/as psicólogos/as que atenderam o chamado por voluntários/as no interminável dia 27 de janeiro começava pela identificação na entrada do CDM, onde havia tendas no pátio para que os/as profissionais voluntários/as fossem recepcionados/as e escrevessem nome e área profissional em uma lista (à qual tivemos acesso a uma versão). Eles/as recebiam um par de luvas de borracha e uma máscara de proteção. Esses artefatos auxiliaram mais na identificação dos/as profissionais do que no uso efetivo dos produtos, pelo menos, para a área do apoio psicossocial. Como não havia crachás, pela urgência da situação, a inventividade foi um recurso para várias situações, como afirmam Krum e Mafacioli (2016), como no caso em que se escrevia a área de atuação dos/as profissionais voluntários/as diretamente nas máscaras que ficavam penduradas no pescoço no lugar dos crachás. Depois, eram orientados/as tanto pela gestão quando pelo “boca a boca” do/as outros/as voluntários/as quanto às ações a serem realizadas.

⁹ Ver na íntegra <http://www.crprs.org.br/comunicacao/noticias/nota-de-esclarecimento-sobre-atuacao-de-psicologos-voluntarios-em-santa-maria-1843>. Acesso em 09 abril de 2015.

O espaço interno do CDM é um complexo com quatro diferentes ginásios: um ginásio central mais amplo e outros três menores. Foram organizadas diferentes ações em cada um deles¹⁰, sempre acompanhadas por profissionais do apoio psicossocial. O ginásio maior foi o espaço para famílias e amigos/as receberem as primeiras orientações e atendimentos necessários. Os três ginásios menores, dispostos lado a lado, tinham passagens internas entre si, o que possibilitava uma ordenação do fluxo de pessoas sem a interferência do público que estava de fora. Assim, o procedimento foi organizado de forma que todos os familiares passassem pelos três ginásios, em um curso contínuo, sempre acompanhados/as por profissionais.

No primeiro, estavam as vítimas fatais para serem identificadas por familiares ou amigos/as. Após o procedimento, eles/as saíam por uma porta comum ao segundo ginásio, e, nesse local, aguardavam a documentação do Instituto Médico Legal (IML), como também recebiam acompanhamento da equipe psicossocial e os demais encaminhamentos necessários, como atendimento médico. No terceiro ginásio, estavam as funerárias, que realizavam os preparativos para os rituais fúnebres. Encerrava-se, dessa forma, o fluxo de acompanhamento psicossocial dos familiares no processo de identificação das vítimas fatais, que iniciava desde a chegada de familiares no CDM até sua saída com os preparativos fúnebres encaminhados. Durante todo o dia, foram realizadas atividades em torno desse fluxo, que iniciava com o acolhimento das famílias, o acompanhamento para identificação dos corpos e o apoio no cortejo para as funerárias (KRUM; MAFACIOLI, 2016). No final da tarde do dia 27, todas as identificações tinham sido concluídas e a maioria das famílias já havia partido. Algumas famílias permaneceram no ginásio maior do CDM, onde foi organizado o velório coletivo, e permaneceram lá até o dia seguinte, quando saíam para concluir os ritos fúnebres.

Devido ao grande número de perdas, também houve velórios em diferentes locais da cidade, incluindo Centros Tradicionalistas Gaúchos (CTGs) e pequenas capelas. Ainda, houve muitas famílias que fizeram os atos fúnebres em suas cidades de origem. Nesse processo, nem sempre linear e repleto de intercorrências, os vínculos de todos/as os/as envolvidos/as eram provisoriamente traçados, investidos, como também interrompidos. Durante esse longo dia, muitos encontros foram possíveis, houve muitas trocas, muitos rostos familiares e tantos outros desconhecidos, mas a maioria deles carregados de lágrimas, suor e tensão.

No final da noite do dia 27, os/as psicólogos/as que ainda estavam no local foram chamados para uma sala, com a presença de autoridades municipais, estaduais e federais,

¹⁰ Para detalhes, ver quadro explicativo em Krum e Mafacioli (2016, p. 40).

responsáveis pela gestão das ações. Nesse local, houve tempo para perguntas e esclarecimentos dos/as voluntários/as, como descreve Cabral et al. (2016, p. 96): “os olhares fortes, as palavras cheias de intensidades. Escutamos os testemunhos daqueles que queriam falar, acolhemos as angústias uns dos outros, avaliamos o trabalho feito até ali”. Também estava presente o Ministro da Saúde Alexandre Padilha, que agradeceu, em nome da Presidenta, a colaboração dos/as profissionais voluntários/as. Após a reunião, o acompanhamento psicossocial seguiu junto ao velório coletivo até o dia seguinte. Havia a tentativa de fazer um rodízio de profissionais voluntários/as que chegavam ao CDM.

Após esse momento, alguns/algumas representantes de organizações e instituições locais fizeram uma reunião de planejamento das próximas ações. A direção do Departamento de Ações em Saúde (DAS) acionou representantes de diferentes órgãos, como da Escola de Saúde Pública e da Política de Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas, vinculados à Secretaria Estadual de Saúde e as psicólogas da Organização MSF para organizar a estratégia de atenção psicossocial (CABRAL et al., 2016; NOAL et al., 2016b). Na mesma noite do incêndio, ocorreu a criação de uma sede provisória para as ações de atenção e gestão em saúde, com ênfase em atenção psicossocial, para o atendimento prioritário dos/as atingidos/as direta e indiretamente pelo incêndio.

No dia 28, pela manhã, foi realizada uma reunião, na sala da subsede Centro-Oeste do CRP/RS, com a participação representativa de diferentes órgãos. Além dos organismos mencionados, também estiveram presentes representantes da ABRAPEDE, da gestão do CRP/RS, os/as profissionais vindos de São Lourenço do Sul/RS e de Blumenau/SC, com experiência em situações de desastres naturais, e psicólogos/as voluntários/as. Ademais, participaram membros da Diretoria Estadual de Saúde e da Coordenação Estadual de Saúde Mental. Naquele dia, foram elaboradas as primeiras estratégias de cuidados psicossociais e de saúde mental que atenderiam diferentes eixos de cuidado, distribuídos em Grupos de Trabalho (GTs) (KRUM; MAFACIOLI, 2016; NIED; LÜDTKE; RIGHI, 2016; NOAL et al., 2016b).

O Núcleo de Gestão – composto por membros das três esferas de governo (municipal, estadual e federal) e pelas psicólogas componentes da organização de ajuda humanitária internacional – era responsável pelo levantamento de necessidades, planejamento das ações, avaliação das atividades realizadas pelos GTs e produção dos boletins diários com essas informações para as instâncias superiores, entre outras atribuições. Os sete GTs criados para a realização do apoio psicossocial nessa primeira fase de ação foram: 1) Regulação em saúde mental – encarregado de articular as informações, necessidades e ações junto aos demais GTs, além de realizar supervisões e capacitações dos/as voluntários/as em diferentes espaços; 2)

Apoio psicossocial nos ritos de despedida – que assessoravam os velórios e enterros; 3) Apoio psicossocial às Unidades de Pronto Atendimento 24h (UPAs) e SAMU – que acompanhavam os casos e realizavam apoio aos profissionais nessas unidades; 4) Apoio psicossocial aos hospitais – que realizavam atendimentos a sobreviventes e familiares; 5) Apoio psicossocial com foco na Atenção Básica – responsável por preparar e articular os serviços da rede básica de saúde com as ações que estavam sendo realizadas; 6) Apoio psicossocial aos cuidadores – também chamado de cuidado ao cuidador, destinado a acompanhar os/as profissionais que atuaram direta e indiretamente no socorro do incêndio; 7) Equipe do Acolhimento 24h/serviço de plantão de saúde mental – responsável pelos atendimentos à população em regime de plantão, e a escala de voluntários/as, na sede criada junto a um dos CAPs já existentes, o CAPs *Caminhos do Sol* (CABRAL et al., 2016; KRUM; MAFACIOLI, 2016; NOAL et al., 2016b). Há pequenas divergências de nomenclaturas dos Grupos de Trabalho (GTs) entre os/as autores/as, mas o sentido central é preservado.

Para cada GT, eram delegados/as profissionais responsáveis por levantarem as demandas, planejarem e executarem ações e reavaliá-las diariamente. Privilegiavam-se grupos mistos nas coordenações de GTs, isto é, com funcionários/as municipais e/ou estaduais em parceria com profissionais voluntários/as, assim como profissionais de fora da cidade junto com moradores locais para que as condições de trabalho fossem ampliadas. Esses/as profissionais permaneciam temporariamente nesses postos, conforme disponibilidade e necessidade. Na primeira semana, ocorriam duas reuniões por dia com o Núcleo de Gestão e os/as responsáveis pelos GTs para trocas de informações e realização de encaminhamentos (CABRAL et al., 2016; NOAL et al., 2016b). Com a criação do serviço Acolhimento 24h e a abertura de uma sede física junto ao CAPs, surgiu uma nova proposta de ação, mais organizada e amparada por tecnologias de atenção, como centralização de informações, número próprio de telefone, agendamento de atendimentos, visitas domiciliares, serviços de referência para encaminhamentos, entre outros recursos.

O serviço especializado se configurou em regime de plantão 24h, com rodízio de equipes multiprofissionais nos turnos da manhã, tarde e noite. Trabalharam voluntários/as de diferentes áreas de atuação (psicólogos/as, enfermeiros/as, assistentes sociais, técnicos/as de enfermagem, médicos/as), como também funcionários municipais e estaduais de saúde. Além dos atendimentos de plantão psicossocial, nesse espaço, também eram realizadas as reuniões do núcleo de gestão e das diferentes equipes (GTs), supervisão de atendimentos, troca de plantões e capacitações. Os atendimentos realizados pelo GT Acolhimento 24h eram registrados em livros atas e em prontuários.

Mesmo com as fragilidades na composição da rede intra e interinstitucional, na gestão das políticas públicas em saúde, e dos modelos de atenção do município de Santa Maria, foi possível realizar a estratégia criada devido à coordenação de um núcleo de gestão pública tripartite, assessorado pelas profissionais da Organização MSF e a participação ampla de profissionais voluntários/as nos dois primeiros meses de trabalho. Todavia, a maior parte dos profissionais, tanto do quadro público quanto os/as voluntários/as, não tinham experiência em situações semelhantes (NOAL et al., 2016b), em desastres e emergências.

Desse modo, a gestão do processo de trabalho foi construída por um coletivo de profissionais com conhecimento das políticas de saúde mental, o qual atuou como orientador para aqueles que não possuíam formação prévia nos princípios do SUS (CABRAL et al., 2016; KRUM; MAFACIOLI, 2016; NOAL et al., 2016a). As capacitações oferecidas para profissionais da rede e voluntários/as seguiram os princípios e as diretrizes da FN-SUS, coerentemente com a experiência de trabalho compartilhada pelas psicólogas da Organização MSF e da ABRAPEDE, sendo estas as recomendações predominantemente seguidas e fomentadas para uma ação coerente e integrada em todos os espaços oferecidos. Nesses lugares, foram estruturados multiplicadores das informações do trabalho psicossocial em emergências e foram disponibilizados, para os/as voluntários/as, os arquivos físicos com as principais orientações com base em diretrizes nacionais e internacionais sobre os primeiros socorros psicológicos e as informações que deveriam ser repassadas para a população.

Assim, após receberem as orientações, os/as profissionais tornavam-se multiplicadores das informações e podiam realizar capacitações com outros públicos. As orientações foram guiadas pela pirâmide de intervenções para os serviços de Saúde Mental e Apoio Psicossocial em Emergências da *Inter-Agency Standing Comitês/IASC* (2007). Diante disso, o trabalho se deu com o fortalecimento da noção de que a população afetada em um evento crítico apresenta diferentes demandas que podem ser providas por distintos níveis de apoio psicossocial (NOAL et al., 2016a).

Entre os saberes que se sobressaíram na capacitação dos/as profissionais, estavam a interdisciplinaridade e transversalidade no campo de atuação e seus vários saberes e atores, isto é, o apoio psicossocial não é atributo de nenhuma categoria profissional em especial, pelo contrário, as trocas de saberes das diferentes áreas de atuação permitem um olhar ampliado para as questões emergentes (educação, assistência social, saúde). Havia uma ética norteadora, que conduzia os posicionamentos, como o acompanhamento de mobilizações sociais, o reconhecimento de recursos próprios e da rede dos sujeitos e comunidade, o direito à informação de serviços e reações esperadas, orientação e proteção básica (água, comida, por

exemplo). Também são ações de saúde mental em emergências, mesmo que não exclusivas de psicólogos/as, a atenção às necessidades básicas das pessoas, que devem ser atendidas em primeira instância, como também a preservação e garantia de direitos sociais básicos, bem como o conhecimento das ofertas de serviços do território, o planejamento das ações visando os recursos para sua continuidade, a escuta das demandas e a consideração de que as expressões de tristeza, dor e luto, nesse contexto, são reações esperadas (WEINTRAUB et al., 2015).

Além disso, um dos pontos norteadores significativos do apoio psicossocial em Santa Maria foi evitar o foco apenas em nível clínico ou somente em nível social, mas compreendê-los enquanto complementares. Em entrevista para Jaime e Lima (2011), Didier Fassin afirmou que a crise pode ser uma oportunidade para potencializar serviços de saúde mental, mas, para isso, é preciso haver um debate nos níveis ideológico e técnico, pois há uma vasta abordagem técnica, teórica e ideológica sobre o sofrimento (ou trauma), o que torna a tarefa complexa visto que ainda temos uma herança que despolitiza o sintoma. Assim sendo, para Weintraub et al. (2015), a intervenção em saúde mental, além do acolhimento e da ressignificação do sofrimento, também precisa primar pela edificação da autonomia e do fortalecimento dos laços sociais em diferentes instâncias.

Apesar de toda a disponibilidade dos/as profissionais da Psicologia, de diferentes abordagens, os/as quais se deslocaram voluntariamente para a cidade, era preciso uma confluência de ações para não sobrecarregar com abordagens repetitivas ou duplicar iniciativas, enfraquecendo as ações que precisavam ser claras e pontuais devido à situação. Desse modo,

a ação do psicólogo, independentemente de onde ela parta (se profissional do Sistema Único de Saúde; se voluntário; se membro de alguma universidade ou outra instituição de ensino; se como membro de alguma organização não governamental), deve estar articulada de forma integral a uma estratégia que envolva diferentes atores na resposta ao desastre. Em outros termos, é de suma relevância que o/a profissional não aja sozinho, tampouco desconheça a estratégia a priori determinada nos níveis social, de saúde e educação, para mitigar e/ou responder à demanda gerada pelos desastres. (WEINTRAUB et al., 2015, p. 297-298).

O Código de Ética Profissional ampara a atuação voluntária de psicólogos/as em situações de emergência. Dentre os deveres fundamentais inseridos em suas responsabilidades, está a prestação de serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência sem visar benefício próprio (CFP, 2005). Essa colocação implica a realização do trabalho de forma coerente e articulada com o poder público, pois, assim, pode

contribuir para a garantia de direitos ao primar pela continuidade dos atendimentos por meio da rede de serviços públicos de saúde.

Até o mês de fevereiro, os profissionais que desejavam realizar trabalho voluntário inscreviam-se na página da internet do CRP/RS, com subsele em Santa Maria. Os/As voluntários/as eram contatados/as por telefone, e era verificada a disponibilidade de horários para realizarem o plantão no serviço ou nos demais locais, como hospitais, velórios e enterros, UPAs/SAMU. Passadas algumas semanas, muitos desses locais já não careciam de voluntários/as, pois suas demandas foram esgotadas espontaneamente, a exemplo dos GTs responsáveis pelo acompanhamento em velórios/enterros e hospitais, conforme o encerramento dos rituais fúnebres e a alta das pessoas internadas.

Tendo em vista a gravidade dos fatos, a fragilidade da rede de saúde e a garantia dos cuidados longitudinais em saúde, foi criado um termo de cooperação técnica entre os órgãos federados de governo – federal, estadual e municipal. O Termo de Compromisso foi assinado em 22/02/2013 e publicado no Diário Oficial da União. Nele, está descrita, dentre outras ações, a continuidade do monitoramento e da atenção à saúde de vítimas, familiares e profissionais envolvidos/as no incêndio, abarcando ações de vigilância à saúde, atenção básica, especializada e psicossocial (BRASIL, 2013).

Segundo o boletim de oito de maio de 2013, publicado pela Prefeitura Municipal de Santa Maria, em sua página na internet, os/as voluntários/as trabalharam até 31 de março de 2013. Nele, há o seguinte texto:

Agradecemos a todos os voluntários que trabalharam até o dia 31 de março de 2013, com comprometimento, disponibilidade, coragem e principalmente com o espírito solidário, pois o grande número dos atendimentos referente a 1ª e 2ª fases foram realizados pelos mesmos. (PMSM, 2013b, s/p).

Foram publicados, no *site* da Prefeitura, três boletins contendo os relatórios de ações e atendimentos realizados pelo serviço. A primeira fase referiu-se aos atendimentos realizados de 1º a 28 de fevereiro de 2013, a segunda fase fez referência aos atendimentos realizados de 1º a 31 de março, períodos em que os/as profissionais voluntários/as estavam trabalhando. Assim, o trabalho voluntário ficou delimitado até o período de contratação de profissionais, destinada a compor o serviço criado para atender, prioritariamente, os/as afetados/as pelo incêndio, assim como foram contratados/as profissionais para reforçar os demais serviços da rede psicossocial do município¹¹ (PMSM, 2013a).

¹¹ Ver na íntegra em: <http://www.santamaria.rs.gov.br/noticias/6503-atencao-psicossocial-24-horas-contabiliza-2772-atendimentos-decorrentes-do-incendio-da-kiss>

Nesse sentido, em março de 2013, a Prefeitura Municipal de Santa Maria lançou o edital¹² para contrato temporário de psicólogos/as e outros/as profissionais da saúde para integrar o serviço especializado criado para atender as demandas pós-incêndio e foi estipulada uma pontuação para os/as profissionais voluntários/as, sendo a experiência nos atendimentos do acontecimento crítico um importante critério. As ações do serviço, nomeado, então, de Acolhe Saúde (PMSM, 2013c), entraram na terceira fase do processo do cuidado a partir do mês de abril, quando houve a contratação de profissionais para o quadro efetivo da saúde, além da sede nova, em espaço mais amplo e confortável (PMSM, 2013a). O atendimento era prioritário às famílias de vítimas e a sobreviventes, assim como às pessoas que necessitavam de um acompanhamento psicossocial em virtude do acontecimento crítico.

Buscamos, neste capítulo, delimitar alguns aspectos do território, as ações psicossociais transformadas pelo incêndio e a ênfase ao trabalho de psicólogos/as voluntários/as. Esses aspectos auxiliaram a compor a noção de acontecimento crítico, que não se restringe ao incêndio em si, pois conglomeram as condições que o antecederam e os efeitos provocados por ele. No capítulo seguinte, vamos discutir sobre o percurso metodológico da pesquisa e seus desdobramentos, assim como a análise dos documentos levantados.

¹² Ver na íntegra em: <http://portal.urisantiago.br/sistema/arquivos/doc_20130301-856.pdf>.

3 PERCURSO METODOLÓGICO: TRILHANDO O CAMINHO QUE SE FAZ AO CAMINHAR

Neste capítulo, procuramos retratar a trajetória metodológica da investigação guiada pelos objetivos propostos na tese. O capítulo tem três seções: a primeira inicia pela descrição das bases teóricas e éticas que embasam a metodologia empregada na pesquisa; a segunda apresenta os recursos metodológicos utilizados; e a terceira é onde expomos as estratégias da construção e o tratamento do *corpus* de pesquisa e está dividida em duas subseções: *O mapa das andanças: levantamento documental* – em que acessamos arquivos do serviço de saúde psicossocial nos quais psicólogos/as voluntários/as trabalharam e as publicações, das secretarias municipal e estadual de saúde e do CRP/RS relativas ao apoio psicossocial realizado; e *A aproximação e a escuta das narrativas em entrevistas, grupo focal e diário de campo: encontros, memórias e afetos* – que trata das intervenções no campo, como ferramentas de aproximação com as narrativas sobre a experiência de psicólogos/as que trabalharam nas ações em resposta ao incêndio.

3.1 O INÍCIO DA TRILHA: AS BASES TEÓRICAS E ÉTICAS

Nesta pesquisa, há grande proximidade com o campo de investigação proveniente da experiência vivida e com as afetações geradas pelas constantes problematizações de certos modos de fazer Psicologia. O objetivo do/a pesquisador/a qualitativo/a é, intencionalmente, tomar-se em consideração durante todo o curso do estudo ao considerar e analisar o que aconteceu no percurso e de onde suas ideias surgiram (BOGDAN; BIKLEN, 1994). É nesse espaço que o/a pesquisador/a se vê provocado/a a (re)elaborar suas próprias ideias diante do que está acontecendo no cenário da pesquisa e criar iniciativas que irão enriquecer sua bagagem intelectual (FRIZZO, 2010).

A noção de não neutralidade, inerente à implicação, remete à postura do/a pesquisador/a de só poder ver a partir do lugar que ocupa dentro do processo diante do tipo de conhecimento que produz. Há a impossibilidade do apagamento das instituições de diferentes ordens que atravessam o/a pesquisador/a e que são constitutivas de seu fazer, as quais incluem as implicações afetivas, profissionais e institucionais (ROCHA; DEUSDARÁ, 2010). Esse aspecto é indispensável para a abordagem que reconhece a trama de afetações gerada pelo ato de pesquisar. Para Jovchelovitch (2008), tal implicação no processo de pesquisa necessita ser reconhecida e discutida em dois níveis inter-relacionados: o primeiro, o nível de

reconhecimento de uma pertença e, o segundo, a natureza da relação com o campo, percebida de forma processual.

Esta tese teve como embasamento teórico a Teoria das Representações Sociais, que compreende a processualidade, as pluralidades e a coexistência de saberes. Esses princípios comportam o emprego de uma escrita implicada e é composto por fragmentos do diário de campo, que dialoga, em vários trechos do texto, com as demais fontes de informação, como documentos, entrevistas e grupo focal. Almejamos, assim, expressar o compromisso ético-político com a construção de conhecimento enquanto processo coletivo e dialógico.

Diante disso, a contribuição da TRS vai para além da busca pelas representações construídas sobre o trabalho voluntário após o incêndio em Santa Maria como um produto final em si, mas o processo de significações da experiência. A ênfase se dá na compreensão de que a construção de si e do mundo perpassa as experiências e que estas são construídas pelas interações cotidianas apoiadas nos afetos, na memória e nas contingências da situação. A TRS auxilia a revelar o processo de familiarização diante do estranhamento de um fenômeno novo, assim como cumpre uma função de afiliação com o grupo em que as relações são compostas por meio da alteridade e dos processos de comunicação (ARRUDA, 2014b; GUARESCHI, 2007; JOVCHELOVITCH, 2008).

Devido ao caráter multifacetado e em constante movimento da TRS, alguns passos auxiliaram a construção da investigação nesse campo, como a consideração das relações entre a emergência de uma representação e fatores, como valores, contexto histórico e dinâmica das instituições envolvidas. Para tanto, os processos precisam estar embasados em suportes, como comportamentos, documentos e práticas. Quanto ao estatuto epistemológico, precisamos atentar à relação estabelecida com a difusão de conhecimento e a transformação dos saberes (SÁ, 1998).

Ao escolhermos pesquisar a partir de uma experiência concreta, surge o desafio de pesquisarmos sobre questões que emergiram visceralmente das práticas de trabalho voluntário. O efeito foi o recorrente deslocamento do lugar de pesquisadora durante a elaboração da tese, atravessada pela herança dos afetos da experiência. Desse modo, Arruda (2014b) reforça a impossibilidade de separar afeto e saber, visto que o afeto é uma forma de saber e o saber está atravessado pelo afeto. Partimos desse pressuposto e de que não há uma verdade a ser revelada sobre o trabalho dos/as psicólogos/as no acontecimento crítico em Santa Maria para apresentar o processo de pesquisa. O registro do trabalho realizado por psicólogos/as em resposta ao incêndio na boate tem diferentes versões, e todas são válidas enquanto experiência de trabalho e produção de saberes e afetos. Além disso, foi um trabalho

complexo, e seus registros materiais e imateriais são fragmentados. Do mesmo modo, muitos profissionais já falaram sobre esse acontecimento, e, cada vez que essa história é contada, emergem questões significativas para a compreensão desse contexto. Propomos oferecer, a partir da investigação, mais uma versão para a história, a partir da composição das informações dos documentos e das memórias dos/as profissionais que se propuseram a narrar suas experiências e reflexões.

O caráter transitório também aparece no processo investigativo e na escrita da tese. O planejamento inicial precisou sair de cena e permitir que as movimentações do deambular de saberes que emergiram ao longo desses processos fossem visibilizados. Tratando-se de pesquisa acadêmica, a previsibilidade pretendida com a delimitação de um método circunscrito, previamente delimitado e, posteriormente, seguido, contrapõe-se com os imprevistos que se apresentam em todo o movimento da pesquisa, como também na escrita do texto. Pesquisar enquanto prática social está muito mais ligado à reflexão sobre o processo de criação gerado nos caminhos trilhados do decurso da investigação do que ao serviço de demonstrar e explicar a realidade. Pelo contrário, pesquisar é uma forma de reinventar a realidade, e “esse processo não se dá pela certeza de linhas retas, mas fundamentalmente pela obliquidade dos possíveis e imprevisibilidade dos acontecimentos” (ZANELLA, 2013, p. 134).

Assim, desde o início dessa trilha investigativa, amparamo-nos em preceitos e bases epistemológicas que encontram, na TRS e na sociologia das ausências e emergências, os principais marcos conceituais, além de outros/as autores/as que se harmonizam com esses valores e são coerentes com os recursos e as estratégias metodológicas das quais trataremos a seguir. A problemática teórico-metodológica das representações sociais tem servido como ferramenta que exige a relativização do conceito de rigor, porque sua interpretação avança para além de algumas margens. A validação da pesquisa em representações sociais acontece nos sentidos que consegue produzir e no apropriado emprego posterior, em que os/as destinatários/as salientam-se e o método é apenas uma travessia até eles (ARRUDA, 2014d).

Desse modo, é importante apostarmos na criatividade epistemológica dos processos investigativos para que eles nos auxiliem a construir outra forma de racionalidade, mais democrática e solidária. Para tanto, é necessário mantermos a permanente postura crítica quanto ao desperdício de experiências locais e à naturalização das hierarquias de saberes sociais, para isso, dois movimentos são necessários: a ampliação do presente e a redução do futuro (SOUZA SANTOS, 2002a; 2007; MAYORGA, 2012a).

Os procedimentos éticos desta pesquisa foram subsídios presentes desde a elaboração do problema, em que houve o reconhecimento do forte impacto social do acontecimento crítico na vida das pessoas que estavam direta ou indiretamente envolvidas. Para tanto, foi preciso pensarmos a Psicologia a partir dela própria, e isso nos auxiliou a delinear o problema de investigação, pois remeteu a uma reflexão sobre si enquanto campo de saber. Precisamos reconhecer que os/as psicólogos/as também foram muito abordados/as para manifestarem-se – darem explicações, testemunhos e depoimentos pessoais – por autoridades ou veículos de comunicação, por exemplo.

Do mesmo modo, houve um cuidado direcionado aos/às profissionais que participaram das ações em resposta ao incêndio por considerá-los/las um público que também sofreu com seus efeitos. Portanto, reconhecemos, aqui, a responsabilidade de abordarmos um tema denso e permeado de lembranças e desconfortos, que refletiram para além da vida profissional das pessoas. Segundo Arruda (2014b, p. 71), “o afeto é um artífice do possível, que nos sacode e nos coloca em um outro estado de ser que nos empurra para a ação. Ou nos revela um mundo inesperado que é preciso elaborar”. Do mesmo modo, a autora ainda coloca que, para expandirmos a visão de ética em pesquisa, é preciso que partamos do pressuposto de respeito ao outro e de acolhimento de uma noção de sujeitos ativos.

Logo, a congruência com o projeto epistemológico amplia a noção de ética em pesquisa. O trabalho de análise em uma pesquisa não se limita a recortar e agrupar falas na busca de sentidos comuns. Junto à prioridade das informações acessadas, há o respeito para lidar e refletir com elas. Interpretar implica reconstruir, com o devido cuidado, o contexto cultural, histórico e político para circunscrever a produção de sentidos almejada: “Tanto as representações quanto as interpretações estão em movimento; este movimento ocorre no cruzamento das comunicações e interações humanas” (ARRUDA, 2014d, p. 157).

Mesmo que se considere a amplitude dos princípios éticos para além do cumprimento de trâmites burocráticos, alguns procedimentos são necessários e inerentes à responsabilidade do/a pesquisador/a, por isso, como parte dos procedimentos éticos, solicitamos a autorização institucional da Prefeitura Municipal de Santa Maria para a realização do levantamento documental no serviço *Acolhe Saúde*. Para tanto, o projeto de pesquisa precisou passar pela avaliação do Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPEs) da Prefeitura de Santa Maria. Depois disso, a pesquisa foi encaminhada para e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), sob registro nº CAAE 51988915.0.0000.5334. Aos/Às colaboradores/as que aceitaram participar

das entrevistas, como também do grupo focal, foram acordados seus consentimentos, documentado pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

3.2 RECURSOS METODOLÓGICOS

A presente tese foi embasada na abordagem qualitativa de pesquisa e na perspectiva que convida a mirar, ao mesmo tempo, para o que está dado – sem abrir mão da criticidade – e para o que se anuncia como realidade instituinte, considerando a realidade em que vivemos como plural e emergente (ZANELLA, 2013). A pesquisa qualitativa passa pela compreensão de que o mundo social não é um dado natural, pelo contrário, é ativamente construído por pessoas em suas vidas cotidianas (GASKELL, 2008; GUARESCHI, 2007).

A orientação das bases epistemológicas se harmonizou com a proposta de uma composição de estratégias que buscasse atender os objetivos desta tese. Dentre elas, está o levantamento documental, o diário de campo, as entrevistas narrativas e o grupo focal. Tais ferramentas foram escolhidas para reunir elementos que pudessem acrescentar subsídios para responder ao problema de investigação: quais os saberes e as práticas psicológicas o acontecimento crítico fez emergir. Para tanto, como já apresentado na introdução, fizemos um recorte intencional do universo de investigação. Nossa atenção foram os/as psicólogos/as voluntários/as que participaram das ações traçadas pela atuação conjunta das três esferas governamentais (federais, estaduais e municipais) guiadas pelas políticas públicas de saúde, presentes tanto no dia 27 e/ou que estivessem vinculados/as aos GTs, em especial, ao Acolhimento 24h. Registramos que foram realizadas outras iniciativas de atuação por psicólogos/as ao público atingido pelos efeitos do incêndio, como os atendimentos voluntários oferecidos por clínicas particulares, as ações realizadas pela Cruz Vermelha junto a familiares de vítimas, a atuação da equipe psicossocial da UFSM com estudantes e professores/as da instituição, entre tantas outras. Entretanto, compartilhamos da compreensão de Jovchelovitch (2008), que afirma que, mesmo com diferentes elementos, não temos acesso à realidade em sua “verdade nua”. Nessa situação, são os acordos e desacordos resultantes dos encontros entre a realidade do campo, a hipótese de trabalho, a leitura das teorias e os pressupostos dos envolvidos na pesquisa que são constantemente reconfigurados e acabam por gerar a ampliação de fronteiras em todos os saberes implicados.

A construção da escrita para compor o percurso metodológico da pesquisa baseia-se, inicialmente, no *corpus* composto no caminhar da investigação, que não deixa de ser uma seleção inevitavelmente arbitrária de atributos com funções simbólicas. Logo, a análise

compreensiva tem prioridade sobre o exame minucioso dessa seleção (BAUER; AARTS, 2008). Diante disso, o levantamento documental é uma estratégia importante para a pesquisa que visa fazer uma reconstrução de eventos e situações, uma vez que os documentos são meios de comunicação e carregam marcas históricas, como também são meios para a construção de uma versão do episódio. Conseqüentemente, os documentos são formas de contextualização da informação e “devem ser vistos e analisados como dispositivos comunicativos metodologicamente desenvolvidos na construção de versões sobre eventos” (FLICK, 2009, p. 234). Para tanto, é preciso fazer uma análise do material levantado, a qual não se restrinja ao conteúdo dos documentos, mas também esteja atenta às condições específicas nas quais foi produzido, assim como sua utilização e função. Para isso, é possível guiar esse exame por diferentes critérios, como classificação, compreensão e validação (ibid.).

Além disso, cabe ao/à pesquisador/a buscar compreender os aspectos que envolvem a produção dos documentos: quem produziu, com que objetivo, para quem está destinado o acesso a esses dados e se as intenções foram institucionais ou pessoais. Nas instituições, os documentos são destinados ao registro de rotina e, ao mesmo tempo, ao registro da informação necessária para a legitimação da maneira como as coisas são feitas (FLICK, 2009).

Quanto à validação dos documentos, Scott (1990) propôs quatro critérios favoráveis: a autenticidade, que diz respeito à originalidade do material (origem direta ou indireta), verificada por meio de expressões de inconsistência internas, erros e diferentes versões; a credibilidade, que alude à exatidão da documentação e ao grau de distorção; a representatividade, que se refere à correspondência típica aos modelos similares, se contém ou não as informações que os registros costumam ter; e a significação, que considera a medida em que a informação é clara e compreensível para o/a pesquisador/a: o que é, e o que o material diz.

Os documentos levantados foram: a lista de voluntários do dia 27/01 no CDM, os livros de registro dos atendimentos psicossociais realizados no GT Acolhimento 24h e os boletins da Secretaria Municipal de Saúde de Santa Maria, da Secretaria Estadual de Saúde e do CRP/RS, publicados nas páginas *online* dos respectivos órgãos. Paralelo a esse levantamento, realizamos 13 entrevistas narrativas individuais, 11 presenciais e duas a distância, por escrito. A proposta baseia-se no entendimento de que é por meio da narrativa que as pessoas colocam a experiência em uma sequência, encontram possíveis explicações para o que aconteceu e jogam com a cadeia de acontecimentos que constroem a vida individual e social. Ao contar histórias, os sujeitos provocam estados intencionais que tornam familiares acontecimentos e sentimentos (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008).

Ao solicitarmos que os/as colaboradores/as reconstruíssem uma narrativa sobre seu trabalho no acontecimento crítico, entendemos que havia uma possibilidade de reconstrução do episódio em si e das ações realizadas. Um acontecimento pode ser traduzido tanto em termos gerais como em termos específicos, isto é, narrar significa que a referência é feita a acontecimentos concretos em um lugar e um tempo. As narrações são ricas de colocações específicas porque elas se referem às experiências pessoais e tendem a ser detalhadas com um enfoque em acontecimentos e ações (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008).

A entrevista narrativa tem em vista uma situação que encoraja e estimula os/as informantes a contarem a história sobre algum acontecimento importante de sua vida ou do contexto social, no caso deste estudo, pretendemos acessar as narrativas sobre a atuação no acontecimento crítico. Nessa mesma perspectiva, o sentido permeia toda a história narrada. Portanto, “compreender uma narrativa não é apenas seguir a sequência cronológica dos acontecimentos que são apresentados pelo contador de histórias: é também reconhecer sua dimensão não cronológica, expressa pelas funções e sentidos do enredo” (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008, p. 93).

Após as entrevistas narrativas, os/as colaboradores/as foram convidados a participar do grupo focal. Foi realizado um grupo focal com participação de três psicólogos/as que aceitaram participar dessa etapa da pesquisa. Não houve a exigência de que esse/a mesmo/a profissional participasse das duas etapas de abordagem, ficando livre para decidir sua forma de participação. Os apontamentos surgidos a partir do levantamento documental e das análises prévias das entrevistas, já mencionados, foram os disparadores das questões para a reflexão a ser levada ao grupo focal. Essa abordagem redefiniu o lugar dos/as colaboradores/as ao passarem a compor juntos as ponderações da proposta de pesquisa e a intervirem na análise do *corpus*.

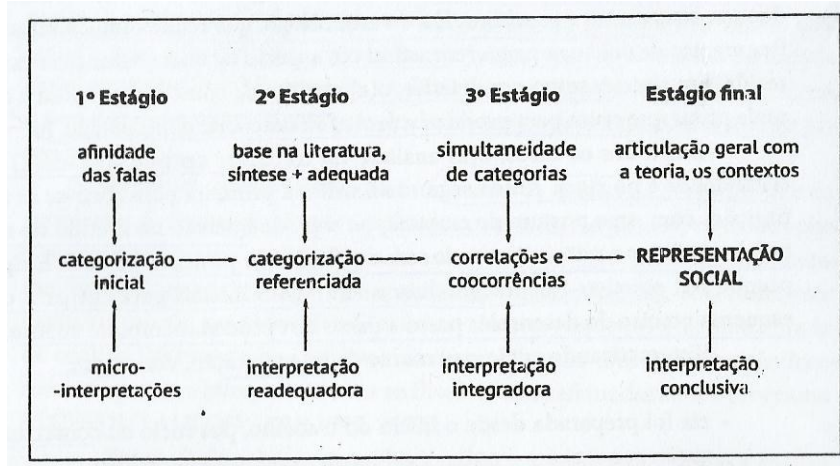
Grupos focais são, frequentemente, usados em combinação com outros métodos e podem ser complementares às entrevistas individuais. Tendem a ser usados numa fase posterior da pesquisa, como forma de aprofundar a compreensão das informações já levantadas, e podem chamar a atenção para incertezas e tensões na comunicação. A discussão do grupo focal é usada, principalmente, para ilustrar alguns pontos que o/a pesquisador/a deseja destacar. O método consiste, basicamente, em análise de conteúdo, o que fornece um quadro geral do que foi discutido no grupo (MARKOVÁ et al., 2007).

A abordagem de grupos focais é indicada para as pesquisas qualitativas, pois permite que a temática seja mais bem explorada, num processo de reflexão sobre o tema, em que os/as diferentes participantes colocam suas ideias, representações e visões acerca do assunto,

interagindo entre eles/as. Para Roso (1997), os grupos focais não são grupos terapêuticos, mas não deixam de ser um importante veículo de significações, em que o mediador está ali para ouvir e propiciar ambiente adequado para livre expressão dos/as participantes. A autora afirma que a técnica dos grupos focais se revela como um poderoso instrumento de pesquisa em Psicologia Social, porque oportuniza o aprofundamento do fenômeno a partir do discurso dos próprios sujeitos investigados.

Sendo assim, para a análise das informações levantadas, partimos da perspectiva processual das representações sociais, a qual visa identificar como elas emergem e se organizam internamente, revelando seu percurso, e que relação isso estabelece com o mundo. Para tanto, utilizamos os estágios de interpretação propostos por Arruda (2014c), conforme a Figura 1, para guiar o processo analítico e entrar em contato com os conteúdos das entrevistas para trançar uma rede de significados que pudessem desenhar a força da experiência desses/as profissionais diante de uma situação que entendemos ser expressiva para repensar as práticas da Psicologia.

Figura 1 – Estágios da interpretação dos dados



Fonte: Arruda (2014c, p. 139).

Primeiramente, fizemos uma organização do material coletado em divisões por afinidades das falas. Posteriormente, essas divisões passaram por uma revisão sintética e ajustamento aos objetivos da pesquisa, assim como uma articulação com o referencial teórico. Conforme elas foram reajustadas, observando a simultaneidade, buscamos fazer as correlações entre elas, o que indicou significados expressivos para a compreensão dos

objetivos propostos. Rumo ao estágio final de interpretação, realizamos uma discussão com o material teórico em busca de uma interpretação conclusiva.

A representação social constrói uma relação de simbolização e interpretação de algo, que resulta em uma construção e expressão dos sujeitos perante o mundo; com isso, elas integram, na análise desses processos, a pertença e a participação social ou cultural dos sujeitos. As representações sociais ressaltam o caráter prático da construção de saberes, pois estão orientadas para a ação e gestão da relação dos sujeitos com o mundo. A experiência a partir da qual os saberes são produzidos busca qualificá-los, integrando seus contextos e condições de produção (JODELET, 2001).

Logo, o início da trilha foi marcado por delimitações teóricas, epistemológicas e metodológicas que, desde então, ilustraram a implicação como dispositivo constituinte nos procedimentos metodológicos da pesquisa. A seguir, descreveremos os mapas que auxiliaram a aproximação das informações e de algumas pessoas.

3.3 ESTRATÉGIAS DE CONSTRUÇÃO E TRATAMENTO DO *CORPUS* DE PESQUISA

3.3.1 Mapeando as andanças: levantamento documental

O material documental será apresentado e discutido nesta subseção. Ele foi composto por: a) lista de voluntários do dia 27/01 no CDM, disponibilizada pela antiga gestão do serviço Acolhe Saúde; b) livros de registro dos atendimentos psicossociais realizados no GT Acolhimento 24h do dia 28/01/2013 ao dia 31/03/2013, armazenados no serviço Acolhe Saúde; c) As publicações de notícias divulgadas *online* pela Secretaria Municipal de Saúde de Santa Maria, pela Secretaria Estadual de Saúde e pelo Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul (CRP/RS), publicados nas páginas da internet dos respectivos órgãos.

No primeiro momento de entrada no campo, houve uma aproximação com a equipe de trabalho do serviço Acolhe Saúde para esclarecimentos sobre a proposta e levantamento das informações. O serviço de referência criado pelo poder público como resposta ao incêndio foi eleito como ponto de partida para a pesquisa por concentrar o material produzido pelos atendimentos psicossociais do período do incêndio (como livros de registro de atendimentos e prontuários). Para isso, foi obtida a autorização institucional da Prefeitura Municipal de Santa Maria. Em novembro de 2015, iniciamos as visitas ao serviço; a recepção pelos/as profissionais foi acolhedora e possibilitou o reencontro com colegas que haviam sido voluntários/as no período do incêndio.

A lista de voluntários/as que foram até o CDM no dia 27 de janeiro de 2013 foi disponibilizada via *e-mail* e tinha a finalidade de registro e controle de entrada dos/as voluntários/as no complexo de ginásios para o grupo gestor das ações. A lista encontrada na pesquisa documental não era a listagem original, que fora redigida à mão por profissionais voluntários/as ou servidores/as no dia 27/01/2013 com o objetivo de fazer levantamento de pessoas presentes e informar os órgãos gestores. Logo, ela é uma versão digitalizada da versão original. Entendemos que esse documento foi construído destinado à avaliação interna de recursos humanos disponíveis e registro de presença (também serviu para a emissão de certificados). Sua origem é indireta, podendo ter outras versões e um elevado grau de distorção. O conteúdo dessa lista é claro, seu sentido é informar quem se voluntariou e de qual área profissional. Além disso, a estimativa é de que o registro exato de todos/as os/as profissionais que foram voluntários/as não tenha sido possível, pois muitas pessoas não se registraram na entrada do CDM, e, dentre as que o fizeram, algumas não registraram de forma completa sua ocupação.

Na leitura da lista digitalizada, percebemos a repetição de nomes, assim como a não identificação da profissão de algumas pessoas. Dentre os fatores que podem ter interferido no registro da lista digitalizadas, estão: o possível extravio de partes do material original, a troca de responsáveis por esse registro, a elevada quantidade de nomes para digitar, as caligrafias pouco legíveis e a exigência de rapidez em produzir esse material para documentação da gestão das ações. Logo, iniciamos uma busca pela lista original, em que foram consultados vários serviços e profissionais ligados a essa atividade, sem sucesso. O serviço disponibilizou algumas listas escritas à mão e em folhas avulsas não numeradas, atribuídas como sendo a listagem original, porém, para esta investigação, fizemos comparação entre a listagem manual e a digitalizada para a checagem de informações. O resultado foi de que havia similaridade em algumas informações – o mesmo nome e a profissão em ambas, como também havia informações diferentes – nomes e/ou respectivas profissões que só constavam em uma das listas. Portanto, para fins de pesquisa, decidimos trabalhar com a listagem digitalizada por conter maior volume de informações. Essa lista foi tratada enquanto uma estimativa aproximada de profissionais voluntários/as, entretanto, precisamos considerar a fragilidade dos critérios de autenticidade e credibilidade, visto a existência de brechas nos registros de dados.

As informações levantadas, mesmo que imprecisas, podem ilustrar um panorama para análise. Diante delas, podemos fazer alguns apontamentos sobre as características dos/as profissionais que foram voluntários nesse dia. A lista está dividida por área profissional, mas

havia exceções em todas as categorias, por isso, fizemos uma leitura seletiva para organizarmos o Quadro 1. Após organizar as áreas profissionais que estavam misturadas e considerar as lacunas de informações na listagem – como nomes repetidos e nomes sem a profissão relacionada – conseguimos delimitar alguns aspectos mais específicos. Dos 812 nomes listados, estão divididos, como mostra o Quadro 1:

Quadro 1 – Registro dos/as voluntários/as do dia 27/01/2013 por áreas profissionais

Formação profissional	Nº de voluntários
Psicologia	257
Enfermagem	155
Técnico em enfermagem	154
Medicina	88
Sem registro de ocupação	58
Serviço Social	43
Medicina -Psiquiatria	18
Fisioterapia	10
Repetidos	10
Farmácia	04
Nutrição	03
Psicanalista	03
Técnico em radiologia	02
Terapeuta	02
Terapia ocupacional	01
Saúde mental	01
Odontologia	01
Biologia	01
Tecnologia	01
Total	812

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

Esses números, mesmo que inexatos com a realidade, podem ilustrar a diferença entre as categorias profissionais dos/as voluntários/as em resposta ao chamado público por meio de veículos de comunicação (como rádio, TV, redes sociais) no dia 27 de janeiro. Dentre as áreas

de conhecimento, o número expressivo de psicólogos/as se destaca diante de outras áreas de atuação, seguido por profissionais do campo da enfermagem (enfermeiros/as e técnicos/as), médicos/as de outras especialidades (e psiquiatras) e assistentes sociais. Segundo Rivero (2013), um aspecto que a experiência gerada pelo incêndio em Santa Maria trouxe à luz foi a participação e a solidariedade maciças de psicólogos/as, diferenciando-se inclusive de outras profissões em sua disponibilidade e presença em todas as frentes de trabalho.

Para além desses registros, há a estimativa de que muitos/as outros/as profissionais realizaram trabalhos voluntários sem preencherem a lista na entrada do CDM. Segundo o CRP/RS (2013b, p. 16), foram mais de 400 psicólogos/as inscritos no *site* do Conselho. Partimos desses números enquanto disparadores para as análises, pois representam a significativa resposta inicial ao chamado e ao apelo público para auxiliar no acontecimento, sendo expressivo o número de psicólogos/as diante das outras áreas de conhecimento.

Em síntese, mesmo que o documento seja impreciso, a análise da lista de voluntários/as do dia 27 de janeiro de 2013 demonstra uma diferença muito grande entre o número de psicólogos/as voluntários/as e dos/as voluntários/as das demais áreas. Dentre os diversos aspectos que compõem esse contexto, o grande número de psicólogos/as pode ter relação com o destaque dado ao chamado público por meio dos veículos de comunicação por profissionais do campo da Psicologia. Além disso, a dificuldade de acesso a esse documento e a sua restrita disponibilidade alerta para a necessidade de registro e armazenamento adequado das informações diante de um acontecimento crítico.

Os livros de registro dos atendimentos do serviço psicossocial criado em resposta ao incêndio foi outro material apanhado. Podemos considerá-los como dispositivos comunicativos e não os restringir a fontes de conteúdo, pois, por meio deles, os/as profissionais registravam seus atendimentos, além de preencherem os prontuários das pessoas atendidas. Esse material estava armazenado no serviço Acolhe Saúde, da Prefeitura Municipal de Santa Maria. A delimitação do período de documentos a serem analisados foi relacionada à atuação de psicólogos/as voluntários/as, isto é, de 28/01/2013 a 31/03/2013, data de encerramento das atividades dos/as voluntários/as, como referido pelo serviço (PMSM, 2013b).

Essa limitação foi necessária, pois objetivamos focar as análises ao período considerado crítico, isto é, aquele permeado pela realização e pelo planejamento das ações com o predomínio da noção de provisoriedade, de uma articulação transitória e de atuações intuitivas e improvisadas, mesmo nos casos em que houve respaldo das orientações técnicas. Também, tivemos acesso a um relatório geral das práticas realizadas em um dos hospitais,

porém, por não se referir às ações realizadas em todos os hospitais, não o consideramos para ilustrar as ações. Por isso, apenas os registros do GT *Apoio Psicossocial ao Acolhimento 24h* foram os documentos analisados nesta pesquisa.

A análise dos documentos, segundo o panorama proposto por Flick (2009), sob os critérios de classificação, compreensão e validação dos documentos, indica que, quanto à classificação, o livro de registro de atendimentos é considerado um documento primário, pois foi produzido na época do trabalho. O acesso a eles é privado, já que necessita de autorização do local para sua consulta. Sobre a compreensão, mostra que esse material foi produzido pelos/as profissionais voluntários/as com objetivo de registro dos atendimentos e estava destinado à consulta de outros/as profissionais, voluntários/as ou não, para conhecimento dos casos. As intenções de sua produção foram institucionais, para a centralização de informações e manejo dos atendimentos. A validação é indicada pela origem direta, contém certo grau de distorção por não estar padronizado, ou seja, alguns registros não contêm todas as informações necessárias. O significado desse documento é informar quem foi atendido/a, quando e por quem.

Ao considerarmos os critérios para avaliação do documento, percebemos uma diferença do documento anterior por ser um material de origem direta, produzido à mão pelos/as voluntários/as no período de trabalho realizado. Seu objetivo foi registrar os atendimentos realizados, visando identificar quem o fez, como o fez e com quem, pois a estratégia da gestão primava por vincular o/a usuário/a ao serviço e não ao/a profissional, ao visar a perspectiva longitudinal do atendimento (NOAL et al., 2016b), o documento viabiliza a centralização das informações, oferecendo subsídios relevantes para a documentação do caso atendido, contato com usuários/as, demandas iniciais e encaminhamentos realizados.

Dentre as ações a serem realizadas no dia 27 no CDM pelos/as profissionais voluntários/as, estava o acolhimento às famílias das vítimas fatais, o acompanhamento para a identificação dos corpos, a assistência nos velórios coletivos, entre outras necessidades, como arrecadação e distribuição de donativos (por exemplo, água e alimentos). Paralelo a isso, nos hospitais, também havia funcionários/as e voluntários/as trabalhando com os sobreviventes e suas famílias (KRUM; MAFACIOLI, 2016; NOAL et al., 2016b).

As ações de apoio psicossocial, além das efetivadas no serviço de Acolhimento 24h, também foram realizadas em diferentes frentes de ação, conforme já tratado no capítulo anterior, como apoio a hospitais, UPAs/SAMU, em rituais de despedida, na atenção básica e no cuidado aos cuidadores. Porém, apenas as informações dos atendimentos realizados no serviço de referência, Acolhimento 24h, foram analisadas.

Para conseguirmos mapear as características dos/as psicólogos/as para fins desta investigação, elegemos considerar como foco de análise apenas as anotações que continham o número de registro do profissional no CRP, pois, a partir delas, era possível excluir registros incompletos e que poderiam ter sido realizados por profissionais de outras áreas.

Inicialmente, as informações levantadas foram organizadas em uma planilha da seguinte forma: nome, telefone, número do registro profissional, tipo e quantidade de atendimento. Muitos registros de atendimentos não continham todas as informações delimitadas, portanto, entendemos que o levantamento, aqui, apresentado é uma estimativa das características dos/as profissionais e das práticas realizadas.

Os/As profissionais do serviço Acolhe Saúde foram consultados/as para indicar quais registros eram de profissionais do quadro da prefeitura, contratados ou concursados pela rede municipal, assim, retiramos alguns nomes da contagem inicial. Fora desse cálculo, mantivemos os/as profissionais contratados/as em março, que apareciam nos registros no período anterior à efetivação, por terem atuado, também, como voluntários/as.

Após o refinamento das informações pelos critérios citados, identificamos 105 nomes de psicólogos/as voluntários/as com CRP nos livros entre o dia 28/01/2013 e 31/03/2013. Quanto ao sexo, encontramos 88 mulheres e 17 homens. Para termos uma base da diferença de representatividade entre homens e mulheres na profissão, atualmente, no Brasil são registrados 291.214 psicólogos/as. Destes/as, 19.258 estão no RS, e, entre eles, 17.321 são mulheres e 1.927 são homens (CFP, 2017). Esse dado nos remete a um traço marcante da profissão, visto que há o predomínio das mulheres entre profissionais da Psicologia. Isso pouco se alterou ao longo das últimas décadas. As mulheres são maioria nos cursos de graduação em Psicologia e representam mais de oitenta por cento dos/as profissionais inscritos/as nos Conselhos (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010).

Quanto à localidade do registro profissional, o Quadro 2 busca explicitar as informações levantadas.

Quadro 2 – Número de profissionais voluntários/as do GT Acolhimento 24h da atenção psicossocial por Região

(continua)

Estado/Região do CRP	Número de profissionais
Rio Grande do Sul – Região 07	78
São Paulo – Região 06	15

(conclusão)

Estado/Região do CRP	Número de profissionais
Santa Catarina – Região 12	5
Distrito Federal – Região 01	2
Rio de Janeiro – Região 05	1
Rondônia – Região 20	1
Paraná – Região 08	1
Bahia – Região 03	1
Goiânia – Região 09	1
Total	105

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

Logo, o número de profissionais registrados/as no CRP da Região 07 é significativamente maior que os/as profissionais das outras áreas. Mesmo com a mobilização gerada pelos chamados públicos em rede nacional, entendemos que a proximidade de localização foi um fator de conveniência para o deslocamento. Todavia, esse critério não se aplica às regiões de Santa Catarina e Paraná mesmo com a maior proximidade geográfica, pois, ao serem comparadas às outras regiões, apresentaram número pouco expressivo. A segunda região do CRP que mais apareceu nos registros foi São Paulo, que, apesar de distante geograficamente, pode ter relação devido ao fato de a Região Centro-Oeste ser uma área de concentração de formação e ser referência em várias áreas temáticas na Psicologia ligadas a esse contexto.

As pesquisas comparativas realizadas por Bastos, Gondim e Borges-Andrade (2010) apontam o crescimento no número de profissionais no país, porém, na década de oitenta, prevalecia a concentração destes nas grandes capitais; já em levantamento realizado trinta anos depois, verificamos que o percentual de psicólogos/as atuando em cidades do interior já supera, mesmo que levemente, os/as que atuam nas capitais, apontando para o claro processo de interiorização da profissão e, com isso, uma melhor distribuição dos/as profissionais no território nacional e, conseqüentemente, o maior acesso da população aos serviços da Psicologia. Essa informação nos auxilia a pensar sobre o predomínio dos registros do CRP/RS, em que os/as profissionais voluntários/as da cidade de Santa Maria e região foram expressivos, demarcando a interiorização dos/as profissionais e a ampliação de mercado de trabalho fora dos grandes centros urbanos do país.

A partir do levantamento dos livros de registros, também pudemos conhecer as práticas dos/as profissionais realizadas no serviço. As práticas registradas no livro foram: atendimento individual, visitas domiciliares, atendimentos por telefone e atendimento de famílias. Outro aspecto importante de salientar é que, nos registros, apareciam mais de um/a profissional responsável pelos atendimentos; por muito tempo, eles foram realizados em duplas, por dois/duas psicólogos/as ou por um/a psicólogo/a e um/a profissional de outra área (Enfermagem, Assistência Social, Medicina).

Em resumo, a partir desses documentos, entramos em contato com informações que indicavam as características dos/as profissionais que trabalharam como voluntários/as no serviço Acolhimento 24h e os tipos de práticas realizadas por eles/elas. Após o tratamento das informações, elegemos computar apenas as informações dos/as profissionais que haviam anotado o número do seu registro profissional no CRP. Logo, as informações levantadas apontam para a maioria de psicólogas voluntárias mulheres em relação aos homens. Além disso, revelou a predominância de psicólogos/as da Região 07 – residentes no RS. Quanto às práticas encontradas nos registros, estavam atendimentos individuais, visitas domiciliares, atendimentos telefônicos e atendimento de famílias. Esse levantamento foi possível de ser realizado por existir a documentação dos atendimentos referentes ao GT Acolhimento 24h – apesar de ser apenas um dos GTs que compuseram a ação, suas informações são relevantes.

c) As publicações de notícias divulgadas *online* pela Secretaria Municipal de Saúde de Santa Maria, pela Secretaria Estadual de Saúde e pelo CRP/RS foram acessadas em busca de compreender as ações realizadas pelos/as profissionais voluntários/as. Sendo assim, realizamos uma busca nos respectivos *sites* e classificamos as notícias por similaridade de temáticas. A seguir, apresentaremos a descrição do procedimento da análise das publicações *online* da Secretaria Estadual de Saúde:

No dia 1º/07/2016, acessamos o *site* da Secretaria Estadual de Saúde (<http://www.saude.rs.gov.br/>), digitamos a palavra “Kiss” no campo de busca do *site*, gerando, como resultado, 27 registros (<http://www.saude.rs.gov.br/busca/?kiss>). Uma notícia não estava relacionada com a questão do incêndio na boate, logo, trabalhamos sobre o conteúdo de 26 notícias. As publicações foram lidas na íntegra e classificadas conforme as temáticas abordadas.

Quadro 3 – Análise documental das notícias *online* da Secretaria Estadual de Saúde

Quantidade de notícias	Temáticas	Extratos representativos / data de publicação
4	Convênios e parcerias com outros setores para prestação de serviços.	Convênio entre saúde e segurança qualifica serviço de transporte aéreo no litoral do Estado (publicada em 22/01/2014).
6	Visitas aos serviços de saúde e apoio às ações; Participação no Congresso ¹³ .	Secretaria faz balanço das ações de socorro e acompanhamento dos feridos na boate Kiss (publicada em 22/01/2014). Governo mobiliza serviços de saúde para atender tragédia em Santa Maria (publicada em 27/01/2013).
7	Descrição das ações realizadas e relatório dos atendimentos psicossociais	Núcleo de Saúde de Mental já realizou mais de 860 atendimentos em Santa Maria (publicada em 14/02/2013). Núcleo de Saúde Mental realizou 770 atendimentos em Santa Maria (publicada em 06/02/2013).
9	Atualização das internações hospitalares e saúde dos sobreviventes.	Secretaria Estadual da Saúde divulga as primeiras altas hospitalares de pacientes feridos em Santa Maria internados em Porto Alegre (publicada em 1º/02/2013). Trinta e sete feridos no incêndio da boate Kiss permanecem internados em hospitais de Porto Alegre e Santa Maria (publicada em 14/02/2013).
Total: 26		

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

A Secretaria fez sua primeira publicação em 27/01/2013, sob o título *Governo mobiliza serviços de saúde para atender tragédia em Santa Maria*, na qual foram descritas as primeiras ações realizadas tanto pelos recursos de saúde (doações de sangue e leite em

¹³ O I Congresso Internacional *Novos Caminhos – a vida em transformação* foi uma iniciativa da Associação das vítimas da tragédia de Santa Maria (AVTSM). Foi realizado nos dias 25, 26 e 27 de janeiro de 2014, em Santa Maria, e marcou um ano do incêndio na boate Kiss (ver mais em <http://avtsm.org/congresso-internacional-novos-caminhos/>).

hospitais) quanto pelas equipes psicossociais (contato com profissionais de Buenos Aires pela experiência com incêndio em boate e representantes de organizações humanitárias internacionais). A última publicação foi em 26/01/2014, sob o título *Secretária visita hospitais e participa de discussão sobre o cuidado aos feridos na boate Kiss*, que trata da visita da secretária estadual da saúde, Sandra Fagundes, na cidade, sua participação no *I Congresso Internacional Novos Caminhos* e as visitas realizadas aos hospitais que prestaram atendimento às vítimas.

A análise desses documentos buscou conhecer as práticas realizadas pelos/as profissionais voluntários/as. Sendo assim, o conteúdo das notícias classificadas como *Descrição das ações realizadas e relatório dos atendimentos psicossociais* foram os materiais que mais atenderam esse objetivo. Pela classificação realizada, observamos mais publicações relacionadas à atenção terciária – o atendimento médico aos sobreviventes, seguido das publicações referentes ao apoio psicossocial.

A seguir, apresentamos a descrição do procedimento da análise das publicações *online* da Prefeitura Municipal de Santa Maria. No dia 03/07/2016, acessamos o *site* da Prefeitura Municipal de Santa Maria (<https://www.santamaria.rs.gov.br/>) e digitamos a palavra “Kiss” no campo de busca do *site*, que teve como resultado 106 registros. Porém, ao refazer a pesquisa, em 10/03/2017, houve uma alteração na configuração da página, que passou a apresentar 70 notícias (<https://www.santamaria.rs.gov.br/index.php>). Em janeiro de 2017, houve a troca de gestão, sendo possível que tenha ocorrido uma reconfiguração da página da Prefeitura e alguns dados tenham sofrido alteração. Trabalhamos com as publicações disponíveis até a última data de acesso realizada para esta pesquisa. Elas foram lidas na íntegra e classificadas conforme as temáticas abordadas.

Quadro 4 – Análise documental das notícias *online* da Prefeitura Municipal de Santa Maria

(continua)

Quantidade de notícias	Temáticas	Extratos representativos / data da publicação
14	Serviços oferecidos em diferentes áreas.	Pessoas com dificuldades para retornar para suas cidades de origem podem procurar Assistência Social (publicada em 29/01/13). Agentes de Trânsito da prefeitura preparados para atuar nas ruas centrais durante homenagens, de sábado (25) a segunda (27) (publicada em 24/01/14).

(conclusão)

Quantidade de notícias	Temáticas	Extratos representativos / data da publicação
16	Homenagens, manifestações, celebrações.	Santa Maria mobilizada: familiares e amigos organizam caminhada em homenagem às vítimas do incêndio, nesta segunda-feira (publicada em 28/01/13). Prefeitura rememora vítimas da tragédia com laços brancos em prédios públicos e ponto facultativo (publicada em 26/01/15).
18	Decretos, relatórios, legislação, acordos políticos.	Suspensos alvarás de boates, danceterias e estabelecimentos com shows que cobram consumação (publicada em 31/01/13). Em decreto, Prefeitura declara como de utilidade pública prédio onde funcionava a Boate Kiss (publicada em 14/09/16).
22	Informações das ações do serviço psicossocial, relatórios.	Prefeitura de Santa Maria dispõe de atendimento psicológico aos familiares das vítimas do incêndio na Kiss (publicada em 29/01/13). Acolhimento Psicossocial: prefeitura realiza mais de 5 mil atendimentos, em seis meses do serviço (publicada em 05/08/13).
Total: 70		

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

A Prefeitura Municipal de Santa Maria fez sua primeira publicação em 27/01/2013, sob o título *Prefeitura decreta luto oficial de 30 dias e recebe apoio do Governo do RS e da Presidenta Dilma Rousseff*, que anuncia a vinda dos/as agentes governamentais à cidade. A última publicação foi em 27/01/2017, sob o título *Kiss 4 anos: Homenagens às vítimas inicia com roda de conversa no auditório da SUCV*, que tratou das atividades alusivas à data do incêndio, como roda de conversa com profissionais, apresentações culturais, culto ecumênico, entre outras atividades. A análise desses documentos buscou conhecer as práticas realizadas pelos/as profissionais voluntários/as registrados/as no *site*. Sendo assim, o conteúdo das notícias classificadas como *Informações das ações do serviço psicossocial, relatórios* foram os materiais que mais atenderam esse objetivo. Dentro deles, estão anexados os boletins de atendimentos e ações realizadas pelo serviço Acolhimento 24h.

Para compreendermos as práticas realizadas, podemos acompanhar os boletins publicados sobre os atendimentos realizados no serviço, disponibilizados no *site* da Prefeitura Municipal de Santa Maria (PMSM, 2013b). O registro das ações realizadas pelo serviço foi dividido em fases. A primeira fase correspondeu ao mês de fevereiro de 2013 e a segunda fase correspondeu ao mês de março de 2013 – períodos em que havia a predominância de profissionais voluntários/as. A terceira fase correspondeu ao mês de abril, período em que os/as profissionais contratados/as assumiram todos os atendimentos. Portanto, para fins desta pesquisa, nós nos detemos na análise dos períodos do trabalho que contavam com a participação dos/as voluntários/as.

Esse material forneceu a quantificação dos atendimentos gerados pelo serviço de referência. Foram publicados três boletins emitidos pelo serviço ao longo dos primeiros meses de 2013 no *site* da Prefeitura Municipal de Santa Maria. Na Figura 2, vemos a reprodução de um quadro confeccionado pelo serviço e disponibilizado nas publicações do *site* da prefeitura, publicado em 05/03/13 com o título *Prefeitura Municipal disponibiliza boletins de ações nas áreas de saúde, educação e assistência social*, em que são disponibilizados vários *links* de acesso ao documento. O boletim do dia 16/04/2013, que apresenta as práticas realizadas pelos voluntários no serviço Acolhimento 24h está na Figura 2:

Figura 2 – Atendimentos do GT Acolhimento 24h da atenção psicossocial

Fases do Processo de Atendimento	1ª FASE		2ª FASE		Total
	01/02/20123 a 14/02/2013	15/02/2013 a 28/02/2013	01/03/2013 a 15/03/2013	16/03/2013 a 31/03/2013	
Atendimentos em família-grupos	25	0	0	0	25
Atendimentos por telefone	300	313	208	137	958
Atendimentos em visita domiciliar	66	36	29	14	145
Atendimentos individuais	470	206	143	154	973
Encaminhamento para internação	5	0	1	0	6
Total de Atendimentos	866	555	381	305	2107

Fonte: Krum e Mafacioli (2016, p. 47); PMSM (2013b).

Logo, percebemos, pelas informações da Figura 2, as diferentes práticas dos/as profissionais voluntários/as no serviço de referência. Essas informações foram retiradas dos livros sobre os quais descrevemos aqui. Percebemos que o início dos registros foi quatro dias após o início das atividades, assim, entendemos que esses valores não são precisos, sendo que os primeiros dias foram de grande fluxo de atendimentos (NOAL et al., 2016b). É importante salientarmos que, na página, foram disponibilizados três boletins, com datas de 08/03/2013, 27/03/2013 e 16/04/2013. Neles, há o registro de outras ações realizadas pela equipe psicossocial, como apoio a equipes da Atenção Básica e reuniões de planejamento intersetoriais, articulação com hospitais, ações na atenção básica e encontros com professores/as da rede municipal de ensino. As informações são significativas e ilustram a discrepância entre os elevados atendimentos individuais (presenciais e por telefone) em relação a ações ligadas aos coletivos. As orientações das organizações nacionais e internacionais de saúde afirmam que, em eventos críticos, o percentual de pessoas que precisam de acompanhamento profissional especializado é baixo. Visto que as demandas de saúde mental encontram vasão em diferentes redes de apoio, assim, é preciso fortalecer uma perspectiva ampla de cuidado, como indicam as diretrizes sobre Saúde Mental e Apoio Psicossocial em Emergências Humanitárias da *Inter-Agency Standing Committee* (IASC, 2007):

A proliferação de serviços independentes, como aqueles que lidam apenas com pessoas com um diagnóstico específico, como o TEPT [transtorno de estresse pós-traumático], podem criar um sistema altamente fragmentado. As atividades integradas em sistemas mais amplos (por exemplo, mecanismos existentes de apoio comunitário, sistemas de ensino formal e não formal, serviços gerais de saúde, serviços gerais de saúde mental, serviços sociais, etc.) tendem a alcançar mais pessoas, muitas vezes são mais sustentáveis e tendem a carregar menos estigma. (IASC, 2007, p.11).

Sendo assim, essas diretrizes compactuam com as de outros órgãos, como WHO, (1992) e Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) (2015) quanto à priorização de ações articuladas com as redes sociais para compor o apoio psicossocial. Os dados que a Figura 2 demonstra também apontam para o decréscimo do volume inicial das diferentes modalidades de práticas do primeiro para o segundo mês. Essa diferença pode estar relacionada com o distanciamento do evento crítico e o acesso a outras redes de cuidado. As publicações nas páginas *online* da SES e da PMSM contribuíram para esclarecer as práticas realizadas pelo apoio psicossocial em diferentes esferas de governo, juntamente com os/as voluntários/as.

Outro material levantado foram as publicações no site do CRP/RS. Ainda, utilizamos a ferramenta de busca rápida do próprio site do CRP/RS (<http://www.crprs.org.br/>) para o levantamento de informações publicadas sobre as ações relacionadas ao incêndio em Santa Maria. No campo disponibilizado de busca, no canto superior direito da página inicial do *site*, digitamos a palavra chave “Kiss”¹⁴ e surgiram 24 notícias no setor *Newsletters Específicas*, usado, principalmente, para divulgação de eventos e datas importante do CRP/RS. A primeira foi publicada em 28/01/2013 e a última, em 26/01/2017. As publicações foram divididas em temáticas, como mostra o Quadro 5.

Quadro 5 – Análise documental das notícias *online* do CRP/RS

(continua)

Quantidade de notícias	Temáticas	Extratos representativos / data publicação
8	Participação do CRP/RS em eventos sobre a temática	<p>CRPRS participa da I Jornada de Intervenções da Psicologia na UCS: Colaboradora da Subsede Centro-Oeste participa de mesa sobre o suporte aos familiares das vítimas da tragédia da boate Kiss. Subsede Centro-Oeste (publicada em 14/08/2014).</p> <p>CRPRS fala sobre emergências e desastres a alunos da UNISC: A presidente Loiva dos Santos Leite participou de aula do curso de Psicologia na noite de 11/06 (publicada em 12/06/2013).</p>
7	Promoção de eventos pelo CRP/RS	<p>Roda de Conversa com psicólogos voluntários envolvidos na tragédia de Santa Maria</p> <p>Atividade promovida pela subsede Centro-Oeste será na quarta-feira, 24/04, às 19h. Tragédia em Santa Maria (publicada em 23/04/2013).</p> <p>CPP promove Roda de Conversa sobre experiência de Santa Maria no incêndio da boate Kiss: Encontro será realizado na quarta-feira, 09/10, no auditório do CRPRS em Porto Alegre (publicada em 08/10/2013).</p>
7	Comunicados de ações, notas de esclarecimento.	<p>Psicólogos voluntários em Santa Maria: Nota do CFP esclarece a matéria veiculada no Jornal Nacional que alegou não ter atendimento psicológico suficiente para as vítimas do incêndio. Tragédia em Santa Maria (publicada em 29/01/2013).</p> <p>Psicólogos estão em Santa Maria para auxiliar parentes das vítimas: Mais de 300 profissionais estão no local para dar suporte ao sofrimento das famílias dos envolvidos no acidente da boate Kiss (publicada em 28/01/2013).</p>

¹⁴ Ver resultado da pesquisa em: <http://www.crprs.org.br/search/index/kiss>

(conclusão)

Quantidade de notícias	Temáticas	Extratos representativos / data publicação
2	Publicações sobre o tema.	Nova edição do EntreLinhas destaca enfrentamento de crises em situações de emergências e desastres: Publicação está sendo enviada a todos os psicólogos nesta semana (publicada em 05/06/2013). Psicologia, Humanidade e Meio Ambiente: Leia artigo alusivo ao Dia Mundial do Meio Ambiente, sobre a atuação da Psicologia nas emergências e desastres (publicada em 05/06/2013).
Total: 24		

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

As publicações ilustram a atuação do CRP/RS quanto ao incêndio na boate em Santa Maria. Para os objetivos da tese, as informações do Quadro 5 foram muito importantes, pois ilustram como o órgão de maior representatividade regional da categoria registrou as ações e quais ações pós-incêndio foram informadas. Na época do incêndio, os/as representantes de Porto Alegre, juntamente com os/as conselheiros/as e colaboradores/as da subsede Centro-Oeste de Santa Maria, atuavam ativamente nas ações. O CRP/RS disponibilizou o espaço da subsede para reuniões e também ficou responsável pelo credenciamento de voluntários/as da Psicologia e demais profissões até dia 09/02/2013, quando passou essa ação para a Prefeitura Municipal de Santa Maria (KRUM; MAFACIOLI, 2016). Além disso, o CRP/RS foi responsável por orientações de voluntários/as, provimento de recursos humanos e materiais, como equipe de comunicação, equipe técnica, telefones, impressões, transportes entre outras atividades.

O maior número de publicações referiu-se à participação em eventos acadêmicos para falar sobre a atuação dos/as profissionais na experiência de Santa Maria e no campo de atuação em situações de desastres. Chama-nos a atenção o fato de que os eventos acadêmicos não foram realizados na cidade onde ocorreu o incêndio, mas apenas em outras cidades, como Santa Cruz do Sul, Ijuí e Santiago. A partir desse levantamento, pudemos documentar as rodas de conversa promovidas pelo CRP/RS tanto de Santa Maria (nos dias 24/04/2013 e 14/08/2013) quanto de Porto Alegre (no dia 10/10/2013), que foram espaços potenciais de trocas de experiência e acolhimento dos/as profissionais que trabalharam como voluntários/as, além de proporcionar reflexões sobre as práticas da Psicologia em eventos críticos. No dia 31/01/2014, houve uma reunião na subsede de Santa Maria para a avaliação dos movimentos

decorrentes do incêndio. Porém, conforme as publicações registraram, as atividades foram centralizadas no primeiro ano após o incêndio, revelando que a discussão sobre a temática teve pouca continuidade.

A análise desses documentos buscou auxiliar na contextualização dos/as profissionais voluntários/as e das práticas realizadas tanto no CDM quanto no serviço de referência estabelecido em resposta ao incêndio na boate. A análise da lista de voluntários do dia 27 de janeiro de 2013 demonstra uma grande diferença entre o número de psicólogos/as e os/as profissionais das demais áreas. Isso pode ter relação com o destaque dado ao chamado por profissionais do campo da Psicologia. Além disso, a dificuldade em ter acesso a esse documento e a sua restrita disponibilidade alerta para a necessidade de registro e armazenamento adequado das informações em eventos críticos. Os livros de registro de atendimento também foram documentos importantes e esclareceram sobre algumas características, como a predominância de profissionais com registro profissional no RS e do sexo feminino. As publicações nas páginas *online* da SES, da PMSM e do CRP/RS contribuíram para esclarecer as práticas realizadas.

3.3.2 Os encontros e as narrativas nas entrevistas e grupo focal: encontros, memórias e afetos

Os/As parceiros/as de reflexões entrevistados/as foram psicólogos/as que trabalharam como voluntários/as nos atendimentos emergenciais pós-incêndio na boate Kiss em Santa Maria, no dia 27 no CDM e/ou em algum GT nos dias seguintes. Para a escolha dos/as profissionais convidados/as para participar da pesquisa, partimos do levantamento documental, tratado anteriormente, em que analisamos os livros de onde foram eleitos os primeiros nomes a serem convidados devido à sua elevada frequência nos registros de atendimentos realizados no Acolhimento 24h no período de 28/01/2013 a 31/03/2013. Percebemos, pelo reconhecimento de nomes familiares, que os/as profissionais com maior número de atendimentos eram moradores de Santa Maria. Após isso, outros nomes foram surgindo nas narrativas dos/as participantes, como também houve a escolha intencional de determinadas pessoas devido à sua atuação estratégica nas ações, como os/as responsáveis ou participantes de algum dos GTs.

Depois disso, por conveniência, entramos em contato, por telefone, redes sociais e *e-mail*, com os/as profissionais para convidá-los/as a participar das entrevistas, porém, alguns/algumas não residiam mais na cidade, sendo, nesses casos, convidados/as a participar

enviando sua narrativa por escrito. Conforme a manifestação do interesse, os/as profissionais foram consultados/as para o agendamento das entrevistas. Realizamos 11 entrevistas presenciais e duas entrevistas a distância, por escrito (*e-mail*). Além disso, criamos um grupo focal com três psicólogos/as que tinham participado das entrevistas individuais. As entrevistas e o grupo focal foram realizados no período de janeiro a agosto de 2016.

As entrevistas narrativas individuais, as entrevistas por escrito e o grupo focal envolveram trocas dialógicas e narrativas originárias. Os/As profissionais, colegas e amigos/as foram chamados de colaboradores/as do estudo por entendermos que foram mais do que de informantes ou entrevistados, visto que, a partir da reconstrução de memórias, muitos afetos, trocas e reflexões foram produzidos nos nossos encontros antes mesmo de o gravador ser ligado.

Para realizarmos os convites, primávamos por um encontro presencial para falarmos da proposta da pesquisa. Quando isso não era possível, o contato era feito por telefone, redes sociais e *e-mail*, salientando que não era preciso responder no ato do convite. Esses primeiros contatos já proporcionaram diálogos muito fecundos, como o interesse dos/as psicólogos/as em recordarem o trabalho e a demonstração de apoio à necessidade de problematização das práticas psicológicas.

Depois de muitos contatos em que foram compartilhados as motivações e os objetivos pensados inicialmente para a pesquisa, houve manifestações por parte de alguns/algumas colegas sobre as dificuldades em tratar do tema mesmo tanto tempo depois, revelando, desde então, a amplitude da comoção que o trabalho gerou em muitos profissionais. Houve colegas que expressaram não se sentirem à vontade para falar sobre a experiência, e outros/as que não retornaram o convite. A criação de um relato por escrito das suas experiências foi sugestão de uma psicóloga convidada. A ideia foi acolhida e oferecida aos/às demais convidados/as, sendo assim, foram recebidos dois relatos por escrito. Essa estratégia auxiliou a aproximação possível e produziu narrativas muito interessantes.

O tópico inicial das entrevistas narrativas precisa ter uma significância pessoal e social, e, após isso, temos a fase de questionamento, que é seguido por uma fase de fala conclusiva (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008). Nesse sentido, a solicitação inicial para a entrevista foi: *Gostaria que você me falasse (escrevesse) sobre a tua experiência (sensações e percepções) diante da notícia do incêndio na boate Kiss em Santa Maria no dia 27 de janeiro de 2013, e como foi tua participação neste acontecimento.* Após concluir essa primeira parte, que era livre e percorria o tempo e a sequência que julgassem necessários, eram feitas outras perguntas mais orientadas aos objetivos da pesquisa, por exemplo: *Como você percebeu as*

práticas e os saberes da psicologia nesta situação? Como era a relação dos saberes da psicologia com os saberes de outras áreas? Buscamos manter a mesma abordagem das entrevistas presenciais com as entrevistas enviadas por escrito. Em um *e-mail*, enviamos a pergunta ampla sobre a experiência e, depois do envio da resposta desta, foi enviado um segundo e-mail com o restante das questões.

As entrevistas presenciais foram gravadas, e, posteriormente, transcritas na íntegra, porém, não foram incluídos os manejos linguísticos peculiares da expressão oral (por exemplo: “né?”), sendo mantidas apenas as ideias. Foram realizadas em diferentes locais, primando pela comodidade e privacidade do/a colaborador/a. As entrevistas duraram entre 60 e 90 minutos. Os extratos das falas dos/as colaboradores/as, que serão apresentados nas análises dos capítulos 4, 5 e 6, foram identificados pela letra C, seguida por número conforme a ordem de realização do registro. As falas retiradas do grupo focal foram identificadas pela letra G.

É pela narrativa, segundo Jovchelovitch e Bauer (2008), que as pessoas colocam a experiência em uma sequência, encontram possíveis explicações para o que aconteceu e jogam com a cadeia de acontecimentos que constroem a vida individual e social. Ao contar histórias, os sujeitos provocam estados intencionais que tornam familiares acontecimentos e sentimentos. Ao solicitarmos que os colaboradores do estudo reconstruíssem uma narrativa sobre seu trabalho no acontecimento crítico, entendemos que houve uma possibilidade de reconstrução do episódio em si e das ações realizadas, pois

um acontecimento pode ser traduzido tanto em termos gerais como em termos específicos, isto é, narrar significa que a referência é feita a acontecimentos concretos em um lugar e um tempo. As narrações são ricas de colocações específicas porque elas se referem às experiências pessoais e tendem a ser detalhadas com um enfoque nos acontecimentos e ações. (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008, p. 91-92).

A entrevista narrativa visa criar uma situação que encoraje e estimule a exposição de histórias sobre algum acontecimento importante de sua vida ou do contexto social, no caso deste estudo, a intenção foi acessar lembranças e impressões por meio das narrativas sobre a atuação no acontecimento crítico. Nessa mesma perspectiva, o sentido permeia toda a história narrada. Portanto, “compreender uma narrativa não é apenas seguir a sequência cronológica dos acontecimentos que são apresentados pelo contador de histórias: é também reconhecer sua dimensão não cronológica, expressa pelas funções e sentidos do enredo” (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2008, p. 93).

No que diz respeito à reflexão sobre o perfil apresentado pelos/as colaboradores/as, vimos a necessidade de descrever algumas de suas características relevantes para o contexto. A seguir, são apresentadas algumas características dos/as colaboradores/as, como sexo, intervalo etário, ano de formação.

Quadro 6 – Entrevistas realizadas com psicólogos/as voluntários/as

Identificação	Sexo	Idade	Ano de formação	Tempo de entrevista
C1	M	25-35	2009	1:36:00
C2	F	25-35	2006	0:41:31
C3	F	25-35	2008	1:22:32
C4	F	25-35	2011	1:18:10
C5	M	25-35	2005	1:20:07
C6	F	25-35	2005	0:58:14
C7	F	25-35	2013	1:13:52
C8	F	25-35	2013	0:54:53
C9	F	35-45	2000	1:07:54
C10	M	35-45	2000	0:46:47
C11	F	25-35	2006	1:35:26
C12	F	25-35	2004	escrito
C13	F	25-35	2009	escrito

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

Quanto ao sexo dos/as colaboradores/as, três foram homens e 12 foram mulheres. Se relacionarmos tais dados com as informações levantadas sobre os/as profissionais que tinham registro no livro de atas, em que, dos/as 105 profissionais, 88 eram mulheres e 17 eram homens, podemos relacionar esse foco de análise com os dados do contexto nacional, em que essa é uma proporcionalidade estimada da categoria segundo as pesquisas do CFP (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010; CFP, 2016).

Sobre o intervalo etário dos/as colaboradores/as psicólogos/as, 11 estão no período entre 25-35 anos e dois no período 35-45. Essa informação não foi possível de ser encontrada

nos registros documentais. Quanto ao ano de formação e ao tempo de atuação profissional, levantamos as seguintes informações:

Quadro 7 – Tempo de formação dos/as psicólogos/as voluntários/as entrevistados/as

Tempo de formação	Colaboradores/as	Total
De 0 a 4 anos	C1, C7, C8, C13, C3	5
De 5 a 9 anos	C2, C4, C5, C6, C11, C12	6
De 10 a 13 anos	C9, C10	2
Total		13

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

As informações no Quadro 7 permitem visualizar que a maioria dos/as profissionais tinha mais de cinco anos de formação. As informações confrontadas entre dois grandes levantamentos sobre a atuação profissional no Brasil aponta que ainda existe o predomínio de profissionais jovens, e isso pode ser relacionado com a expansão dos cursos de formação no país. Não obstante, “quando comparado com os anos 1980, verifica-se um contingente bem mais expressivo de profissionais mais maduros e com maior tempo de atuação profissional” (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010, p. 261).

Sobre área de atuação dos/as colaboradores/as, a clínica foi a forma predominantemente referida. Porém, percebemos que poucos a referiram como o único campo de atuação, sendo a área da saúde e o ensino as demais áreas de atuação associadas. O expressivo peso da área clínica já foi apontado em pesquisas anteriores, em especial, na realizada em 1988 e reaplicada em 2010, com o apoio do CFP, organizada por Yamamoto e Costa (2010), as quais também revelaram a força do viés clínico presente em grande parte do nosso sistema de ensino em Psicologia. Além disso, esse levantamento apontou para a emergência da área da saúde, que não foi contemplada na pesquisa de trinta anos atrás, sendo, atualmente, a segunda área de inserção de psicólogos/as no país:

a ampliação do escopo de atividades e contextos de inserção do psicólogo, nas unidades de saúde de diferentes níveis de atenção, nos setores público e privado. Em que medida, quando se consideram as atividades efetivamente desenvolvidas, há limites nítidos entre as diferentes áreas? Isso é bastante claro, por exemplo, na sobreposição entre ações no campo da saúde e na área social e mesmo entre a saúde. (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010, p. 261).

Quanto ao período de trabalho voluntário, criamos uma separação entre momentos de atuação dos/as psicólogos/as voluntários/as, como já tratamos no segundo capítulo, sendo o primeiro período o dos trabalhos realizados no dia 27/01/2013 no CDM, quando, mesmo com certa orientação, foi marcado pela improvisação, materialidade e urgência das demandas. O segundo período foi composto pelas ações mais ordenadas, que se seguiram nos primeiros três meses após o incêndio, guiadas pelo grupo gestor, amparadas por capacitações e pela organização e sistematização de um serviço.

Quadro 8 – Período de trabalho dos/as psicólogos/as voluntários/as entrevistados/as

Somente 1º período	Somente 2º período	Em ambos os períodos
C7, C8, C10	C2, C3, C5, C9	C1, C4, C6, C11, C12, C13

Fonte: Dados de pesquisa elaborados pela autora (2017).

A maioria dos/as profissionais atuou nos dois períodos de trabalho, desde o dia 27 até as ações realizadas nos GT. Portanto, pensando nas características dos/as colaboradores/as diante do período trabalhado nas ações psicossociais realizadas em resposta ao incêndio, dos/das 13 profissionais: três estiveram apenas no primeiro momento, não continuando por falta de tempo devido ao trabalho ou pelo desgaste gerado; quatro estiveram apenas no segundo momento por estarem fora da cidade no dia 27 e por não se sentirem preparados; e seis estiveram nos dois períodos. Dos/as colaboradores/as entrevistados/as, nenhum/a comunicou ter atuado anteriormente em uma situação classificada como desastre. Como Noal et al. (2016b, p. 938) apontam, “a maior parte dos profissionais e voluntários presentes nas estratégias de resposta ao incêndio nunca havia trabalhado em situações semelhantes”, porém, o trabalho anterior com outros tipos de emergências, como as crises cotidianas em serviços de saúde ou outros locais, serviram como referência para a atuação.

Assim, esse critério evidenciou que, dentro do período emergencial – prévio às capacitações e que exigiam respostas rápidas –, os profissionais puderam experienciar momentos diferentes de criação na construção de práticas e planejamentos dos atendimentos, deparando-se com as questões que emergiam dessa situação e com práticas incomuns ao seu cotidiano de trabalho, e serão os relatos que apresentam maior estranhamento às práticas. O primeiro período de trabalho demandava articulações e práticas atípicas, que acabaram por ser disparadoras de uma (re)visão dos modos de fazerem os atendimentos psicológicos. O

segundo período de trabalho em resposta após o incêndio já contava com a organização dos GTs (tratados no capítulo 2) e a abertura física do serviço de referência (Acolhimento 24h). Assim, nesse momento, mesmo ainda sob tensão do impacto do acontecimento crítico, havia uma estrutura familiar de trabalho.

Após a transcrição e leitura inicial das entrevistas, assinalamos os principais temas emergentes nas narrativas, por exemplo: 1) o impacto devido ao intenso chamado público para psicólogos/as voluntários/as; 2) o surgimento de questionamentos sobre as formas de atuação naquela situação; e 3) os saberes produzidos diante desse trabalho. A partir da recorrência de certos assuntos oriundos nas entrevistas, construímos tópicos de análise para a reavaliação e o aprofundamento das questões disparadoras para serem debatidas com o grupo: *Como a Psicologia respondeu a esse chamado público por voluntários? O que se esperava dos profissionais ao fazerem esse pedido? O que o campo de saber podia oferecer em uma situação como essa?* Tal abordagem permitiu que os/as psicólogos/as fossem, além de narradores das histórias, colaboradores/as e passassem a compor as análises do estudo.

Realizamos um grupo focal, em que foram debatidas as primeiras análises levantadas das entrevistas, porém, devido à incompatibilidade de horários, só puderam estar presentes três colaboradores/as. O grupo teve a duração de duas horas e onze minutos e foi um importante momento de trocas e reflexões. A abordagem de grupos focais permite que, pela interação, a temática seja mais bem explorada, num processo de reflexão sobre o tema, no qual os/as diferentes participantes colocam suas ideias, representações e visões acerca dele.

A noção de diálogo pode ser considerada tanto no nível ontológico como no nível epistemológico, o primeiro, por nos oferecer os meios de compreender que todas as entidades existentes são formadas dialogicamente, e o segundo, por ser uma prática social desenvolvida sob diferentes condições e aberta à observação empírica nas esferas sociais (JOVCHELOVITCH, 2008). Além disso, o grupo focal revela-se como um poderoso instrumento de pesquisa em Psicologia Social, porque oportuniza o aprofundamento do fenômeno a partir do discurso dos próprios sujeitos investigados (ROSO, 1997). Não houve uma exigência de que o/a mesmo/a psicólogo/a participasse das duas etapas de abordagem, ficando livre para decidir sua forma de participação na pesquisa.

A interpretação aconteceu ao longo de toda a pesquisa, tanto na leitura de cada etapa como no conjunto final, à luz do referencial escolhido. Durante o processo, as maneiras pelas quais os grupos deram sentido, elaboraram e explicaram o real a si mesmos foram descortinadas e, por meio disso, apontaram os modos de se comunicarem e funcionarem no cotidiano. Nesse aspecto, segundo Arruda (2014c), o olhar do/a pesquisador/a precisa, em

alguma medida, ser antropológico, isto é, considerar aquela produção enquanto algo própria daquele grupo, em seu caráter singular.

Sendo assim, buscamos entrar em contato com os significados e as representações apresentadas nos grupos focais, em que os/as envolvidos/as pudessem vivenciar um espaço de reflexão e construção, e, pela ação dialógica, subverter a lógica de neutralidade das tradicionais pesquisas positivistas. Entendemos que, a partir dessa forma de intervenção, surgiram ponderações que resgataram aspectos coletivos enquanto categoria profissional. Essas abordagens, segundo Marková et al. (2007), situam a natureza das atividades, enfatizando a construção conjunta, e rejeitam o detalhamento do exercício comunicativo em unidades estáveis de conteúdo. Isso se dá porque, quando se discutem temas sensíveis, nossos pontos de vista são reexaminados a fim de ponderarmos as respostas dos outros e compreendermos até onde podemos defender nossos conceitos.

Quanto ao processo de devolução da pesquisa, entendemos que a contribuição dos/as colaboradores/as foi muito mais ampla do que a narrativa cedida, e que não há uma forma única de compartilhar as análises da pesquisa. Assim, o próprio chamado para compor os grupos pode ser entendido como uma forma de devolução, visto que, ao recapitularmos os principais pontos emergentes das entrevistas, nós os incluímos nas pré-análises, o que permitiu uma interatividade com alguns pontos significativos levantados ao longo do processo de investigação. Além disso, foram realizadas reuniões de compartilhamento de impressões sobre os levantamentos da pesquisa com a equipe do serviço Acolhe Saúde. Em um desses encontros, debatemos sobre as diferentes ações da Psicologia ante uma emergência, as políticas públicas de saúde mental e a articulação dos serviços que compõem a rede. Ademais, negociamos, com a equipe do serviço, uma apresentação ao final da pesquisa, assim, almejamos convidar os/as colaboradores/as, servidores/as públicos municipais e demais interessados na temática, para uma roda de conversa sobre a temática da tese e exposição da pesquisa realizada.

Entendemos que sempre houve uma construção coletiva que amparou esta pesquisa a partir das diferentes vozes que compunham as reflexões sobre o tema e as interlocuções feitas a partir das diferentes fontes. O que buscamos apresentar foi uma das inúmeras possibilidades de leitura sobre as práticas dos/as psicólogos/as em um acontecimento crítico, sendo que “as relações entre pessoas no processo de pesquisar são in-tensas e suas vicissitudes, considerando as condições históricas em que se vive e com a história que se quer (re)produzir, me levam a afirmar o pesquisar como prática social ética, estética e política” (ZANELLA, 2013, p. 131).

O potencial implícito em encontros dialógicos entre sistemas de saber não apenas é possível como necessário e constitui um recurso poderoso a partir das lições advindas do campo de investigação (JOVCHELOVITCH, 2008). Ao coexistirem diferentes formas de falarmos sobre algo, emergem aspectos múltiplos que potencializam a compreensão e aprendizagem sobre uma experiência.

Esta subseção tratou do modo como foram tratadas as narrativas emergentes tanto das entrevistas individuais quanto do grupo focal. Essas estratégias de aproximação às memórias e reflexões dos/as colaboradores/as foram potentes ferramentas para compreendermos o contexto e o problema de investigação, além disso, foi uma aposta metodológica que buscou ser harmônica com os preceitos epistemológicos deste estudo, em que não buscamos uma verdade “nua”, mas conhecer os saberes gerados por esse acontecimento crítico para o campo da Psicologia a partir de uma versão da história, entre as tantas construções possíveis.

As análises nas narrativas serão entrelaçadas com os referenciais teóricos serão apresentadas nos capítulos 4, 5 e 6, em que trataremos os significados atribuídos pelos/as colaboradores/as à experiência de trabalho voluntário sobre os relatos das vivências após a notícia sobre o incêndio e as primeiras ações e práticas realizadas. Procuramos contextualizar as informações levantadas na análise documental dos arquivos para a compreensão dos sentidos construídos nas narrativas das entrevistas e do grupo focal. A partir da análise, buscamos acompanhar os processos de significação que os/as profissionais atribuíram para sua experiência. A perspectiva processual de interpretação em representações sociais busca identificar como elaboraram e organizaram internamente as representações, seu desenho e que lógica estabelecem com o mundo. A representação social é a versão do real de determinados grupos, e a pesquisa para entendê-la precisa considerar a indissociabilidade entre sujeitos e objeto, bem como focar na conjugação de suas facetas (ARRUDA, 2014c).

Delimitamos três conjuntos de análise, baseados nos conteúdos que emergiram das narrativas. São eles: *a pluralidade do conhecimento: processualidade e coexistência como constituinte do campo de saber; percursos do pensamento psicológico sob a perspectiva histórico-crítica: a construção do campo de saber e dos modos de fazer política; produção de dispositivos de análise para além das ausências no campo de saber da Psicologia: por uma Psicologia emergente.*

4 A PLURALIDADE DO CONHECIMENTO: PROCESSUALIDADE E COEXISTÊNCIA COMO CONSTITUINTES DOS CAMPOS DE SABER

Neste capítulo, exibimos as articulações dos marcos conceituais da TRS com os elementos do *corpus* de pesquisa, em especial, com as narrativas dos/as colaboradores/as sobre a experiência de trabalho diante do incêndio na boate em Santa Maria.

O capítulo é composto de duas seções, em cada uma, havendo três subseções, em que apresentamos as informações retiradas das falas e, posteriormente, a discussão que articula as interpretações teóricas. A primeira seção, *Processualidade representacional: reações diante do acontecimento não familiar*, trata do lugar de saber do campo da Psicologia e o tensionamento entre o universo reificado e o consensual, bem como o processo de familiarização com acontecimento crítico. A segunda seção, *Encontros dialógicos e hibridização dos saberes*, aborda as trocas e a produção de saberes construídas entre os profissionais.

Portanto, neste capítulo, buscamos averiguar os processos de significados atribuídos pelos/as psicólogos/as aos saberes e às práticas da Psicologia nos atendimentos voluntários e o processo representacional gerador desses sentidos. Assim, algumas memórias puderam ser (re)elaboradas a partir das provocações geradas pela interação na pesquisa e possibilitaram (res)significações do acontecimento crítico, assim como a ativação de afetos, perspectivas e visões diante da experiência. Algumas palavras das narrativas são grifadas (em negrito) para salientarmos aspectos relevantes para a análise.

4.1 PROCESSUALIDADE REPRESENTACIONAL: REAÇÕES DIANTE DO ACONTECIMENTO NÃO FAMILIAR

Na primeira seção deste capítulo, apresentamos três subseções: 1) *o reconhecimento do lugar do saber*; e 2) *recorrendo aos recursos ancorados na bagagem* mostram algumas falas significativas das narrativas dos/as colaboradores/as e suas correlações; 3) *representações em ação: tensionamentos e fabricação de mudanças* traz a discussão teórica desta primeira seção.

4.1.1 O reconhecimento do lugar do saber: “Talvez a profissão que mais ganhou visibilidade nessa convocatória”

Na manhã do dia 27 de janeiro de 2013, um domingo ensolarado de verão, vários/as profissionais trocaram telefonemas sobre o incêndio e sobre o chamado por voluntários/as. Na televisão, ouvimos o chamado: “Precisamos de psicólogos para trabalhar com as famílias”. As chamadas públicas que muitos órgãos e/ou instituições governamentais direcionaram aos/às psicólogos/as surpreenderam os/às colaboradores/as da pesquisa devido à ênfase dada à especificidade da área.

A partir disso, apresentamos, nesta seção, os extratos que ilustram a percepção dos/as colaboradores/as quanto ao destaque dado para o campo de saber da Psicologia no chamado por voluntários/as e nas ações posteriores:

*eu acho que teve um apelo midiático **muito forte**, de “Psicólogos venham de onde você estiver para ajudar nesse processo”, eu acho que a Psicologia ela ficou, **talvez a profissão que mais ganhou visibilidade nessa convocatória**, o que eu acho que é positivo que se reconheceu que era da ordem de um campo da Psicologia estar ali (C5).*

*Porque a mídia talvez tenha impulsionado isso, **que tinha que ser psicólogo, tinha que ser psicólogo, tinha que ser psicólogo** [...] eu lembro, que o **Ministro chamou os psicólogos, convocou os psicólogos**, então assim, eles nos respeitavam, eu não sei se é por causa disso, da mídia, da influência da mídia, mas de certa forma eles nos respeitavam, não sei se porque as pessoas choravam e daí “nossa, a gente é super importante”, porque **só a gente conseguia suportar o choro**, sei lá, vai saber! isso, chora e eles mandam para o psicólogo, né?(C11)*

*eu acho que eu **ouvi depois pela rádio alguma convocação oficial**, ou pela televisão, não me lembro, **da questão do chamando Psicólogos para ir para lá** e aí sim, que eu enlouqueci. Mas, individualmente existia essa convocação (G,C3) ‘dá uma olhada, esta acontecendo na Globo News, não sei o quê’, e eu liguei a tv e começou a aparecer aquele horror, imediatamente eu, **quando eu vi que eles estavam começando a chamar alguém da nossa área** para participar do processo, peguei a minha carteirinha do CRP e corri pro Farrezão (C10).*

O chamamento público, nomeado, pelos/as colaboradores/as, como “convocatória”, parece refletir o sentimento gerado por esse apelo endereçado diretamente à profissão e ao campo de saber da Psicologia. Embora tal convocatória para profissionais voluntários/as tenha sido estendida às demais áreas, foi notoriamente percebida e lembrada por colaboradores/as com ênfase no campo da Psicologia. Na verdade, o próprio desencadeamento desse chamado, por parte das instituições públicas e da sociedade, ancorou-se em certas representações sobre o fazer psicológico, mas não nos centraremos nisso aqui. A esfera pública fornece o terreno, e

é uma das dimensões que está relacionada com a lógica de produção das representações sociais enquanto fenômeno (JOVCHELOVITCH, 2011).

O chamado para psicólogos/as possibilitou uma ampla visibilidade para a profissão, como visto no item 2.3 *Do chamado por voluntários à ação*, e desvelou a existência de uma representação social sobre a Psicologia enquanto campo de saber. As representações historicamente construídas sobre o saber da Psicologia sobressaíram-se nas narrativas como uma das justificativas para tal apelo por psicólogo/a, como sendo aquele/a profissional que “dá conta do sofrimento”, “suporta o choro”, “aquele que ‘ampara’”. Diante de uma situação como essa, gerada pelo incêndio, que causou uma grande comoção, essas representações foram reativadas.

Mesmo compreendendo que a herança representacional do saber da Psicologia é carregada de simbolismos – dentre eles, o campo de saber oficial/reificado como detentor das ferramentas e saberes para lidar com o sofrimento humano –, o destaque percebido gerou certa desacomodação, demonstrando que os/as psicólogos/as se sentiram impelidos a responder a tal chamado. Resgatamos, aqui, duas informações trabalhadas anteriormente, as quais amparam essas narrativas: o número de psicólogos/as voluntários/as presentes no dia 27 foi muito maior em comparação com os profissionais das demais áreas profissionais, como visto no capítulo 3; as manifestações de profissionais no *site* do CFP diante do chamado por psicólogos/as, veiculado pelo Jornal Nacional, como visto no capítulo 2.

Nesse sentido, o saber da Psicologia enquanto um saber oficial, inerente ao universo reificado, convocado por um chamado auxiliou a “co-mover” os/as profissionais, isto é, ao mesmo tempo em que os/as comoveu e impressionou, moveu-os/as, agitando-os/as para a ação. O chamado acabou por gerar uma movimentação externa ao impulsionar o deslocamento até o local de trabalho e, junto a isso, houve uma movimentação interna gerada pela gravidade da situação e pela avaliação das possibilidades de ação dentro do campo de saber. Os trechos a seguir demonstram os processos reflexivos emergentes dessa comoção:

óbvio que ninguém sabia o quê que era esperado de um psicólogo, o quê que era de um protocolo, o que era esperado de um psicólogo em uma situação como essa, até porque o Brasil nunca tinha vivido algo nesse sentido, Argentina tinha vivido, os Estados Unidos tinham vivido algo parecido, mas o Brasil não tinha vivido algo desse porte de uma boate. Então, eu me lembro que o quê eu fui e conversando com alguns colegas era assim, “Bom, o que a Psicologia enquanto ciência e profissão, nas suas diferentes modalidades de atendimento pode oferecer ali?” (C5).

Tinha esses vários momentos que na minha cabeça vinha a técnica, o aprendizado, que está visível agora, estava na prática, mas uma prática muito assustadora, e muito sem, sem planejamento, não tinha...e eu acho que esse é o grande segredo assim, do ser humano, do humano, é do não ter segredo, é de tu te

doar como pessoa em primeiro lugar, da escuta. Claro que talvez isso venha da Psicologia (C7).

As pessoas não sabiam, e na faculdade a gente nunca nem pensou nisso, a gente nunca estudou sobre isso, a gente nunca nem discutiu sobre isso pelo menos no meu curso não, então a gente não tinha nem algo de pensar sobre e acho que agora os psicólogos estão mais atentos para isso e eles conseguem ter mais jogo de cintura, vamos dizer assim, porque nem todos ainda têm experiência ou conseguem (C6).

Ao mesmo tempo uma incerteza de não saber mesmo o que fazer lá, porque na verdade esse tipo de experiência em si ninguém tinha vivido [...] nada que eu lia fazia sentido, sabe? até que eu vi que nada que eu lia eu ia aprender naquele momento [...] a convocatória, eu acho que ela foi coletiva, mas também muito do que que a Psicologia podia oferecer para isso (G, C3)

Os valores construídos na formação foram resgatados e questionados pelos/as próprios/as psicólogos/as diante do desamparo gerado pela surpresa do acontecimento, acrescido pelo chamado público, que gerou uma ruptura de sentido, um congelamento e um questionamento sobre o que fazer na prática e um não reconhecimento do saber anterior, oriundo de outros contextos e experiências. Percebemos que recorrer ao saber reificado recebido dos cursos de formação foi o primeiro recurso a ser acessado diante do desafio da nova atuação, do estranhamento e choque perante o incidente crítico.

Nas narrativas a seguir, aparecem diferentes modos da perspectiva externa ao saber da Psicologia. De um lado, a força do simbolismo atrelado ao/à psicólogo/a, o que pode gerar efeitos para além de suas práticas efetivas apenas pelo efeito de sua presença, e de outro lado, o “saber” reificado que sustenta esse lugar, como aquele profissional que tem uma solução diante de uma situação como essa.

ela [uma das enfermeiras] falava disso, que quando chegou os Psicólogos lá no Farrezão, ela se sentiu muito amparada [...] que ela conseguia sentir que só pelo fato dos Psicólogos estarem ali ela conseguia executar o trabalho dela (G, C6).

Eu imagino que o que era esperado era um certo amparo, assim, porque era uma situação de desamparo total e de colocar esse lugar da psicologia nesse lugar de amparo, de acolhida, dum acolhida que talvez outros campos, daí eu acho que é uma coisa um pouco mais talvez, desse suposto saber, de colocar nesse lugar, que as outras áreas não poderiam dar, de esperar que a Psicologia conseguisse dar esse amparo e dá esse valor de uso para psicologia (G, C3).

Afora nossas representações quanto ao lugar da Psicologia nesse incidente, também convivíamos com as representações que são construídas sobre nosso lugar e as expectativas que delas emergem. Cabe a questão: O que a Psicologia faz quando lhe são exigidas outras formas de saber que não limitadas ao saber reificado? Segundo Moscovici (2009, p. 56), é ameaçador perdermos os marcos referenciais, “e quando a alteridade é jogada sobre nós na forma de algo que ‘não é exatamente’ como deveria ser, nós instintivamente a rejeitamos, porque ela ameaça a ordem estabelecida”. As representações sociais, ao assumirem a noção

de que o sujeito constitui e é constituído pelo outro, possibilitam explorar a noção de alteridade nas práticas psicológicas, pois o sofrer precisa de reconhecimento de outra pessoa como testemunho de que estou vivo, que estou em perigo, de que essa notícia é real, de que aquela pessoa existiu e era importante para mim (BRUCK; GUARESCHI, 2007).

Portanto, o primeiro contato com a notícia do incêndio desencadeou a construção desse acontecimento e, a partir da convocatória de trabalho da Psicologia, originaram-se as desconfortos que ressoaram entre os/as profissionais e geraram questionamentos sobre o campo de saber e nossas implicações diante de um chamado como esse. Ao prepararem-se para o incerto e, ao mesmo tempo, nefasto, houve a necessidade da conexão entre o saber reificado e o saber comum para moverem-se diante do infortúnio e para reconhecer o cenário que estava sendo apresentado.

4.1.2 Recorrendo aos recursos ancorados na bagagem: “Eu não sabia que eu não sabia outra coisa, ficou muito evidente que era possível fazer alguma coisa com isso que eu sabia”

Naquela manhã fatídica, o resgate de princípios e diretrizes da formação em Psicologia foi uma forte estratégia que auxiliou o início dos trabalhos. Quando não somos capazes de explicar sobre algo a nós mesmos/as ou aos outros, resistimos diante de algo estranho (MOSCOVICI, 2009). As ferramentas e os recursos do cotidiano de trabalho precisaram ser reconfigurados para a situação que se apresentava, por isso, pensamos nos processos de ancoragem e objetivação como marcos conceituais que podem amparar esta leitura. Os extratos a seguir apontam para o exercício de reconstrução de sentidos e significados na “bagagem” simbólica e prática como um recurso possível de ação.

eu sempre estudei para a clínica e tudo que eu usei, cada uma das coisas que eu fiz por muitas, todas vieram dessa referência, então, assim, eu não sabia que eu não sabia outra coisa, ficou muito evidente que era possível fazer alguma coisa com isso que eu sabia e bom, isso teve efeitos tanto para o que eu pude fazer para além do atendimento clínico convencional, mais ortodoxo, como também teve efeitos dentro da clínica, sabe? Teve uma ampliação para mim do campo de trabalho, de estudo também (C1).

*Fiquei pensando que eu tinha uma formação [...] atendia tudo que era tipo de demanda [...] hoje, eu analiso que tinham muitas tragédias cotidianas o tempo inteiro[...] eu fui meio que com essa bagagem, o que a psicologia me dava (C3).
Eu dou conta disso, eu sou capaz de dar conta, ou seja, a psicologia me instrumentalizou para isso também, no sentido de, não para o desastre, não para tragédia, mas ela me dá ferramentas de ir buscar, ferramentas mínimas de busca (C5).*

Nesse sentido, dar um lugar para o estranho, para o indizível, é uma forma de tornar algo existente e menos ameaçador. As ações do dia 27 de janeiro de 2013 foram realizadas em meio a uma multidão de pessoas em constante movimento e um ir-e-vir incessante, sem um ordenamento claro para os/as que chegavam ou para aqueles/as que viam as ações de longe. O primeiro passo da ancoragem está em colocar objeto e pessoa em uma categoria, rotulá-la com um nome conhecido, em uma tentativa de classificar o inclassificável, dar um nome ao que não tinha nome (MOSCOVICI, 2009).

Ao mesmo tempo em que os/as psicólogos/as (re)agiram diante de tal chamado, precisaram buscar referências, leituras que pudessem ancorar em algo familiar e, assim, sinalizar o caminho para a ação. O estranhamento com qualquer novidade, seja um comportamento, uma prática ou uma pessoa, segundo Moscovici (2009), que não seja aquilo que a pessoa esperava encontrar, poderá impedi-la de reagir como costumeiramente, com seu uso padrão de resposta, e isso acaba por proporcionar uma sensação de incompletude e aleatoriedade. Os extratos a seguir demonstram um pouco disso:

*Antes mesmo de entender ao certo o que estava acontecendo, o telefone começa a tocar, são os colegas se mobilizando para fazer alguma coisa, nos chamando, **mas para fazer o quê?** Pensava nisso sem parar: **o que poderemos fazer? O que está ao nosso alcance? Não encontrava uma resposta sequer, ao meu ver não tínhamos nada a fazer, nada de realmente efetivo ao menos (C12).***

*Agora, a certeza que eu tenho é que **a experiência de trabalhar com pacientes numa situação crítica, de finitude, de, assim, numa situação mais limítrofe me ajudou a pensar essa outra situação limítrofe, totalmente diferente, mas ajudou (C2).***

*Mas naquela hora **não sei onde é que estava a técnica, a articulação no meio daquilo, não sei se não cabia ou se era de uma inexperiência muito grande minha, mas com certeza era, porque eu não sabia o que fazer além daquilo (C7).***

*O que eu vi foi essa **dor de forma crua, e eu me lembrando a todo o momento o quanto eu poderia usar da técnica que eu dispunha, do ensinamento que eu tive dos estudos que eu fiz (C10).***

A partir do princípio piagetiano da inseparabilidade entre cognição e afeto, a exposição ao estranho, ao ausente, dispara o fluxo de afetos que se une aos pensamentos. “A forma como o objeto afeta o sujeito sem dúvida decorre de outras representações, dos valores pré-existentes, e a atitude seria a fagulha resultante desse encontro entre o novo e o que já está lá, encontro do qual a surpresa é o estopim.” (ARRUDA, 2015, p. 75). O trecho seguinte é muito significativo nesse sentido:

*não importa o que eu fizesse na face da terra, **eu nunca estaria preparada para isso por conta do afeto, do afeto de afetação mesmo, sabe? E é muito estranho, eu acho***

*que eu não falo muito porque eu me emociono quando eu falo, das coisas que a gente sente, das coisas que viveu, porque **o desafio foi apesar disso conseguir pensar**: ‘bom, e o que que eu faço diante disso? [...] porque **é uma situação de desamparo** não só para pessoa que vem procurar, mas é uma situação um pouco de comoção total, então, nesse sentido não, **não acho que tenho um preparo**. Agora, por outro lado, as escolhas que eu fui fazendo ao longo da trajetória me ajudaram a trabalhar com a ideia de finitude (C2).*

Esse extrato evoca uma postura diante da ciência, sendo que o saber reificado não deu conta do desamparo que emerge das experiências de trabalho. Há uma lógica inversa na formação, que nos prepara para agir diante de questões prontas e não um aparelhamento para agir diante do inseparável. O resultado disso, entre outras coisas, é a sensação de despreparo. Os afetos e os pensamentos foram marcantes nas narrativas, ora como querendo separá-los, ora reconhecendo sua inseparabilidade. Estar preparado em “teoria”, mas não em “prática” foi o resultado dessa ruptura, desencadeada pela afetação gerada pelo acontecimento.

Assim, após os primeiros contatos e estranhamentos, houve a busca e o resgate de sentidos em experiências anteriores, para, então, ser criada uma prática nova, baseada nas práticas rotineiras, mas com o adendo de ser em um contexto novo. A seguir, os trechos demonstram os recursos acessados pelos/as colaboradores/as para se familiarizarem com as ações nesse contexto:

*Nessas alturas a questão de como dar conta de questões de morte já tinha sumido, isso foi só no começo do dia que eu cheguei lá, durante aquele dia algumas coisas voltavam, alguma...algum impacto ou outro, mas foi me parece que, o que deu esse start que depois disso foi tudo tranquilo nesse sentido, então, e **já tinha também uma organização muito maior e um saber fazer algo com aquilo** que já ia se consolidando por causa do dia inteiro fazendo isso, uma situação que era bem mais difícil era diferente sabe, tinha menos borda e, mas parece que já tinha feito tanta a coisa de avaliar na hora a situação que meio que era isso, sabe? **Ficava fácil avaliar depois da loucura que tinha sido no dia 27 e se seguiu esse mesmo trabalho**, tipo estava ok, estava...**me sentia mais inteiro**, para...inclusive para ajudar, eu **me sentia mais confiante**, vamos dizer assim, tipo, parecia que o pior já tinha passado, parecia que começava a se aproximar mais do que tinha disponível de possibilidades de fazer profissionalmente (C1).*

*Então, eu acho que assim, naquele momento da vivência a gente foi com o que a gente trabalha, **que é a escuta, que é as intervenções breves, que é um pouco da avaliação psicológica** em contextos de emergências, **porque a gente foi teorizar isso depois, de pensar**: “Tá bom precisa estudar isso, isso tem que ter diretrizes, não dá para ir todo mundo”. A própria questão da rede, como a Psicologia pode trabalhar para organizar redes de cuidados em relação a uma catástrofe como essa assim (C5).*

A separação entre fazer e pensar sobre o que está sendo feito faz parte do processo de ancoragem, pois ela traz o objeto para dentro de uma rede de significações, inscreve-o em um sistema de valores, permitindo a integração do elemento novo, a interpretação da realidade e o encaminhamento da ação. Tal processo acaba gerando uma segurança, como mostra a fala

“me sentia mais confiante”, pois o não familiar passa a compor a rede de significações e é possível colocá-las em ação. A ancoragem torna a comunicação possível, pois é feita em uma mesma linguagem e de acordo com as mesmas referências (PAULILO, 1999). Diante das cobranças de respostas imediatas, as ações foram ancoradas nas memórias de trabalho anteriores e, ao longo dos exercícios das ações, ficavam cada vez mais familiarizadas.

Logo, a experiência se mostrou um desafio para os/as profissionais, e, dentre tantos aspectos levantados, a especificidade do campo da Psicologia e suas teorias deram espaço para as ações e relações afetivas com as pessoas entendidas e com os/as colegas de profissão. O chamado para o trabalho levou muitos/as profissionais a se perderem, mas também apontou um caminho para se reencontrarem com o campo de saber. Os saberes construídos por meio da experiência resgataram e auxiliaram certa afiliação com a profissão.

4.1.3 Discussão – Representações em ação: tensionamentos e fabricação de mudanças

Nesta seção, visamos a articulação de marcos conceituais da TRS com os pontos significativos trabalhados aqui. A súbita ocorrência de um fenômeno ameaçador, tal como o incêndio em Santa Maria, é uma oportunidade para o perpetrar representacional, pois as representações sociais emergem a partir de pontos de desordem, do não familiar dentro das estruturas representacionais da própria cultura. Os conflitos que tais fatos acarretaram são também os esforços inerentes para novas formas de representações (DUVEEN, 2009), que se mostram necessárias para (res)significar as relações com o mundo. A TRS parte da premissa de que existem formas diferentes de conhecimento impregnadas na nossa sociedade e várias formas de nos comunicarmos, que são móveis e têm objetivos diversos. A diferença entre universos consensuais e reificados não significa hierarquia nem isolamento entre eles (ARRUDA, 2002; CASTRO, 2002a, 2002b; MOSCOVICI, 2009), pelo contrário, há uma retroalimentação e uma coexistência inerentes, como mostraram as falas apresentadas.

A compreensão da condição humana como plural e os diferentes saberes produzidos sobre as realidades sociais são pressupostos que embasam a TRS. Jovchelovitch (2008), ao arquitetar três pontos significativos do pensamento de Serge Moscovici, afirma que: (a) não existe algo como um conhecimento livre, produzido por um sujeito independente do outro, da história e dos seus contextos; (b) as pessoas comuns podem ter conhecimento e conhecer aquilo de que falam; (c) a história e as estruturas não existem independentemente dos sujeitos que as produzem. Sendo assim, a TRS deve ser entendida não apenas como uma Psicologia Social do conhecimento, mas também como uma teoria sobre como um novo conhecimento é

produzido e acomodado na estrutura social. Dentro disso, quanto aos aspectos epistemológicos, a TRS diverge do paradigma dominante, pois tece uma crítica ao binarismo que antepõe natureza e cultura, razão e emoção, objetivo e subjetivo, pensamento e ação, ciência e senso comum e, assim, afirma a importância das dimensões subjetivas, afetivas, culturais na construção do saber e nas ações humanas, bem como a importância de considerá-las na construção do conhecimento e no fazer científico.

É apenas pela consideração do sentido e da função simbólica que uma perspectiva verdadeiramente psicossocial da representação pode emergir. É a análise do sentido que pode esclarecer o fato de que diferentes pessoas, de diferentes contextos e tempos, produzem diferentes visões, símbolos e narrativas sobre o que é o real, e é apenas por meio da compreensão do sentido que podemos entender como diferentes representações se relacionam entre si e quais suas consequências no mundo social (JOVCHELOVITCH, 2008). Os sentidos atribuídos às práticas realizadas por psicólogos/as podem auxiliar no entendimento sobre o trabalho em resposta aos danos gerados pelo incêndio, sendo que a composição de diferentes perspectivas é o que torna possível fazer uma leitura dessa situação, tornando-a um acontecimento.

Nossa constituição enquanto seres sociais implica a concepção de que somos seres em relação, que inexistimos sem o outro, e, é impossível negar a existência e a interdependência com o outro, que é real, e que também é um ser humano-relação (GUARESCHI, 1998). O intuito em nos apoiarmos na TRS para a elaboração desta tese está no fato que as representações sociais não cumprem uma função apenas em relação à familiarização daquilo que é estranho – o trabalho diante do incêndio –, mas também em relação a um grupo específico – o grupo de psicólogos. Para tanto, é imprescindível compreender que a dimensão afetiva está na base desse percurso, apoiada nas memórias, nas experiências e nas contingências da situação. Assim, não podemos nos furtar, a partir de uma perspectiva psicossocial, “a ponderar que o conhecimento não é a única base dessa particularidade, a menos que se encare o conhecimento como híbrido de informações e afetos”. (ARRUDA, 2015, p. 78).

Ao delimitarmos o extrato representativo “talvez a profissão que mais ganhou visibilidade nessa convocatória”, buscamos ilustrar o tensionamento entre saberes reificados e saberes consensuais. Mesmo antes do acontecimento crítico, o lugar instituído do saber da Psicologia já ocupava um lugar nas representações sociais. Não coube, aqui, investigarmos mais a fundo isso, mas podemos aferir que tais representações estavam na base desse chamado público por voluntários/as. Isso se dá porque a sociedade apresenta-se como um

sistema de papéis e classes diferentes, em que o direito à palavra sobre certos saberes é desigual, sendo privilegiada a dos especialistas, *experts* que possuem um alto grau de participação na construção das normas dos grupos, pois têm a propriedade do discurso e do comportamento (ARRUDA, 2002). Para Moscovici (2009, 2012), essa é a base do universo reificado, em que a sociedade é transformada num sistema de entidades sólidas básicas, invariáveis, que são indiferentes às particularidades e aos contextos. Tal saber é composto por generalizações e prescrições globalizadas, por compartimentalização de áreas de competência e ausência de reciprocidade. O discurso da ciência pode retratar a realidade de forma abstrata, independente de nossa consciência. O saber reificado representa a cristalização do saber no território científico por meio de uma linguagem própria e é marcado pelo modo de conhecer oficial, oriundo da ciência, definindo regras, estabelecendo hierarquias e dizendo o que deve ser conhecido. Nesse aspecto, Moscovici (2009, p. 51) sinaliza:

Num universo reificado, a sociedade é vista como um sistema de diferentes papéis e classes, cujos membros são desiguais. Somente a competência adquirida determina seu grau de participação de acordo com o seu mérito, seu direito de “trabalhar” como “médico”, como “psicólogo”, como “comerciante”, ou de abster desde que “eles não tenham competência na matéria”. Troca de papéis e a capacidade de ocupar o lugar de outros são muitas das maneiras de adquirir competência ou de se isolar, de ser diferente.

Esse tipo de pensamento desconsidera as incompletudes e limitações de todos os tipos de saberes. O saber reificado objetiva estabelecer um mapa das forças dos objetos e conhecimentos, assentando-se na exatidão intelectual e na evidência empírica. Além disso, não incorpora a noção de que múltiplas lógicas permeiam o mesmo contexto e, até mesmo, a própria pessoa (JOVCHELOVITCH, 2008; MOSCOVICI, 2009). Assim, no âmbito do acontecimento crítico, de múltiplas perdas humanas, o/a psicólogo/a foi visto como detentor/a do saber legítimo sobre o sofrimento e suas formas de manejo. Além da Psicologia, tantos outros saberes oficiais – do campo jurídico, da saúde, da defesa civil, entre outros – também tiveram destaque no acontecimento crítico, pois, em todos os espaços, os/as profissionais especialistas eram consultados/as e chamados/as a darem seus pareceres técnicos sobre os fatos, como também suas causas e efeitos. Tal perspectiva desconsidera que muito dos cuidados em saúde mental, por exemplo, não precisam ser feitos apenas por profissionais.

Quanto ao universo consensual, entendemos que a sociedade é uma criação manifesta e contínua, permeada de sentidos de acordo com a existência humana. Em outras palavras, o ser humano é a medida de todas as coisas, e (re)age na construção do mundo. Nesse universo, não há fronteiras, todos podem falar com a mesma competência; ele é marcado pelo saber

prático, e não apenas pelos especialistas, como no universo reificado. A TRS considera que formamos uma sociedade na qual a impressão de igualdade ampara a conversação. É nesse território que as representações sociais compõem a vida cotidiana (ARRUDA, 2002; CASTRO, 2002a, 2002b; VALA; CASTRO, 2013, MOSCOVICI, 2009). Assim,

a dinâmica das relações é uma dinâmica de familiarização, onde os objetos, pessoas e acontecimentos são percebidos e compreendidos em relação a prévios encontros e paradigmas. Como resultado disso, a memória prevalece sobre a dedução, o passado sobre o presente, a resposta sobre o estímulo e as imagens sobre a “realidade”. Aceitar compreender o que é familiar, crescer acostumado a isso e construir um hábito a partir disso, é uma coisa; mas é outra coisa completamente diferente preferir isso como um padrão de referência e medir tudo o que acontece e tudo o que é percebido, em relação a isso. (MOSCOVICI, 2009, p. 55).

O sentido da solidariedade foi muito marcante no acontecimento crítico ao tratar das ações realizadas pelos/as voluntários/as, sendo estes/as técnicos/as ou não. Nas primeiras horas de trabalho, a mobilização dos/as psicólogos/as em resgatar suas técnicas para exercer o trabalho desabou, abrindo espaço para as ações práticas descritas como “humanas”, como ilustra a fala de um/a dos/as colaboradores/as: “Não sei onde é que estava a técnica”. Mediado pelas representações sociais, o universo consensual tem a missão de restaurar a consciência coletiva, tornando o mundo mais acessível a qualquer um e, desse modo, produzir explicações sobre os acontecimentos e os objetos (MOSCOVICI, 2009).

Por esse ângulo, entendemos que, mesmo um saber reificado, como o campo de saber da Psicologia, carregado de heranças da ciência moderna, dicotômica e baseado no empirismo para legitimar-se, pode, diante dess acontecimento crítico, receber novas versões a partir das práticas de profissionais oriundas e atualizadas nas experiências. A coexistência de saberes, a polifasia cognitiva, acabou compondo as ações dos/as profissionais no acontecimento crítico mesmo que o valor científico, formal e oficial ainda predominasse em nossos discursos da Psicologia.

A intensidade da comoção produzida pelo acontecimento crítico proporcionou uma compreensão de que os saberes científicos não são suficientes para sustentar as práticas psicológicas. Foi preciso acessar outros recursos para conseguir dar sentido ao trabalho realizado diante do acontecimento crítico. Os diferentes saberes precisaram ser integrados para a realização desse desafio. Para isso, todo conhecimento deve estar coerente às tradições culturais de uma comunidade devido aos seus aspectos simultâneos, simbólicos e sociais. O fenômeno do conhecimento é complexo, e sua diversidade exprime a variedade dos mundos subjetivos, intersubjetivos e objetivos, além disso, assegura a coexistência de saberes sem seguir uma lógica hierárquica (JOVCHELOVITCH, 2008).

Por meio das relações que estabelecemos e da imagem pessoal que construímos ao longo da vida, percebemos como somos afetados e afetamos o meio em que vivemos. À medida que vamos incorporando e aceitando o que as demais pessoas pensam e acham a nosso respeito, temos a possibilidade de refletir e, assim, tomar consciência do nosso estar no mundo (GUARESCHI, 2009). Nesse sentido, reconhecermo-nos enquanto profissionais e reconhecermos os efeitos das perspectivas criadas sobre nossas práticas nos outros e em nós mesmos/as pode auxiliar na conscientização da (re)construção de um campo de saber e na criação de novas formas de atuação, integrando saberes reificados e consensuais.

Ao nos referirmos à seção 3.2.1 *Eu não sabia que eu não sabia outra coisa*, entendemos que é por intermédio do estudo das representações sociais que se torna possível conhecermos e identificarmos os sentimentos e as crenças dos sujeitos a respeito de como veem o mundo. A realidade social é criada a partir da interação entre sujeitos e destes com o meio, e, ainda, pelo exercício de incorporação de elementos novos/não familiares. Desse modo, nós os tornamos socialmente conhecidos e reais (MOSCOVICI, 2009; SÁ, 1998). O enfrentamento com o trabalho perante o acontecimento crítico – o não familiar – possibilitou a reconstrução, a reafirmação e a produção de saberes contextualizados com a situação nova.

As noções de significação e contexto social são dimensões fundamentais de todos os fenômenos representacionais. Ambas oferecem as lentes teóricas com as quais esse campo tenta refletir, sua relação com contextos sociais e culturais e a diversidade de formas que ele assume em esferas públicas (JOVCHELOVITCH, 2008). É nesse sentido que buscamos a TRS para auxiliar a pensar o tema deste estudo, pois essa perspectiva busca desenvolver um enfoque psicossocial para o estudo dos saberes que possa recuperar sua conexão com os mundos pessoais, interpessoais e socioculturais em que são produzidos, logo, consideramos o diálogo um recurso indispensável para a ampliação de fronteiras de todos os saberes.

Nesse aspecto, compreendermos a processualidade, que é a base da emergência das representações sociais, como significativa para acompanharmos os percursos simbólicos, cognitivos e afetivos gerados pela experiência dos/as psicólogos/as diante do acontecimento crítico. Além de as representações sociais brotarem com a finalidade de compreender um objeto em particular, também suscitam formas de filiação aos grupos e auxiliam os sujeitos na expressão de valores simbólicos (MOSCOVICI, 2009). Nesse caso, no processo de composição de sentidos atribuídos ao trabalho, também houve, por parte dos/as profissionais, a expressão de pertencimento à categoria, que, ao receber um destaque inicial, precisou se congrega para responder ao chamado.

O cotidiano expõe a diversidade de realidades no campo de trabalho da Psicologia, bem como a necessidade de consideração das formas de fabricação das mudanças e produção de saberes. As ferramentas simbólicas nos auxiliam a compreender os processos que transformam aquilo que nos é estranho e nos intriga em um novo protótipo que nos permite sua apropriação. Tal processo é composto pela ancoragem e objetivação, subsídios interdependentes na construção das representações sociais. Ao ancorar os sentidos, as pessoas se revelam nas suas ideias e suas visões de mundo. Portanto, não é apenas um jogo de classificação, é compartilhar designações, gerando impactos nos conteúdos e nas relações, pois a ancoragem nunca é neutra, ela está investida das impressões que o alvo de estranhamento gera no universo simbólico abrangido (MOSCOVICI, 2009). Em qualquer cultura, há pontos de tensão, e é ao redor desses pontos de clivagem que novas representações emergem. Nessas fraturas, há a falta de sentido, em que o estranhamento aparece e a cultura não versa a ausência de sentido, “colocando em ação algum tipo de trabalho representacional para familiarizar o não-familiar, e assim restabelecer um sentido de estabilidade” (DUVEEN, 2009, p. 15).

A frase retirada da seção 4.1.2 *“Eu não sabia que eu não sabia outra coisa, ficou muito evidente que era possível fazer alguma coisa com isso que eu sabia”* auxilia-nos a caracterizar a discussão aqui proposta, porque, além de expressar um campo simbólico, a ancoragem opera enquanto “princípio de continuidade”, isto é, enquanto forma de tornar o novo ininterrupto com o velho por meio de alegorias com realidades preexistentes. Portanto, no momento em que associamos os sentidos de determinado objeto ou ideia a algo preexistente, necessariamente, ele acaba adquirindo características deste e é reajustado para que se enquadre nele (CASTRO, 2005). Isso ocorre mesmo quando estamos conscientes de uma discrepância, pois inclui uma margem para relativizar nossa avaliação e garantir um mínimo de coerência na transferência entre o desconhecido e o conhecido (MOSCOVICI, 2009, 2012). Nesse processo de fabricação de mudanças diante do estranhamento gerado pelo acontecimento crítico, os profissionais recorreram às suas bagagens, sejam dos saberes reificados ou consensuais, para ancorar os sentidos norteados pelo princípio de continuidade.

Para tanto, os sujeitos sociais ancoram o desconhecido em uma realidade conhecida e institucionalizada e, paradoxalmente, deslocam aquele conjunto de significados já estabelecidos. “As representações sociais emergem do processo que ao mesmo tempo desafia e reproduz, repete e supera, que é formado, mas que também forma a vida social de uma comunidade” (JOVCHELOCITCH, 2011, p. 82). Segundo os/as colaboradores/as, o acolhimento inicial, a escuta atenta, a postura de apoio foram práticas resgatadas das técnicas

cotidianas, e, ao longo do desenrolar das ações, elas foram desterritorializadas e realocadas conforme as demandas específicas desse contexto.

Assim, a fase de objetivação compõe o processo de significação e está relacionada à criação e ao investimento com suas próprias características do material laçado pelo sentido. Ela marca a passagem para a ação e aplicabilidade desse novo familiar como se fossem coisas reais. As representações que nós fabricamos são sempre o resultado de um esforço constante de tornar comum e real algo que é incomum ou que nos dá um sentimento de não familiaridade. Por meio delas, superamos o estranhamento e o integramos em nosso mundo mental e físico, e, com isso, os universos são enriquecidos e transformados. A objetivação significa a concretização de algo abstrato, sendo mais ou menos direcionado para fora, buscando conceitos e imagens para juntá-los e reproduzi-los no mundo exterior, para fazer as coisas conhecidas a partir do que já é conhecido. Portanto, os processos de ancoragem e objetivação não deixam de ser modos de lidar com as memórias visto que, ao ancorar, mantemos a memória em movimento; ela inclui e exclui objetos, pessoas e acontecimentos que classifica e rotula com um nome (MOSCOVICI, 2009). É preciso considerar as divergências nos modos de significar as memórias, assim, a forma como os/as colaboradores/as narraram sobre o choque inicial e a descrença ao receberem a notícia do incêndio foi atravessada por valores, afetos e ideias e constituíram o processo representacional, expressando o movimento dos saberes para compreender o acontecimento crítico e os desassossegos que dele surgiram.

A escolha desses marcos teóricos auxiliou a compreensão do processo de significação que o acontecimento crítico produziu. Além de surpreender, ele “co-moveu” e provocou uma desconforto no campo de saber da Psicologia. Ao convocarmos o testemunho dos/as colaboradores/as desta pesquisa, buscamos provocar o resgate das memórias ao considerar que elas são atualizadas com as narrativas sobre a experiência. A TRS pertence a uma tradição que chamamos de fenomenologia da vida cotidiana, a qual procura compreender como pessoas comuns, comunidades e instituições produzem conhecimento sobre si mesmas, sobre os outros e sobre a multidão de objetos sociais que são relevantes a eles/as. Nesse sentido, entendemos que conhecer as narrativas sobre a experiência desse trabalho possibilita a ressignificação crítica das práticas e saberes da Psicologia. Esse conhecimento, que é sempre plural, está profundamente imbricado com a experiência vivida de uma comunidade, demarcando seus referenciais de pensamento, ação e relacionamento (JOVCHELOVITCH, 2008). Nessa lógica, o conhecimento social compreende saberes produzidos na e pela vida

cotidiana a partir de experiências coletivas e de sentidos compartilhados, fazendo emergir produções criadoras e dispositivas.

Na obra de Moscovici, há um desmonte de velhas divisórias, tão conhecidas da ciência psicológica: a fronteira entre razão e emoção, sujeito e objeto. A realidade é socialmente construída e o saber é uma construção do sujeito, mas não desligada da sua inscrição social. Assim, Moscovici propõe uma psicossociologia do conhecimento, com forte apoio sociológico, mas sem desprezar os processos subjetivos e cognitivos (ARRUDA, 2002). Percebemos o mundo tal como é por meio de todas as nossas percepções, ideias e atribuições. As invisibilidades não são frutos de falta de informação, mas sim uma fragmentação preestabelecida da realidade, uma classificação daqueles que a compreendem, que fazem delas visíveis ou invisíveis. Nossas reações aos acontecimentos estão relacionadas à determinada definição, comum a todos os membros da comunidade à qual pertencemos (MOSCOVICI, 2009, p. 31). Nessa concepção, a leitura sobre o acontecimento crítico por meio do processo de representações sociais e das narrativas pode dizer das (in)visibilidades das práticas psicológicas e dos saberes que emergem dessa experiência. Simultaneamente, possibilita a problematização desses saberes catalisados pelo incêndio na boate, visto como um acontecimento provocador de análises.

Ao vivenciarmos um acontecimento coletivamente, podemos capturar sentidos comuns ao mesmo tempo em que nos apropriamos da construção de diferentes estratégias para lidar com ele. Isso ocorre porque a abordagem das representações sociais pressupõe a existência de relações com o mundo, que são sempre estabelecidas pela mediação da relação com um outro (CASTRO, 2005; VALA; CASTRO, 2013). Assim, o lugar de investigação considera as semelhanças e diferenças encontradas nas atividades da comunicação entre as pessoas em relação e com o trabalho realizado perante o incêndio.

4.2 ENCONTROS DIALÓGICOS E HIBRIDIZAÇÃO DOS SABERES

Para a segunda seção deste capítulo, nomeamos três subseções a serem discutidas: 1) *inserção de novas práticas por meio da interação com os outros*; e 2) *encontros dialógicos e produção de saberes* trazem algumas falas significativas dos/as colaboradores/as e as articulações a partir delas; e 3) *discussão: a produção de conhecimento pela via da ética da alteridade*, que apresenta as articulações teóricas e interpretações do *corpus* de pesquisa, as quais apontam para a dialogicidade como dispositivo de encontro de saberes e produção de saberes híbridos diante do acontecimento não familiar.

4.2.1 Inserção de novas práticas por meio da interação com os outros: “A gente foi se inserindo, conversando e tentando”

Segundo as narrativas dos/as colaboradores/as, foi preciso integrarem-se aos/às demais profissionais para compreenderem o planejamento efêmero e fecundo que flutuava entre as infundáveis combinações e trocas dialógicas perante os danos do incêndio ao longo do primeiro dia de trabalho e nos dias que se seguiram. O movimento de busca de sentido nas ações práticas foi uma saída para apaziguar tal tensão e desconforto diante do novo campo de atuação. Objetivar significa unir aquilo que é estrangeiro com nossa realidade, e torna aquilo que era estranho acessível diante de nossos olhos. Nos exertos a seguir, podemos pensar no quanto foi preciso enfrentar esse estranhamento diante do que fazer, como atuar em uma situação em que é preciso criar um novo sentido para as ações:

*A gente estava dormindo, a gente foi para redes sociais para, para televisão e estava tudo acontecendo ao vivo [...] Chegando lá [no CDM], a sensação, a primeira sensação que eu tive foi o quê que eu faço aqui? O quê que eu vou fazer, assim? [...] Daí, falaram ‘ah tipo assim, **segue nos grupos**’, mas o quê que os grupos fazem? O quê que se faz nesse momento assim? E eu **me sentia muito como espectadora**, eu não sabia muito bem como atuar, o quê que farei? O quê que eu vou fazer aqui e de que forma que eu vou contribuir, porque isso já era umas dez da manhã, **a gente foi se inserindo, conversando e tentando** (C6).*

*Quando eu cheguei lá, estava se organizando também o serviço de lá e aí assim, aquela mesma visão turbulenta com os colegas de trabalho, turbulenta no sentido de agitação **para tentar organizar o que estavam fazendo**, ‘ah precisa disso, daquilo’, já tinham pessoas sendo atendidas, clinicamente, daí eu me sentia mais à vontade, digamos assim, do tipo, **uma segurança no sentido de era mais do que eu estava habituado a fazer, receber alguém numa sala, ouvir e produzir alguma coisa com isso. É engraçado, porque era basicamente o que eu estava fazendo sem a sala, de uma outra forma, mas era basicamente isso** (C1).*

*Pensei que poderia contribuir, não necessariamente, de uma forma, da forma como outros colegas estavam contribuindo, mas ainda assim poderia contribuir trazendo um pouco da minha trajetória, conversando um pouco sobre essas questões de como lidar com a urgência e com a emergência, porque de alguma forma **esse cenário de trabalho já estava presente na minha vida ao longo da minha trajetória então, apesar de ser uma situação totalmente diferente. Então, a minha participação foi muito, foi em momentos de capacitação e de reuniões com a equipe**, de situar como aquela situação estava e nas capacitações de poder propor muito mais do que “bom, vou ensinar como fazer”, porque naquele momento **ninguém sabia ensinar como fazer, mas de refletir e problematizar o quê se estava fazendo** (C2).*

O que é demonstrado pelas narrativas é que a resposta perante o não familiar foi a ação, o agir por meio da ancoragem nos recursos trazidos da experiência, da bagagem. Contudo, para a ação, foi preciso interagir com o cenário – pessoas e demandas – e, nesse movimento, foi produzida a atualização e a ressignificação do trabalho. Aparece, também, nos

trechos, uma diferença marcante nas desconfortos e ações quanto ao trabalho realizado no primeiro dia, horas após o incêndio, e o trabalho que se realizou nos dias que se seguiram. Isso deu porque o trabalho realizado no CDM exigia lidar com a “ferida aberta”, como mencionou um/a dos/as colaboradores/as, e convocou a espontaneidade dos/as profissionais devido à complexidade dos acontecimentos no mesmo espaço físico, além de ser preciso atuar junto à revelação e constatação das perdas. Já no dia seguinte, ainda na madrugada do dia 28 de janeiro, após as reuniões de planejamento, um serviço psicossocial estava montado. Essa organização de espaços físicos e simbólicos familiares para a formação em Psicologia auxiliou a retomar o sentido para as práticas, como mostram as falas:

*mesmo assim era muito **longe da realidade do consultório** ou outras coisas que estava mais acostumado a fazer, que era tipo, acontecia algo que eu precisava agir que era na hora ali, **não era que nem na clínica** que, bom, tu vai trabalhar com o trauma, e ‘não!’, **era ferida aberta ainda**. Então, assim, era a pessoa sendo retirada, desmaiada e sofrendo e precisando fazer alguma coisa com o sofrimento ali na hora!, **Era diferente do dia anterior?** Era, mas assim, a intervenção ficava também com essa... com essa característica era mais um momento - desses que eu dizia que, que no dia anterior tinham sido tantos num dia só - **agora nesse outro dia**, era esse outro momento no velório, e era muito **improvisado** com o que se podia fazer também, igual, mas tinha mais tempo, por alguma razão parecia que ficava mais fácil fazer (C1).*

*E outra vez que eu me peguei **meio sem saber o que fazer** como psicóloga, foi no velório mesmo, depois dum tempo que morreu, acho que a última que morreu, a gente **já estava com o serviço constituído**, então foi acionado para ir no velório, e eu fui de madrugada e tal, e eu não sabia muito o que fazer, **mesmo já tendo passado por essa experiência, eu não sabia, eu achava que ali na verdade não era o momento** de eu oferecer isso, eu acho que ali era o momento das pessoas que estavam ali oferecerem o que, o suporte que poderia ser, a única coisa que eu me atrevia a dizer era ‘ah, a gente tem um serviço, assim assim, tal lugar, se tu quiser levar’ (C3).*

Esse espaço físico tornou-se familiar, o Acolhimento 24h, sediado junto a um CAPs, resgatou a intimidade das rotinas de trabalho e possibilitou uma re-objetivação do *locus* de trabalho, pois havia salas, prontuários, lenços e toda a estrutura física e simbólica à qual a Psicologia estava ambientada. Para Duveen (2009), a familiarização é sempre um processo construtivo de ancoragem e objetivação, por meio do qual o não familiar passa a ocupar um lugar dentro no nosso universo familiar. As representações sociais emergem não apenas como um modo de compreender um objeto particular, mas também como uma forma em que os sujeitos adquirem um delineamento sobre si mesmos em relação ao mundo.

Logo, enquanto as práticas do dia 27 foram assustadoras e geraram certo desamparo, a organização de trabalho que se deu após essa data redefiniu o espaço em algo mais familiar

para alguns/algumas profissionais, além de integrar os saberes anteriores com os aprendidos na experiência do dia anterior.

4.2.2 Encontros dialógicos e produção de saberes: “A gente trocava saberes”

A qualidade das ações em uma situação crítica como o incêndio só é possível se a rede de comunicação é clara e fluida. A descrição das ações a seguir está permeada por trocas genuínas, que parecem não ser rotina de trabalho de alguns/algumas profissionais, de modo que o exercício do debate de casos clínicos, acolhimentos em duplas/equipe, construção de redes de informação com hospitais, funerárias, profissionais de outras cidades foram exemplos de ações complementares aos atendimentos que precisaram ser realizadas.

Nesta subseção, tratamos dos aspectos trazidos pelos/as colaboradores/as a respeito das redes dialógicas estabelecidas durante o trabalho no acontecimento crítico, como a seguir:

*A gente fazia a cada atendimento que a gente prestava a um familiar ou a um sobrevivente, nós voltamos para uma sala da Psicologia que tinha muitos voluntários e **nós discutíamos os casos**, conversávamos um pouco sobre como é que estava sendo para cada um, de poder estar conduzindo, **de poder atender sempre em dupla** (C5).*

*A **gente trocava saberes** [...] então estava redondinho pelo menos ali no grupo em que eu estava, estava tranquilo [...] tanto é que foi rápido o processo, como eu te disse, eu pensei que ia atravessar a noite, e não, bem cedo e estava tudo resolvido ou quase tudo resolvido, nesse sentido, então **eu vi as pessoas, os profissionais trocando experiências e o melhor que dá para dizer sem uma orientação maior, cada um tinha consciência do seu papel naquele momento ali e ninguém atravessava o papel de ninguém, a gente trocava**, eventualmente, ‘ah eu vou ter que atender fulano, tem como tu fazer isso aqui para mim rapidinho?’ [...] eu vi bastante e isso me deixou, como eu te disse, mais orgulhoso do nosso papel ali (C10).*

*Em termos de prática, de um olhar clínico, sobre o que os eventos que envolvem muito sofrimento, é pensar que **o ser humano tem tanto potencial que mesmo nesses momentos, justamente nesses momentos, que surge**, vamos dizer, que surge a força, a **possibilidade de se unir**, vamos dizer que surge a possibilidade de achar recursos onde inicialmente não se tinha, de conversar, de **algo muito no sentido de solidário** (C2).*

A demanda por essas práticas são comuns no dia a dia de trabalho, porém, parecem ter sido catalisadas pela situação limite e favoreceram as trocas de trabalho no contexto. Esse fato não impediu a reflexão sobre as limitações dos saberes tanto da Psicologia como de outras áreas de saber e apontou para a potencialidade da manutenção de espaços de trocas de saberes, mesmo entre colegas da área, como mostram os fragmentos:

*Confesso que fiz acolhimentos de todos os tipos, alguns absurdos, **compartilhando saberes** de pessoas que nem sei de que parte do país vieram, sempre com a aquela*

ansiedade em tentar ajudar, indo desde de orientações religiosas até inteiramente medicamentosas (C12).

Eu vi vários profissionais com aqueles copinhos brancos pequenininhos, principalmente isso no Farreão [...] eu lembro de ter muito remédio, não precisava, e eu acho que foi um equívoco, foi um equívoco, eu acho que as pessoas, pelos menos algumas, e que eu soube depois, teve gente que não viu o velório do seu filho, teve gente que não vivenciou aquilo, não que devesse vivenciar, mas, minimamente, as pessoas estavam completamente dopadas, as pessoas assim, e não era nem se eu quisesse ou não, era assim “toma!”. Então, eu vi muito, das pessoas da enfermagem e da medicina, da psiquiatria eu vi bastante isso, mas com os outros profissionais eu acho que foi tranquilo (C11).

As falas ilustram que havia, para muitos, o reconhecimento dessa limitação desde a formação de práticas que visassem trocas dialógicas entre psicólogos/as e entre estes/as e outros campos de saber. As demarcações entre os diferentes saberes, em parte, precisaram ser rompidas, gerando uma “mistura” de referências – que caracteriza a polifasia cognitiva. Entre alguns/algumas profissionais, as práticas não foram discutidas no coletivo, mantendo-se uma comunicação não dialógica. Por isso, segundo Mayorga (2012a), ao projetar o futuro das nossas disciplinas está o reconhecimento da não totalidade e a incompletude dos saberes. Negar a interdisciplinariedade poderá nos levar a um reducionismo, por isso, é preciso possibilitar diálogos diversos e a ampliação das nossas formas de compreender e atuar na realidade. Outro aspecto emergente das falas foi o lugar estabelecido em que a Psicologia se coloca e é colocada pelas representações sociais, em que é vista como detentora de um saber circunscrito, com pouca abertura ao diálogo genuíno com outros campos de saber:

Porque, às vezes, a psicologia tende a se colocar, ou o psicólogo no caso, a se colocar como profissão ímpar de escuta e achar que as outras profissões não conseguem escutar, eu acho que sim, que a gente tem instrumentos, que a escuta é o nosso maior..é o que a psicologia mais consegue oferecer que eu acho que realmente, todas as técnicas, todas as linhas teóricas da psicologia partem disso, partem da escuta. Nas outras profissões não é assim, mas não quer dizer que eles também não consigam escutar e não consigam oferecer uma escuta qualificada, sabe?(C3).

Agora, isso é uma convocatória, eu acho que a convocatória ali foi porque a Psicologia dá conta do sofrimento, pelo menos eu entendi que, e entendi uma convocatória desesperada, embora eu ache que o Enfermeiro tem que dar conta do sofrimento, que o Médico tem que dar conta do sofrimento (C5).

Embora, em alguns momentos, pareça haver a crença de que a Psicologia se coloca e é colocada em um lugar de destaque, também há a abertura e o esforço para considerar a perspectiva das demais áreas de conhecimento. Logo, segundo Moscovici (2012, p. 55), “os grupos, tanto quanto os indivíduos, experimentam ao mesmo tempo a abundância e a penúria de saberes e de linguagens que não têm meios de associar as realidades”. O que parece

transparecer, a partir disso, é que não sabemos como trabalhar integrando saberes de outros campos, nossa formação ainda não se destinada a relacionar o saber da Psicologia com diferentes saberes e contextos.

A noção de multiplicidade e coexistência de saberes entre as áreas de conhecimento compõe a noção de hibridização invocada pelas práticas cotidianas de trabalho, e, em especial, manifestadas em situações críticas, como a experiência diante do incêndio. Portanto, buscamos enlaçar os fragmentos das narrativas com os marcos conceituais da TRS, como alteridade, saber reificado e consensual, ancoragem e objetivação, e polifasia cognitiva.

4.2.3 Discussão – A produção de conhecimento pela via da ética da alteridade

Para podermos discutir a articulação de marcos conceituais da TRS com os pontos significativos trabalhados nesta seção, precisamos esclarecer alguns pontos sob a perspectiva epistemológica que guiará nosso percurso. Partimos do pressuposto de que não há ação humana que não pressuponha uma concepção de ser humano e que não seja ética. A ética está presente, mesmo que implicitamente, em todos os nossos atos, e, ao pensarmos o ser humano a partir das relações que estabelece consigo, com os outros e com o meio em que está inserido, emerge a dimensão da alteridade, em que o outro é alguém essencial em nossa existência e no nosso próprio agir no mundo (GUARESCHI, 1998). A relação com o outro é fundante dos saberes construídos por meio das representações sociais. Essa percepção contrasta com a ideia de conhecimento originária desde a modernidade e vigente até os dias atuais, que conserva fortemente a noção de impessoalidade e a de abstração dos valores subjetivos.

Esse aspecto do pensamento moderno considera os elementos emocionais e relacionais como ameaçadores de sua legitimidade por serem atrelados à noção de impurezas e responsáveis por interferências nocivas. Para que tais interferências fossem reconhecidas, necessitavam de um gradual descolamento das subjetividades e dos aspectos culturais das comunidades. Assim, “apesar de ser um produto humano, o ideal que construímos sobre o que é o conhecimento verdadeiro o desumaniza” (JOVCHELOVITCH, 2008, p. 20), pois, para ser legitimado, precisa desconsiderar as características subjetivas do saber. Essa perspectiva de saber persistiu ao longo de todo desenvolvimento filosófico da modernidade e foi crucial para o nascimento da Psicologia como disciplina científica, interferindo na sua concepção de legitimação ao impor condições de reconhecimento baseado no comportamento visível (ibid.).

A noção de representação social em toda a obra de Moscovici existe a partir de uma realidade e sentidos socialmente construídos, a qual tem como pressuposto a ideia de que não existe um séquito entre sujeito e objeto, entre o individual e o coletivo – versões dicotomizadas, também, pelo saber da Psicologia. Além disso, a TRS confere especial importância à comunicação e à linguagem, em que são constantemente estabelecidas negociações que asseguram tanto a estabilidade quanto a mudança social (CASTRO, 2002a, 2002b; VALA; CASTRO, 2013). É relevante para o campo da Psicologia Social incluir, em seu repertório de estudos, os conhecimentos que grupos e indivíduos utilizam, relativos à sociedade, ao outro, ao mundo, assim como o modo específico de organização desse conhecimento. As representações sociais consolidam a estrutura interna de grupos ou indivíduos, atualizam, comunicam e estabelecem as ligações com o outro (MOSCOVICI, 2012).

A inserção de novas práticas por meio da interação com os demais, conteúdo emergente das narrativas dos/as colaboradores/as da pesquisa, corrobora a ideia de que as representações são sustentadas pelas influências sociais da comunicação e constituem as realidades de nossas vidas cotidianas. Pelas interações, as representações servem como principal meio de estabelecer as associações com as quais nós nos ligamos uns aos outros. O extrato “a gente foi se inserindo, conversando e tentando” ilustra a definição de que o conhecimento nunca é uma simples descrição ou uma cópia de estado de coisas no mundo, pelo contrário, o conhecimento é sempre produzido por meio da interação e da comunicação, e sua expressão está sempre ligada aos interesses humanos que estão nele implicados. Segundo Duveen (2009), o conhecimento emerge do mundo onde as pessoas se encontram e interagem, onde os interesses humanos, suas necessidades e desejos encontram expressões. Entendemos que uma Psicologia Social está interessada nos processos por meio dos quais o conhecimento é gerado, transformado e projetado no mundo social. Os/As profissionais, que colaboraram para a pesquisa, reagiram ao estranhamento do trabalho, produzindo novos saberes sobre as práticas, e, para isso, acessaram suas bagagens ao mesmo tempo em que intercambiaram saberes e construíram outros junto com os demais profissionais.

Essa finalidade de construção coletiva de saberes diante do não familiar ampara a necessidade de defender uma vida em comum, ameaçada, hoje, pela intolerância das diferenças, que, dentre outras fontes, originam-se na hierarquização e disputas de saberes. Para tanto, segundo Jovchelovitch (2011), é necessário recuperar a possibilidade de construir saberes sociais que promovam a convivência.

Esta é uma necessidade crucial não somente porque sustenta a possibilidade da democracia e da cidadania – onde sujeitos políticos se encontram na ação e no discurso para participar daquela esfera da vida que é comum a todos nós, mas também porque ela aponta para a constituição de vidas individuais que sustentem em si mesmas as consequências plenas do fato de que as pessoas vivem umas com as outras e não existe vida humana sem a presença de outros seres humanos. (JOVCHELOVITCH, 2011, p. 70).

O trabalho realizado em resposta ao acontecimento crítico precisa ser construído com os outros, pois os saberes isolados não dão conta de um fenômeno tão complexo e multifacetado. Para isso, nessa concepção, está implícita a compreensão de mundo em que a constituição humana se dá por meio da ação e das relações com o outro. Estamos falando de relações, em que falar de um implica necessariamente falar do outro. Portanto, é preciso pensar em um novo paradigma para a compreensão do mundo e de ser humano, que viabilize a invenção e constituição de práticas sociais que impliquem a dimensão de uma ética da alteridade (GUARESCHI, 1998).

É na esfera pública, enquanto lugar legítimo de alteridade, que as representações sociais encontram o terreno sobre o qual podem ser constituídas e cultivadas. A esfera pública, portanto, é o espaço que existe em função da pluralidade humana, como espaço que encontra sua forma de expressão no diálogo e na ação comunicativa (JOVCHELOVITCH, 2011). A partir disso, entendemos que o contexto do acontecimento crítico tem a esfera pública como sua principal arena, pois foi ali que emergiu e que também precisou ser enfrentado. Desse modo, o espaço público e das representações auxilia a ampliar a compreensão do acontecimento crítico e demonstra a limitação das abordagens privatistas perante um fenômeno com fortes efeitos no aspecto social.

O extrato “a gente trocava saberes” ilustra uma concepção que permeou as narrativas dos/as colaboradores/as, que avança sobre a produção de saberes a partir dos encontros dialógicos. De tal modo, para Marková (2006), a dialogicidade, enquanto capacidade de conceber, criar e comunicar sobre as realidades sociais em termos de diversidade, possibilita que os encontros concretos aconteçam, sejam interrompidos ou desfeitos e voltem a existir. As práticas dialógicas são transmitidas de geração a geração por meio da memória coletiva, das instituições e das práticas sociais. A história e a cultura impõem demandas nos estilos dialógicos de pensamento e comunicação e os restringem em direções específicas. A enorme variedade de situações nas quais o pensamento e a comunicação acontecem resultam na característica essencial da dialogicidade: sua natureza multifacetada, multivocal e polifásica.

Todo encontro entre saberes pode ser uma intervenção dialógica ou não dialógica. Para uma atitude ser dialógica, é preciso realizar permutas amparadas no reconhecimento

mútuo entre os interlocutores e, ainda, implica que tais sujeitos sejam parceiros para estabelecer uma comunicação e lidar com os muitos obstáculos comuns à ação (JOVCHELOVITCH, 2008). Em muitos trechos das narrativas, percebemos que as trocas nem sempre foram dialógicas, pois houve muitas disputas de saberes e tensões diante dos saberes e territórios de ação. Todavia, Moscovici (2012, p. 275) alerta que, para o embate que visa ao diálogo existe um vasto repertório de recursos mentais que podem ser acessados, e isso é inevitável à medida que os grupos ou sujeitos precisam enfrentar e resolver questões demandadas do cotidiano, e que são cada vez mais complexas, logo, “a coexistência dos sistemas cognitivos se torna então a regra e não a exceção”. Diante de demandas surpreendentes, a hibridização dos saberes foi uma estratégia impelida pela necessidade de que algo singular para a ocasião fosse produzido, incluindo a amalgamação de protocolos formatados e improvisos particulares.

A essência humana é definida como a existência em comunicação. Logo, não podemos ignorar o processo produzido entre os/as envolvidos/as, isto é, a dialogicidade. Esta nada mais é do que a “interdependência mútua dos participantes e seus efeitos” (MARKOVÁ, 2006, p. 134). Na verdade, uma perspectiva que não focaliza a interação entre os sujeitos e as instituições mostra-se frágil diante da complexidade da condição humana.

O acontecimento crítico, como uma situação em que as demandas surgiram de diversas ordens e as respostas precisaram, inerentemente, ser constituídas por uma alquimia de saberes, revelou que uma situação limite pode favorecer o câmbio entre diferentes áreas de saber. Por não se tratar de um evento artificial – uma simulação –, precisa ser atendido em um espaço-tempo não sistematizado, primando pela espontaneidade das trocas dialógicas. Sendo assim, segundo Jovchelovitch (2008), nos encontros dialógicos – como nesse tipo de contexto – houve um esforço para considerar a perspectiva do outro. Além disso, eles têm forte potencial de hibridização de saberes, enquanto que, em um encontro não dialógico, não há reconhecimento do saber do outro, havendo hierarquização e abdução. No entanto, “nenhum encontro de saberes na vida social é desprovido de contradições internas” (ibid., p. 238), portanto, é possível fazer brotar potencial dialógico em situações não dialógicas e vice-versa. Os saberes, enquanto riquezas originárias dos encontros dialógicos, podem se originar de diversas situações, como revelam as narrativas dos/as colaboradores/as, e dependem do respeito à diversidade dos sistemas de saber envolvidos.

As narrativas sobre a experiência nesse acontecimento nos auxiliam a compreender que o mesmo grupo e o mesmo indivíduo – *mutatis mutandis* – são capazes de utilizar diferentes registros lógicos para a solução de problemas. Isso dependerá do grau de domínio

do ambiente, da natureza das comunicações, das ações e dos efeitos desejados, assim como da interação entre a organização interna atual e o grau de diferenciação do meio social. Devido à complexização e multiplicidade do desenvolvimento dos saberes, o acesso à informação e às possibilidades experienciais, todos nos tornamos “políglotas”. Esse estado é mutante, pois os sistemas cognitivos não devem ser compreendidos como estáveis e homeostáticos. “De modo geral, podemos pensar que a coexistência dinâmica de modalidades distintas de conhecimento, correspondendo às relações definidas do homem e de seu ambiente, determina um estado de polifasia cognitiva” (MOSCOVICI, 2012, p. 258).

Essa abertura conceitual referente à polifasia cognitiva, que o autor apontou em seu livro *A psicanálise, sua imagem e seu público*, reage à hierarquização de saberes fruto da setorialização da modernidade. Além disso, “o estudo original de Moscovici propiciou uma poderosa análise de como diferentes formas de conhecimento convivem lado a lado na mesma comunidade e na mesma pessoa” (JOVCHELOVITCH, 2008, p. 265). Esse aspecto ressalta a questão da expressividade no conhecimento, assim como as formas de interação entre os saberes (ibid.). Portanto, a perspectiva de construção de saberes precisa ultrapassar a dicotomia indivíduo/sociedade, racional/irracional para poder amparar o fracasso da oposição entre pensamento científico e não científico. A partir da experiência diante do acontecimento crítico, tivemos a possibilidade de poder usufruir de diversos recursos e, com eles, produzir saberes mestiços cujos resultados, segundo Moscovici (2012), constituem o verdadeiro fenômeno de polifasia cognitiva, ao ampliar as transformações das modalidades de saberes, assim como das relações que se estabelecem entre elas e de sua acomodação.

O encontro de diferentes saberes e perspectivas é um potencial gerador de desconforto e tensão, porém, o acontecimento crítico foi imperioso na evocação da articulação de diferentes campos de saber para atender suas demandas. O trabalho conjunto entre profissionais de distintas perspectivas e áreas de atuação exigiu um deslocamento e uma disponibilidade para se deixar afetar por outros saberes – reificados ou não – ao mesmo tempo em que convocou uma revisão e reafirmação dos próprios saberes. Houve estranhamento, para muitos/as profissionais, perante o exercício de intercâmbio de saberes e práticas conjuntas, contudo, foi reconhecido como parte fundamental das ações e das aprendizagens realizadas.

5 PERCURSOS DO PENSAMENTO PSICOLÓGICO SOB A PERSPECTIVA HISTÓRICO-CRÍTICA: A CONSTRUÇÃO DO CAMPO DE SABER E DOS MODOS DE FAZER POLÍTICA

Neste capítulo, objetivamos discutir aspectos da construção do campo de saber da Psicologia os quais podem colaborar para a leitura e a contextualização das narrativas dos/as colaboradores/as sobre a experiência de trabalho pós-incêndio na boate em Santa Maria. Buscamos responder às problematizações sobre os saberes e as práticas psicológicas apontados/as pelos/as psicólogos/as diante das demandas geradas e suas (in)visibilidades na atuação em Psicologia. Buscamos realizar o resgate de significados atribuídos ao campo de saber, influenciados pela sua contextualização histórica, e as mudanças de campo de atuação, mobilizadas pelas políticas públicas de saúde e especialidades como as práticas em eventos críticos.

O capítulo é composto por três seções: 1) *Das heranças históricas para a inventividade contextualizada* inicia apresentando pontos significativos das narrativas dos/as colaboradores/as e segue com uma discussão sobre as heranças de modelos e valores hegemônicos ainda presentes nas práticas, embora haja movimentos de rupturas e criação de práticas regidas pelas demandas dos diferentes contextos; 2) *Ampliação do leque de atuação por meio das políticas públicas de saúde e redes afetivas de cuidado* começa com a apresentação de trechos das narrativas que compõem o *corpus* de pesquisa e, a seguir, discute seus aspectos emergentes, como as práticas de acolhimento e o trabalho em redes; 3) *Saberes e práticas traçadas no acontecimento crítico* mostra que emerge, das narrativas, a relação com os saberes produzidos pelas especialidades, e que estes puderam ser visibilizados nas orientações e práticas realizadas, ao mesmo tempo em que foram problematizados em relação à formação em Psicologia.

Cada seção é dividida em subseções, cujas duas primeiras iniciam expondo as narrativas representativas dos/as colaboradores/as e a última apresenta a discussão teórica de cada uma delas.

5.1 DAS HERANÇAS HISTÓRICAS PARA A INVENTIVIDADE CONTEXTUALIZADA

Esta seção corresponde a uma análise dos extratos do *corpus* de pesquisa quanto à historicidade do campo de saber da Psicologia. Diante das demandas do acontecimento crítico, os/as profissionais precisaram revisar sua formação, e práticas cotidianas precisaram ser adaptadas. Para compreendermos esses aspectos, elencamos quatro subseções: 1) *heranças*

históricas e barreiras presentes; 2) o limite das palavras e as invisibilidades dos corpos enquanto veículos de comunicação e intervenção; e 3) o cuidado consigo e com o outro como condição de trabalho, apresentam fragmentos relevantes traduzidos dos/das colaboradores/as, bem como suas interlocuções; 4) discussão: a história dos saberes da Psicologia: para além das barreiras na formação, encerra com uma discussão, articulada com o referencial teórico de autores/as que se detêm em traçar um panorama crítico sobre os aspectos históricos da Psicologia.

5.1.1 Heranças históricas e barreiras presentes: “Sustentar que isso é psicologia, porque alguns vão dizer que isso não é”

Nesta subseção, as narrativas expostas apresentam como algumas concepções históricas do campo de saber da Psicologia – por exemplo, o modelo clínico tradicional, amparado por uma perspectiva do trabalho centrado na psicoterapia – entraram em conflito com as práticas que foram realizadas perante as demandas que a situação de trabalho exigia, como a seguir:

*O principal desafio é tu sustentar que isso é psicologia, porque alguns vão dizer que isso não é, que isso é do serviço social, que isso é de outras áreas. Que daí se desloca um pouco o que é o fazer da psicologia, que não está só centrado nessa lógica de psicologizar, é conseguir integrar. Acho que hoje eu entendo o papel do psicólogo muito mais como **problematização e se propor a refletir sobre algumas questões que envolvem a relação, acho que continua muito forte para mim que o psicólogo é o técnico que cuida das relações e que vai poder ajudar a pensar e não determinar (C2).***

*Eu acho que a Psicologia ainda está muito focada nisso, nessas regrinhas, da clínica fechadinha. Que não consegue sair desse lugar **entre quatro paredes da clínica física, e de poder, sei lá, no pátio por exemplo [...]** ou ver em um espaço urbano, também algo terapêutico e **de não necessariamente estar ali entre quatro paredes para poder ser terapêutico, é algo que eu acho que a formação nos traz, então, talvez a Psicologia possa se apropriar um pouco mais disso para poder fazer esse movimento de sair e de enxergar, que eu acho que fala um pouco também do lugar que a Psicologia ocupa na história, de que, para quem era a Psicologia? Pra quem ela surgiu? É a favor de quem que ela estava historicamente, que ela vem dessa burguesia, de ser algo para os burgueses, inicialmente, para que hoje se a gente quer mudar a história, e a Psicologia eu acho que é uma profissão que pode oferecer instrumentos para mudança, para construir um mundo melhor (C3).***

*Nem mesmo **“as quatro paredes”** estavam de fato no mesmo lugar, uma vez que **as escutas eram feitas onde precisavam ser feitas e o setting era qualquer lugar (C13).***

A formação parece estar engessada a ponto de que certas práticas correm o risco de descaracterizar a profissão. Esse acontecimento proporcionou aos/às colaboradores/as pensar

sobre certa Psicologia, herdeira de modelos circunscritos de atuação, em contraposição às ações vinculares, vistas como inovadoras, as quais, há décadas, vêm sendo demandadas e criadas a partir de reflexões oriundas de pesquisas e práticas no campo de atuação.

Os/As colaboradores/as amparam-se nas aprendizagens procedentes da trajetória da formação em Psicologia, das heranças de uma perspectiva tradicional de construção de imagem dos/as profissionais e das práticas que atravessam as experiências e coexistem com outras formas de perceber as demandas e práticas que chegam ao campo da Psicologia. Por outro lado, também apontam o quanto a formação ainda tem pontos perenes nas práticas de hoje:

Eu acho ainda que a Psicologia tem dificuldade de trabalhar em equipe, então, acho que as práticas dos Psicólogos ainda estão muito individualistas, individualizantes e de não conseguir fazer essa troca, sabe? [...] Então, eu acho que isso é uma falha, da formação, e que principalmente, pende para isso da clínica, para essa formação clínica, mas daí eu vou justificar que clínica que é essa. Que é essa clínica que não se enxerga junto com a política. Que é uma clínica individualizante, que não consegue enxergar que tem relação com o mundo, que tudo na volta, tem relação com isso que está acontecendo ali no setting terapêutico. E eu acho que entender o quê que é esse setting terapêutico também, e aí vem muito das formas como eu entendo (C3).

*Eu acho que tinha que mudar, eu acho que se a coisa fluir, tem que mudar e tem que ir para essa direção, eu acho que o individual tinha que ser muito menos, muito menos, porque para mim é um desconforto, desabafar agora, é um desconforto, e isso que eu sou uma psicóloga clínica, eu venho da psicanálise e eu não consigo entender dessa forma entendeu? **Eu acho que tem outros dispositivos que a gente pode acionar e que são muito mais terapêuticos do que somente, vamos pensar assim, a escuta individual (G, C6).***

O confronto entre as perspectivas individual-coletivo denuncia a polarização de formas de pensar as práticas, como se houvesse um conflito entre elas. Contudo, as práticas desencadeadas pelo acontecimento crítico possibilitaram debater sobre essa questão, em que o impacto social de uma emergência também exige uma resposta de ação em nível ampliado. Segundo Mayorga (2012a), há um convite para traçar os cenários futuros da Psicologia, os quais incluam a diversidade de perspectivas e olhares da disciplina. Só assim, poderemos conceber o futuro a partir de pontos de partida variados, em aspectos epistemológicos, políticos ou institucionais. Por isso, esta pesquisa busca entender como estamos sustentando ou não esses modelos, isto é, que tipo de respostas conseguimos criar diante de um pedido como esse.

Ao que parece, tais características marcam a formação, mas, nessa situação, precisaram ser atualizadas. Os questionamentos direcionados ao campo de saber foram produzidos tanto por profissionais com pouca experiência quanto por aqueles/as com anos de

atuação e práticas em outros tipos de situações críticas, como em hospitais e em contextos de violência.

Segundo as narrativas dos/as colaboradores/as, a (re)produção de sentidos oriunda dos conflitos diante do estranho, posto a partir do incêndio, desacomodou, mesmo que provisoriamente, as certezas de técnicas e saberes, ao mesmo tempo em que legitimou os marcos da Psicologia que escoram as diferentes abordagens. Nesse acontecimento, foi preciso sustentar práticas distintas às atuações tradicionais do campo de saber, suas potencialidades e alcances, não mais limitadas a uma postura privatista e sem relação com as necessidades do contexto e demais saberes. Todavia, a tradição e a inovação coexistiram nas práticas diante do evento.

5.1.2 O limite das palavras e as invisibilidades dos corpos enquanto veículos de comunicação e intervenção: “O ser humano não é só através da fala é através do olhar, do corpo, tudo!”

A questão do corpo é levantada pelos/as colaboradores/as como um componente onipresente que foi preciso entrar em contato nesse trabalho. As narrativas eclodem a incomodação diante de práticas pouco reflexivas e mais concretas, ligada às necessidades fisiológicas ou mesmo às materialidades de um sofrimento que não cabia em palavras, pois era da ordem do indizível. Esse aspecto também colocou em questão os limites físicos das práticas e as especificidades do campo da Psicologia.

Ele fez uma crítica bem forte, dizendo ‘ah tinha psicólogos na Kiss dando água’, sabe? Justamente a coisa que eu mais fiz, vamos dizer, e daí, que lugar é esse da psicologia? E aí, justamente, foi o questionamento que eu fiz para ele, “pois é, que lugar é esse do saber da psicologia que numa emergência e desastre o profissional não pode simplesmente dar uma água, ver o contexto, olhar nos olhos, sabe? utilizar outros, como é que se fala, outros não é sensores... que o ser humano não é só através da fala, é através do olhar, do corpo, tudo!” (C4).

É que, às vezes, eu acho que o psicólogo, nós, psicólogos, pensamos que vamos fazer um trabalho muito grandioso, mas talvez o mais grandioso é entregar água e isso é uma coisa que tinha essa... E existe essa fantasia, de tipo, o quê que tu pode lembrar naquele momento, às vezes, é a água que te ofereceram e a comida que te deram e que na verdade não é aquilo grandioso, o quê que é aquilo mesmo, que é o grandioso que eu tenho que fazer, eu tenho que fazer uma baita interpretação do negócio que está acontecendo (G, C6).

No acontecimento crítico, as narrativas delatam os limites da intervenção quanto às ações que precisavam estar ligadas às necessidades corpóreas. A partir dos desafios enfrentados pelos/as profissionais, o corpo precisou ser visto além de uma barreira e passou a

ser veículo e instrumento de comunicação e intervenção. Em alguns casos, era apenas o corpo do/a profissional e os contatos físicos que sustentavam esse vínculo, como mostram as falas a seguir:

*A sensação, talvez hoje consiga descrevê-la, era de que **não havia palavras possíveis, só havia presença física**. Havia corpos supostamente “inteiros” servido de suporte para corpos claramente despedaçados. Nesse primeiro momento, acredito que o trabalho tenha passado por essa via. Estar **atenta a falta de palavras e poder escutar os urros, os gritos, os corpos, as dores, as lágrimas e até mesmo a calma**, pois sim, por vezes ela se fez presente (C13).*

*Antes era bem isso, uma coisa, a única diferença era de que antes era estar mais ali só, às vezes não falava nada, às vezes a pessoa só **precisava pegar na mão e chorar um pouco**, enfim, às vezes, **a intervenção era só estar ali para pessoa apertar ou abraçar e chorar**, era muito isso, às vezes, **eu não falava uma palavra, até porque não tinha muita palavra**, às vezes, **era ajudar a pessoa a falar a palavra que ela estava tentando falar e não conseguia** (C1).*

*A nossa primeira tarefa era fazer acolhimento e intervenção com as famílias, desde de, por exemplo, a gente saía com nossos jalecos **cheios de barra de cereal e um copo d’água**, a primeira abordagem era uma abordagem nesse sentido, que também facilitava o processo de comunicação com esse familiar (C5).*

*Mas das técnicas, das práticas, no momento não, porque parecia que não cabia a técnica, que não cabia, de tão assustador, ou eu **tenho uma visão distorcida de técnica**, porque parecia que tu **tinha que ser muito humano, que tu tinha que olhar, que tu tinha que pegar na mão, que tu tinha que abraçar, que tu tinha que escutar**. Só que essa é um pouco da nossa, né? **Hoje eu tenho um amadurecimento melhor de que realmente era a escuta que tu tinha para oferecer, e a presença, o apoio** (C7).*

O que as narrativas apontam é que foi preciso criar estratégias para acessar os significados que as sensações corporais e reações físicas revelaram durante os atendimentos, pois usar a palavra envolve a cognição e a razão; já as impressões sensoriais, a sensação do toque, os cheiros, os urros prescindem as racionalizações. Enquanto a Psicologia estiver apenas focada nas palavras reproduzindo uma visão cartesiana de mente e corpo, estará considerando a linguagem desconectada da integridade humana. Logo, questionamos: como a formação está nos preparando para a escuta dessas formas de expressão?

Diante dessas demandas de trabalho, em que precisamos compreender que os sujeitos nos trazem suas histórias, seus enredos, assim como suas marcas e desatinos nas formas que lhes são possíveis, precisamos estar preparados/as para uma comunicação que, por vezes, ultrapassa o verbal e se instala no corpo, onde as palavras escasseiam. Assim foi a experiência relatada pelos/as colaboradores/as diante das práticas de trabalho, em que um dos atores principais de uma cena trágica era um corpo sem vida, mas carregado de afetos e significados. Dirigidos a esses corpos, estavam a incredibilidade, o pranto e o lamento, que não cabiam em

palavras. Os limites do campo de saber foram expostos diante desse trabalho e, segundo os/as colaboradores/as, algumas concepções fundantes do saber da Psicologia foram revisadas:

*Eu acho que nesse momento eu não vejo a psicologia clínica como algo fechado, mas tradicionalmente a gente vê o trabalho no espaço mais fechado, **acho que a psicologia tende a ‘psicologizar’ tudo** quando muito do que o sujeito está passando tem a ver com outras questões que se atravessam e que reverberam na forma como ele elabora. Tem um componente psíquico aí porque é uma elaboração que ele faz dos processos, mas a gente tem que se aproximar desses processos e **eu acho que a psicologia recorta isso e diz ‘tá, agora esse sujeito é separado desses processos’ pelo menos a forma como a gente aprende a psicologia** (C2).*

*Mas da **banalização da medicação**, do tipo aquela coisa de até que, às vezes, muito a gente como psicólogo, a nossa formação, **a gente quer acreditar que a mente ultrapassa o corpo**, meio que, ‘a gente é legal’, e que a intervenção [medicamentosa] não. É a palavra [que vale], mas não, sabe? Não! Eu acho que, eu já vinha construindo isso há mais tempo, mas ali **fica mais evidente** ainda (C1).*

O embasamento de que “a Psicologia tende a psicologizar tudo” e que “a mente ultrapassa o corpo” denuncia uma perspectiva de sujeito cartesiano, que não contextualiza as diferentes maneiras de expressão e, conseqüentemente, limita as formas de abordagem. Os/As profissionais eram convocados/as a rever suas ferramentas de trabalho, se estas eram centradas na palavra, pois o vazio diante do horror emudecia os encontros, que passavam a ser aliançados no toque, no cuidado. Segundo Coimbra e Leitão (2003), a Psicologia tem acesso a um campo de invenção potente e a um constante movimento de criação, para tanto, precisa investir na produção de rupturas e versar sobre um sujeito que produz e é produzido por meio de ilimitadas possibilidades e outras formas de ser não hegemônicas.

Nesta subseção, nossa proposta foi escutar, a partir das narrativas dos/as colaboradores/as, os aspectos que eles/as apontaram como sendo uma problematização do campo de saber da Psicologia diante das demandas e situações que lhes foram apresentadas, alertaram para uma necessária (re)visão dos saberes e das técnicas para a realização de ações que nos são apresentadas em situações críticas, mas que também valem para situações novas do cotidiano de trabalho “psi”.

5.1.3 O cuidado consigo e com o outro como condição de trabalho: “Precisávamos ser lembrados, e lembrar, a todo o momento, de nossa própria humanidade”

Além do vazio da palavra, outro aspecto chama atenção, como motivo de estranhamento perante o trabalho no acontecimento crítico: as reações físicas do corpo do psicólogo naquela tarefa. Esse artefato, que é esquecido por muitos, dentro de suas práticas,

precisou ser algo além de uma ferramenta de trabalho tanto para oferecer ao outro, como já mostrado, quanto para suportar os efeitos fatigantes do trabalho. O desafio foi encontrar formas de trabalhar com o peso do desgaste do corpo, seja pelo esquecimento de comer e de descansar ou pelas reações pulsantes de choro, dor, sono ou falta dele. Os extratos apontam para essas questões:

*Eu tenho que ficar forte para tentar dar um suporte para essa pessoa, daí eu fui né, porque na verdade foram quatro corpos de uma vez só com ele, e daí ele passava muito mal assim, eu solicitei um médico porque eu achei que ia dar um negócio nele, também porque foi bem pesado, ele se abraçava, foi uma cena bem... muito difícil de tentar conter, na verdade não era conter, era deixar que ele extravasasse [...] foi bem difícil de segurar, daí eu consegui, ajudei eles a fazer todo o trâmite e hoje eu consigo até chorar, e lembrar, mas **na hora eu me sentia muito fria, porque eu não, eu continha, a única coisa que eu consegui é que daí ele pede o meu abraço e eu dou um abraço nele e daí eu me segurei, eu tenho que ser forte, era isso que eu escutava em mim mesma** (C6).*

*Tem uma hora que a humanidade fala mais alto, que o limite fala mais alto do que a vontade de ajudar, então se a gente realmente não está preparado para saber se colocar num espaço de neutralidade é complicado, não que nós da área da psicologia sejamos blindados em relação a isso, mas a gente é um pouquinho melhor preparado para conseguir lidar, porque, porque a gente lida com a dor humana quase que diariamente na nossa área, **então ali, claro que estava numa intensidade muito maior, estava maciço, mas eu saía ali fora dava uma respirada, se precisava chorar, chorava um pouquinho ali sem que pudesse abalar mais a situação, enxugava o rosto e voltava, então essa experiência serviu e muito para eu continuar desenvolvendo um trabalho de clínica** (C10).*

*Nos primeiros tempos, e não sei que tempos são esses, as coisas ainda estavam um pouco confusas e lembro de permanecer no CAPS até 16 horas por dia. Lembro de muitas vezes **ter sido mandada embora, ter sido lembrada de comer, ter sido cuidada** – isso, definitivamente, não parecia ser um direito meu naquele momento. Porém, **as pessoas que me lembravam de comer e me mandavam embora, eram aquelas que estavam lá há tanto tempo quanto eu e que também precisavam ser lembradas de comer, a sensação é de que precisávamos ser lembrados, e lembrar, a todo o momento, de nossa própria humanidade** (C13).*

Esses trechos explanam sobre o ajuste que os/as profissionais precisaram fazer para incluir e lidar com os efeitos dos próprios corpos, desgastados pela exigência intensa do trabalho e pelo trabalho em excesso. O apoio entre os/as profissionais foi marcante para muitos/as colaboradores/as, como também apontaram Figueira e Camargo (2016), em que o compromisso social e profissional embasou a ação do voluntariado, que abrangeu a própria saúde dos profissionais que também necessitavam de apoio. As práticas de cuidado integravam as ações, além de servirem como recurso de fortalecimento perante as intensidades do trabalho realizado, como demonstrado abaixo:

*Eu acho que tinha **um apoio dos Psicólogos juntos lá, do olhar, do abraço, de se encontrar, que ao mesmo tempo muitos colegas a gente não via há muito tempo e a gente estava se encontrando, naquele momento e existia esse apoio**, então por isso*

que eu falo do individual para o coletivo [...] Porque lá a gente se apoiou mutuamente, porque na situação não tinha como ser diferente se tu não tivesse apoio eu acho que tu não iria suportar (G, C2).

Em torno de 3 horas da manhã do dia 28 me percebi com uma dor de cabeça muito forte, tentei não dar muita relevância e continuei fazendo o que precisava ser feito. Perto das 4 horas não conseguia mais ignorar a minha dor, talvez também por não conseguir mais suportar a dor daqueles outros [...] conversei com alguns colegas, e uma delas me alertou: '[nome próprio], vai descansar, isso não vai terminar hoje, precisaremos de ti amanhã também e quem sabe por quanto tempo, precisamos pensar em escalas.' Fui embora (C13).

Até então para poder auxiliar essas pessoas, não só mais aos parentes das vítimas, mas a quem quer que fosse que eu via que estava precisando de ajuda e isso inclui o pessoal da segurança, polícia, bombeiro o próprio pessoal da saúde, enfermagem, em função pelo próprio esgotamento, bom, depois da situação ali eu acho que eu levei uns três a quatro dias para conseguir dormir direito (C10).

Segundo as narrativas, o impacto desse trabalho no corpo dos profissionais foi descortinado nessa situação de emergência devido às desgastantes horas de atuação e pela intensidade do envolvimento – “não conseguir mais suportar a dor daqueles outros”. Os sinais da afetação no corpo só foram percebidos quando sentiram dores, fome e cansaço intenso. Segundo Figueira e Camargo (2016), as equipes não estavam imunes aos efeitos emocionais gerados pelas ações diante do incêndio, logo, a oferta de capacitação foi uma estratégia para auxiliá-las a não ignorar os próprios sentimentos. Além disso, o apoio dos/as colegas foi algo referenciado pelos/as colaboradores/as enquanto recurso de cuidado por meio de perguntas e de cobranças quanto ao olhar para si. O olhar do outro ao convocar o autocuidado também foi uma forma de sustentar o trabalho pela via das redes afetivas. O intercâmbio técnico e afetivo entre alguns colegas ficou registrado na memória dos/as colaboradores/as como algo que tornou possível o enfrentamento do trabalho.

Revemos, nesta subseção, os princípios da formação do campo de saber da Psicologia, amparado pela cientificidade moderna e pelo quanto ainda atravessa a formação profissional, o que foi revelado pelas narrativas diante de uma situação em que a Psicologia precisou sustentar seu saber devido à reconfiguração de suas práticas. Compreender quais contextos ampararam as imanências de um fazer psicológico centrado em uma prática tradicional foi questionado e refletido pelos/as profissionais perante o acontecimento crítico.

5.1.4 Discussão – A história dos saberes da Psicologia: para além das barreiras na formação

Nesta subseção, pretendemos discutir os conteúdos levantados pelas narrativas e demais informações do *corpus* de pesquisa a partir do referencial teórico sobre aspectos históricos do campo de saber da Psicologia. Para tanto, resgatamos as bases epistemológicas que acompanharam a criação do estatuto de cientificidade desse campo de saber.

A noção de modernidade e legitimidade de saber científico ampara-se na noção do desenvolvimento e do progresso dos campos de saber, que, para alcançar *status* e reconhecimento, teve que se libertar dos entraves que interferem na busca pela verdade descontextualizada por meio da racionalidade plena (JOVCHELOVITCH, 2004). Essa concepção está como “pano de fundo” para o surgimento da ciência psicológica e acaba por influenciar os modos de pensar esse campo de saber até os dias de hoje.

Conviria, inicialmente, considerar o contexto histórico-cultural em que se instaurou o projeto epistemológico da modernidade como instância hegemônica e decisiva para a legitimação de todas as nossas crenças e fazeres [...] Nesse contexto, o recurso às experiências subjetivas individualizadas e de caráter privativo passou a ser tanto uma possibilidade como uma exigência na tarefa de reconstruir crenças e regras de ação, valores e critérios de decisão seguros e confiáveis, já que os dispositivos da tradição não se mostravam mais aptos à manutenção e à legitimação das existências individuais e coletivas. (FIGUEIREDO, 1996, p. 15).

O enfoque individual/privado, ao passar de uma possibilidade de intervenção para uma condição de existência e reconhecimento do saber da Psicologia – tanto pelos profissionais quanto pelos usuários dos serviços –, invisibilizou as demais formas de intervenção e restringiu os campos de atuação. Isso ocorreu porque a necessidade de reconhecimento dentro de um viés que primava pela previsibilidade e pelo domínio da natureza humana amparou a representação de saberes e práticas psicológicas, os quais “sofreram influência de eficientes mecanismos de poder que dominavam os meios de difusão e as instituições e impediam a produção simbólica autêntica de certos setores da sociedade. Isto sustentou a hegemonia das representações sociais ‘oficiais’” sobre o campo de saber (GONZÁLEZ REY, 2012, p. 90).

Nesse contexto, foi no período entre as grandes guerras mundiais que a Psicologia ganhou visibilidade, porém, o campo de saber foi fortemente vinculado apenas ao ramo da ciência natural devido ao contexto cultural fortemente positivista e com apelo ao caráter privativo. “A substituição da psique pelo organismo foi um passo preliminar importante no processo de se considerar a psicologia como um ramo das ciências naturais. Esse fato marca também a transição da filosofia para a biologia como disciplina-mãe para a psicologia”

(FARR, 2004, p. 41). Essa mudança de bases referenciais da Filosofia para a Biologia acabou por provocar distorções na historiografia da disciplina, bem como consequências que permanecem até os dias de hoje e podem ser percebidas na base de muitas intervenções psicológicas, descritas pelos/as colaboradores/as anteriormente.

Os saberes psicológicos, ao saírem da Europa e desembarcarem na América do Norte, encontram no terreno americano – tanto nos níveis epistemológico e metodológico restritamente empirista e essencialmente voltado a processos de percepção e de sensações – a base para o desenvolvimento da Psicologia científica como método experimental. Inevitavelmente, essas foram as influências que caracterizaram o campo de saber da Psicologia na primeira metade do século XX e acabaram balizando as principais abordagens que definem a Psicologia até os dias atuais. Apesar da origem europeia, a história sobre o saber da Psicologia narrada até o momento atribui seu surgimento a um fenômeno com fortes características norte-americanas, permeada pela perspectiva e pelo contexto de uma filosofia da ciência vinculada ao positivismo (GONZÁLEZ REY, 2012).

As problemáticas originadas nesse período histórico e sua perpetuação até os dias atuais possibilitaram a criação de indivíduos administráveis. Nesse sentido, os preceitos da Psicologia não surgiram abertamente, mas foram derivados de princípios requeridos por instituições, como escola, empresa e exército. A história da Psicologia como ciência afastou-se da Filosofia ao imergir em um campo de práticas das ciências naturais, e, conseqüentemente, passou a estabelecer-se como uma tecnologia de individualização, desse modo, a Psicologia nasceu como um híbrido entre os projetos filosóficos e administrativos (ROSE, 2008). Ao mesmo tempo, as ciências humanas são convocadas a legitimar a busca de um sujeito que seja soberano de suas vontades, disciplinado, objetivo, autônomo, unificado, guiado por um ideal dominante. Contudo, essa tarefa mostra-se infecunda visto que, para tanto, não temos um consenso do que é gerar e validar conhecimentos nem uma compreensão compartilhada do que é o objeto da Psicologia (FIGUEIREDO, 1996).

A partir da compreensão de Bernardes (2008, p. 20), de que os “fatos presentes acabam por ressignificar o passado e conseqüentemente, modificar o presente”, podemos (re)construir um lugar para outros modos de fazer Psicologia. Na história dessa área, segundo Figueiredo (1996), o espaço do saber estruturou “lugares” ocupados por diversas teorias e modelos de atuação com predomínio de questões de produção e validação do conhecimento e de nossas crenças.

Na modernidade, a concepção de homem intimizado, preocupado com o autoconhecimento e a autorrealização emerge, fortalecendo os *selves* livres e autônomos

como um valor inquestionável, valor que, ainda hoje, norteia os modos como homens e mulheres entendem a si mesmos/as e se experienciam, assim como suas ações e suas vidas, forjando um determinado modelo de família e de lar. Ao analisar as questões produzidas a partir de tais problematizações, são elaborados determinados tipos de respostas, sendo que, desde a última metade do século XIX, esses modos de pensar e agir foram instituídos pelas “psicociências” e disciplinas como Psicologia, Psiquiatria e cognatos (COIMBRA; LEITÃO, 2003; ROSE, 2011).

enquanto alguns saberes gozam de credenciais epistemológicas plenas, reconhecimento e legitimidade, outros são vistos como distorção, superstição e erro. Resta saber se esta distinção parte de uma característica interna dos saberes ou de determinantes sociais mais amplos que conferem poder a alguns saberes e pelo mesmo movimento desapropriam outros de qualquer reconhecimento. (JOVCHELOVITCH, 2004, p. 21).

Assim, dentre as falas dos/as colaboradores/as, o sentido manifestado de ter que “sustentar que isto é psicologia” revela a presença desse tipo de concepção, em que é preciso um movimento de resistência contra o modelo hegemônico de atuação. A crença de que “a mente ultrapassa o corpo” denuncia essa espécie de formação. Os movimentos de resistência podem ser vistos em pequenas ações, como quando os/as profissionais se posicionaram a não fortalecer a ideia de patologia do sofrimento, não restringir-se a atendimentos individuais centrados na palavra, a considerar o cuidado com o próprio esgotamento e dos colegas como parte do trabalho.

Outro aspecto trazido nas narrativas foi o questionamento diante da inevitável afetação e do envolvimento afetivo dos/as profissionais no trabalho, visto que a postura profissional de neutralidade é reforçada na formação por diferentes abordagens teóricas. Logo, as narrativas evidenciaram a importância de também olhar para os corpos dos/as trabalhadores/as e respeitar seus tempos e suas necessidades. Esse aspecto foi percebido ao serem submetidos ao cuidado de um/a colega de trabalho, que gerou um reconhecimento de si e uma reciprocidade do cuidado com os/as colegas e influenciou diretamente a efetivação dos atendimentos.

O incremento da Psicologia durante o século XX sob a égide dos pressupostos dominantes teve um importante impacto social nas concepções de normalidade e anormalidade, nas tecnologias de regulação e normatização, primando pela reforma e correção (ROSE, 2008). Além disso, a abertura das perspectivas para a existência do ser humano ao longo dos séculos auxiliou a falência das formas coletivas de vida. Isso se deu porque o uso cada vez mais frequente da consciência reflexiva, capital autogerado e autoadministrado, próprio da modernidade, marcou a separação entre indivíduos e suas

coletividades, inferindo a descoberta do ser humano como fonte de seus próprios erros e desatinos (FIGUEIREDO, 1996).

Contudo, o contato com as diversas realidades, como o acontecimento crítico estudado, denuncia que o campo de saber da Psicologia não é homogêneo e que os tensionamentos emergiram desde sua fundação. Nesse sentido, precisamos reconsiderar as diferentes concepções que estão nesse campo de saber, em que a perspectiva naturalista deixou marcas que ainda caracterizam nossas práticas. Porém, ao mesmo tempo, há movimentos de transformação, os quais vêm se aproximando de visões contextualizadas e históricas. A Psicologia Social é um dos campos de saber da Psicologia que foi pioneiro na problematização da importação de modelos descontextualizados de estilos teóricos e de padrão de práticas (YAMAMOTO, 2007).

Na América Latina, até as décadas de 1960 e 1970, segundo Bernardes (2008), a Psicologia Social, em especial, seguia próxima à Psicologia importada dos Estados Unidos, em que teorias e métodos eram replicados, desconsideradas as singularidades culturais e sociais dos países em desenvolvimento. Tais aspectos foram muito questionados pelos/as profissionais na época, que criticavam tal postura colonialista de importação descomedida de estilos teóricos, o que resultou em um período chamado de “crise da Psicologia Social”, também incorporado pelo Brasil. Esse movimento já apresentava potentes precedentes na Europa desde a década de 60, com isso, podemos entender que a história das ciências psicológicas foi desafiada por diversas frentes, como sociólogos e críticos culturais. Essa nova história “social” da ciência sustenta que “o próprio conhecimento científico deve ser entendido em seu contexto social, político e institucional, assim como em termos de organização de comunidades científicas” (ibid., p. 68). Os principais pontos dessa crise apontavam para

a dependência teórico-metodológica, principalmente dos Estados Unidos, a descontextualização dos temas abordados, a simplificação e superficialidade das análises destes temas, a individualização do social na Psicologia Social, assim como não preocupação política com as relações sociais no país e na América Latina em decorrência das teorias importadas. A palavra de ordem era a transformação social. (BERNARDES, 2008, p. 30).

Problematizar uma crise nos pressupostos da Psicologia também traz uma análise dos nossos modelos de ciência, em que a perspectiva amparada em um modelo clássico – reducionista, mecanicista, dualista e determinista – é confrontada pela multiplicidade de métodos e concepções distintas a respeito de seus campos de trabalho e pesquisa. Por outro lado, a irreversível constatação da coexistência de diferentes formas de pensar a Psicologia

aponta para “leituras possíveis dos distintos níveis de expressão do/sobre o sujeito e a realidade” (SANTOS, 2016, p. 88). A narrativa de uma crise na/da Psicologia é fruto da percepção de distintos/as pensadores/as e ultrapassa os muros da academia, convocando-nos a refletir sobre a perspectiva política dessa área até então desconsiderada dentro do campo de saber. Nesse aspecto,

a crise passa a ser entendida como a incapacidade que a psicologia tem de se reconhecer como ciência polissistêmica. Quer dizer, a psicologia não precisa continuar se apegando na crença de chegar a um conhecimento absoluto a respeito do humano, mas sim na crença de um conhecimento provisório, fruto de condições bioantropológicas, históricas, sociais, culturais, econômicas, entre outras. Aceitar o caráter incompleto, irregular e incerto da psicologia, buscando formas de diálogo ajuda no combate à fragmentação teórica, que pode ser compreendida como o conhecimento hiperespecializado, hermético, que ignora contextos e possibilidades de diálogo. (SANTOS, 2016, p. 89).

O viés político no campo de saber da Psicologia, fomentado após a década de 60, buscou construir uma produção contextualizada e atenta aos aspectos culturais. A partir disso, os brasileiros e demais latino-americanos já não reconhecem tanta necessidade de importação de teorias e métodos cientificistas, construindo formas de saber que não deixam nada a desejar à produção do restante do Ocidente (BERNARDES, 2008). A Psicologia brasileira sempre problematizou sua institucionalização como saber e tecnologia, como teoria e prática e os efeitos disso sobre o mundo em que vivemos. Diferente das ciências naturais, no campo de saber da Psicologia, há revoltas, e não revoluções, pois não temos uma unidade homogênea, pelo contrário, temos uma “dispersão arquipelágica” de um saber caracterizado por fortíssima heterogeneidade, por um contínuo debate acerca de sua unidade e, sobretudo, por uma atenção aos efeitos de sua ação sobre a realidade subjetiva e social” (PASSOS, 2009, p. 98).

Portanto, não negligenciar o compromisso social do psicólogo é um movimento constante desde que essa “bandeira” foi fortemente levantada, dos anos 70 aos 90, contra a elitização e a melhoria do acesso de usuários ao trabalho do/a psicólogo/a. Como resultado desse movimento, a atitude crítica tornou-se uma das grandes marcas da Psicologia, em que a própria instituição também foi fonte de problematizações. Esse marco reposicionou o campo de saber da Psicologia, atravessado por aspectos ético-políticos, o que faz dele um saber sem a estabilidade de uma ciência unificada apenas por um paradigma. Desse modo, ampliar os limites da dimensão política de sua ação profissional é desafio permanente para a categoria e compromisso da formação de oferecer possibilidades teórico-técnicas diversas dos saberes hegemônicos (BOCK, 1999; PASSOS, 2009; YAMAMOTO, 2007).

Isso ocorre porque, paralelo às conquistas históricas, a Psicologia ainda busca sustentar-se em um *know-how* que reforça relações de poder legitimado pelo conhecimento. Desde o início do seu percurso histórico, a Psicologia concebeu valores e padrões de aceitabilidade, concepções e práticas a partir de critérios de (a)normalidade. Ainda há o acréscimo de uma perspectiva de produção de modos disciplinares, ao “elaborar complexas técnicas emocionais, interpessoais e organizacionais através das quais as práticas da vida cotidiana podem ser organizadas de acordo com a ética de uma singularidade autônoma” (ROSE, 2011, p. 32). Dessa forma, o campo da Psicologia tem contribuído para o fortalecimento dos aspectos de controle e manipulação por meio da valorização prioritária dos esforços individuais e, assim, produzidos de forma mais apropriada aos interesses hegemônicos (ibid.). Esse aspecto foi descortinado pelos/as colaboradores/as, denunciando a fragilidade da concepção de Psicologia restrita à concepção individual de sujeito e sofrimento diante do acontecimento crítico.

O sistema capitalista produz diferentes dispositivos que irão instituir, dentre outras coisas, territórios muito bem definidos de campos de saber: o saber-poder como o lugar da competência, da legitimidade e reguladores oficiais dos modos de vida, sendo que “um de seus traços são os especialismos, dos quais nos interessam aqui, as práticas “psi”: estas e suas estratégias, que têm funcionado como mantenedoras e, mesmo, fortalecedoras do *status-quo*” (COIMBRA; LEITÃO, 2003, p. 9). Ao longo do século XIX, os chamados *experts* “psi” atingiram uma posição privilegiada por se apropriarem do saber sobre os determinantes internos da conduta humana. Entendemos *expertise* como “a capacidade que a psicologia tem de gerar um corpo de pessoas treinadas e credenciadas alegando possuir competências especiais na administração de pessoas e de relações interpessoais” (ROSE, 2011, p. 24), além disso, o saber “psi” delimita um território de ação amparado por um corpo de técnicas e procedimentos que afirma sua habilidade de prover os alicerces apropriados para o julgamento de diferentes situações (ibid.). O chamado efusivo para psicólogos/as voluntários/as no acontecimento crítico parece ser o ponto de partida para compreender e sustentar a legitimidade desse lugar de saber.

Em seu livro, Baptista (2000) problematiza a formação universitária em Psicologia. O autor revela, a partir de análises de situações e falas de universitários/as, que a formação está carregada de conformismos e tentativas de neutralidade, gerando práticas teórico-técnicas embasadas em modelos de pensamento privatizantes e individualistas. A partir da metáfora desse tipo de formação como uma fábrica, o autor alerta para a produção de profissionais que atuarão de forma preestabelecida por meio de tecnologias que desconsideram as

transformações históricas e os contextos sociais. A partir dessa afirmação, também podemos relacionar as intervenções limitadas a diagnósticos e centradas na oralidade, minimizando outras formas de expressão e interação.

Em contrapartida, Baptista (ibid.) aposta em uma formação que permita uma ressignificação e abertura das portas dos consultórios e das salas de aula das universidades enquanto processos produtores de rupturas e de transformações político-subjetivas. Porém, para isso, é preciso que a formação permita

uma trajetória de deslizamentos, de desestruturas das ideias do senso comum, de enfrentamento da complexidade do objeto e do campo, inicia-se uma formação a partir de deformações das idealizações, da criação de determinadas crises mais do que resolução de problemas. Ou seja, o processo de formação é um processo de instabilidades, mais do que certezas. Existe um processo de deslocamento, de dissoluções e mortes necessárias à criação de outro e novo lugar como psicólogo, criando possibilidades para emergência de um profissional que tenha condições de acolher a vida em toda sua natureza caótica e intempestiva. (RIVERO, 2013, p. 11).

Portanto, revisitar a história dos saberes da Psicologia e compreender os vetores que a atravessam podem nos auxiliar na compreensão dos desafios impostos nesse acontecimento crítico e as práticas passíveis de serem reinventadas. A escavação sobre a construção do saber em Psicologia ratificou que todo saber emerge de um contexto de relações socioculturais localizadas e plurais. Nesse aspecto, a Psicologia, mesmo após a conquista de prerrogativas, ainda perpetua certas imanências ao mesmo tempo em que produz transcendências. Por isso, problematizarmos a formação é necessário a fim de mantermos a provocação para a construção de saberes e práticas que não burocratizem as relações e mantenham a busca por desnaturalizar práticas patologizantes.

5.2 AMPLIAÇÃO DO LEQUE DE ATUAÇÃO POR MEIO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE E REDES AFETIVAS DE CUIDADO

Nesta seção, explanamos as narrativas dos/as colaboradores/as quanto às percepções do trabalho sob a influência das diretrizes da política pública de saúde. Apesar das diversas iniciativas para responder aos efeitos do incêndio, elegemos, nesta tese, focar nas iniciativas do poder público, guiadas pelas diretrizes do SUS. As narrativas dos/as colaboradores/as ilustraram o percurso profissional de muitos/as outros/as psicólogos/as que se voluntariaram para trabalhar nas ações após o incêndio em Santa Maria, em que a dicotomia clínica-políticas públicas ficou aparente como um dos pontos centrais das dificuldades enfrentadas.

A seção está dividida em três subseções: 1) *recursos amparados na perspectiva da integralidade*; 2) *redes afetivas de trabalho*; 3) *discussão: o campo da Psicologia e os atravessamentos gerados pelas políticas públicas de saúde*. Nas duas primeiras, são apresentados os extratos do *corpus* de pesquisa e, na última, uma articulação teórica com eles. A seguir, apresentamos os trechos das narrativas que, de alguma forma, expressam esse atravessamento das diretrizes das políticas públicas de saúde no apoio às ações realizadas.

5.2.1 Recursos amparados na perspectiva da integralidade: “Um caráter mais de acolhimento e de intervenções muito breves do que uma avaliação”

Os trabalhos orientados pela perspectiva das políticas públicas de saúde diante do acontecimento crítico foram embasados em princípios e diretrizes do SUS, na política de humanização em saúde e em protocolos de organizações humanitárias, como a OMS. Logo, a perspectiva desfocada da patologia, o respeito ao território e a contextualização dos efeitos e recursos conforme a singularidade da comunidade e dos sujeitos são marcas importantes nesses documentos, como vemos nas narrativas:

*Ele só precisava dizer que ela era especial para ele. Apenas isso, nada mais. Assim como, também lembro da fala de uma mãe que perdeu a filha e que **queria falar sobre ela** sem que as pessoas ficassem dizendo o quanto ela deveria ser forte, aceitar, rezar, se refazer e se desfazer do quarto da filha, etc. Ela **precisava apenas ter um espaço para falar sobre sua dor**, lamentar a perda, incansavelmente. E lá ela podia chorar, recordo de vê-la no serviço por dias consecutivos. A meu ver, um dos melhores **motivos que sustentam a importância deste espaço de acolhimento** em uma situação como esta, privacidade (E12).*

*A ideia é que as intervenções, elas tivessem **um caráter mais de acolhimento e de intervenções muito breves do que uma avaliação**, sei lá, de coisas muito específicas como, por exemplo, de stress pós-traumático ou questões de ansiedade, pânico, enfim (C5).*

*Todo tempo **parecia que o que as pessoas precisavam se recompor, recompor para conseguir sofrer** o que vinha numa agonia de não ter forma de chorar, uma coisa que parece que eles não conseguiam sofrer no começo, e ali era uma coisa de, **parecia que era descansar um pouco do sofrimento**. Acho que o desmaiar dizia para mim muito isso, era o tempo que elas conseguiam parar um pouco, respirar [...] **a intervenção fazia, parece, retomar um pouco o corpo**, a respiração, descansar um pouco, às vezes, parava de chorar um pouco, às vezes, conseguia chorar um pouco e descansar e ficar com um olhar mais tranquilo, repousar um pouco para continuar o que estava fazendo ali [...]do começo ao fim foi assim, **era dar suporte até que fosse necessário**, quando tinha alguém, ou quando a pessoa conseguia se encaminhar, eu me afastava (C1).*

Assim, diante do acontecimento crítico, os/as profissionais buscaram produzir estratégias de cuidado que respeitassem as singularidades dos diferentes modos de sentir e de

expressar, visto que, por serem predominantemente inenarráveis, muitos destes se passavam pelo corpo.

*No mínimo que eu tinha que fazer era tentar **realmente dar um acolhimento**, e que aquele familiar não se desesperasse naquele momento, o que é meio difícil, mas, sei lá, para que também os outros não se apavorassem tanto, eu não sei (C8).*

*Então, eu acho que foi essa **proximidade afetiva** com tudo que estava acontecendo que, enfim, teve um impacto muito grande no trabalho, isso acabou atravessando **o que se disse, o que se pensou no coletivo**, porque era uma comoção geral, não tinha como não, né. Então, o desafio foi, apesar disso, **como eu posso ter um olhar ao mesmo tempo de dentro e de fora para se distanciar o suficiente para ver os recursos que tão ali e as pessoas que podem ajudar [...] eu comecei a ler sobre como as redes funcionam, não só as redes de saúde, mas as redes de relações** (C2).*

Essas memórias correspondem a uma noção de integralidade do cuidado, termo tão bem trabalhado em nossas diretrizes de saúde. Segundo uma das colaboradoras, assim surgiu a justificativa da criação de serviços de acolhimento como uma nova forma de vinculação na oferta de serviços de saúde, espaços para estar e ser escutado em seus silêncios e suas palavras. Segundo as reflexões apresentadas por Cabral et al. (2016), planejar e manter a integralidade e longitudinalidade da atenção são desafios perenes para a manutenção da qualidade do SUS, mas, durante o trabalho diante do acontecimento crítico, esses aspectos ganharam uma complexidade única.

Nessa lógica, os primeiros momentos desse trabalho foram resgatados pelas narrativas como sendo mais uma intervenção amparada por preceitos de cuidado e acolhimento de manifestações do que avaliativos e prescritivos. Não se discute a importância desses aspectos, porém, diante dessa experiência, eles não foram priorizados, em especial, nos primeiros contatos.

5.2.2 Redes afetivas de trabalho: “O psicólogo consegue fazer mais redes, por ser colocado nesse lugar de alguém que sabe se comunicar e de quem escuta”

Ao longo do primeiro dia de trabalho e nos dias que se seguiram, os encontros para debater as necessidades e práticas em pequenos ou grandes grupos de profissionais foram ações constantes sobre os pontos frágeis, sobre o que (não) fazer. Esses encontros espontâneos ou estruturados serviram como dispositivos para repensar as práticas e, a partir deles, foram produzidas novas conexões e fluxos de comunicação e ação. As diretrizes que guiaram as ações desde o dia 27 estavam embasadas na política pública de saúde, como

equipe interdisciplinar, trabalho em redes, foco na gestão e atenção, entre outros aspectos, como expõem as falas a seguir:

*Eu acho que **foi possível um bom casamento**, vamos dizer assim, eu acho que aí que começou a ter de fora quem já estava no serviço público tentava fazer essa articulação mais interdisciplinar, enfim, essa coisa de inter é mais complicada, mas **essa coisa de mais multidisciplinar teve um resultado bem bom**, mas acho que consegui, era possível entender um pouco mais o colega como alguém que conseguia escutar a saúde mental, eu acho que isso foi possível, mais do que isso, nem tanto, mas eu via até a questão dos médicos um pouco mais juntos, então existia uma comunicação muitas vezes precária, mas existia, e eu acho que depois disso o nosso trabalho **foi muito de que isso que a gente aprendeu de se comunicar com o outro nem que fosse minimamente de transmitir isso para outra rede**, então eu acho que isso foi possível (C6).*

*Que se comunique com o mundo exterior para conseguir fazer com que esse trabalho seja disponibilizado da melhor maneira e que chegue onde efetivamente tem que chegar, então isso foi bem legal também, poder ver esse trabalho de um outro lugar, se afastar um pouco e enquadrar isso num serviço, numa cidade, numa rede que foi um pouco do que eu experimentei **também trabalhando no serviço público depois dessa experiência** [...] um pouco é uma coisa de **noção de rede, serviço público de população que um pouco é para população que serve isso**, assim como o atendimento clínico particular, **mas parecia que eu não entendia da mesma forma isso** [...] isso acho que **me fez entender melhor esses fluxos e funcionamentos e função também, tipo o que mais que eu podia fazer com o que eu tinha aprendido** (C1).*

*A gente vê na saúde, por exemplo, a psicologia trabalha muito como técnica, está em muitos serviços da saúde, mas quase nunca ocupa um lugar de gestora, seja do serviço, seja do município. Então, eu acho que **tecnicamente, pela formação a psicologia ainda nos dá muito pouco**. Eu acho que a experiência dá mais, **para questão da gestão, por exemplo, de tu ter a vivência de um serviço de saúde, de como funciona** [...] eu tive mais uma formação mais voltada para isso, para entender como é que funciona o SUS, as leis. Mas **não foi a Psicologia que me deu isso**, eu acho, já para atenção eu acho que sim, acho que para atenção a psicologia ela consegue oferecer mais porque eu acho que nessa situação, como eu tinha dito, **a escuta é o carro chefe** (C3).*

Conforme as narrativas, o trabalho diante do acontecimento crítico pôde colocar à prova equipamentos de saúde, como conhecer o papel da gestão dos serviços e as redes de trabalho amparadas pela ideia de um sentido ampliado de saúde. É relevante, para a discussão, resgatar a informação publicada pelos/as gestores/as, que a maioria dos/as voluntários/as não tinha formação sobre as diretrizes do SUS (CABRAL et al., 2016; NOAL et al., 2016b). Portanto, em muitos casos, o trabalho diante do acontecimento crítico foi o primeiro contato deles/as com atividades guiadas por essas perspectivas. As falas: “me fez entender melhor esses fluxos e funcionamentos” e “a gente aprendeu de se comunicar [...] transmitir isso para outra rede”, abordadas anteriormente, ilustram esse aspecto.

As consequências disso surgiram nas descrições dos atendimentos registrados nos boletins feitos pelo serviço Acolhe Saúde, em que os atendimentos individuais foram

predominantes: houve baixo número de encaminhamentos para a rede de saúde e poucos registros de envolvimento em ações nos territórios. Contudo, a adoção de perspectivas de trabalho em redes, focalizando o trabalho articulado com outros campos de saber, foram aspectos valorizados dessa experiência. Assim, segundo Teixeira (2004), todo esforço para uma perspectiva de saúde que inclui os coletivos envolve a participação de múltiplos agentes sociais e colabora para ampliar as condições de saúde de indivíduos e populações, aspirando uma melhoria das condições de vida, como vemos nos trechos:

*É o que pode para fazer no momento, todo mundo [psicólogos] se uniu, se convocou, se sentiu convocado a ir e se organizou uma **rede de trabalho** (C5).*

*O Psicólogo consegue fazer mais redes, por ser colocado nesse lugar de alguém que sabe se comunicar e de quem escuta. Porque eu acho que diz muito disso, talvez a falta de redes ou a dificuldade em se fazer redes se diz de uma falta de escuta, e como a Psicologia ainda é muito colocada nesse lugar de alguém que sabe escutar, e melhor do que os outros, eu acho que talvez seja empurrado para o Psicólogo [...] de conseguir ser esse alguém que consegue movimentar, essas redes assim, de alguma forma, pela comunicação, pelo diálogo, porque, pelo menos as teorias que eu estudo, dizem que essas **redes de saúde, redes que se pensam são redes de comunicação, são redes de diálogo**, e se o psicólogo consegue fazer isso melhor, eu acho o que ele consegue fazer rede melhor, eu acho que eu vi isso nesse processo (C3).*

Nessa perspectiva, a partir das falas, podemos pensar que todo saber é capaz de mediar as diferenças que encontra por meio da interação, revelando que “o diálogo entre formas diferentes de saber não apenas é possível como é desejável” (JOVCHELOVITCH, 2004, p. 29) e produtor de conexões necessárias. A complexidade é inerente às situações do cotidiano e ainda maior diante de uma situação crítica; assim, a formação em Psicologia mostrou-se um recurso perante os imperativos das ações de saúde que a experiência concreta despertou.

Os saberes provenientes das políticas públicas em saúde foram percebidos, por muitos/as profissionais, como ações diferenciais e saberes novos, principalmente, para aqueles que tinham uma formação predominantemente pela via clínica. Houve o reconhecimento da colaboração desses saberes para a articulação de práticas diante do acontecimento crítico. Para a Psicologia, esse acontecimento corrobora a atualização dos saberes e práticas diante de diferentes situações e da necessidade de ampliação da formação em políticas públicas e seus vastos campos de atuação.

5.2.3 Discussão – O campo da Psicologia e os atravessamentos gerados pelas políticas públicas de saúde

Nesta subseção, objetivamos discutir, a partir do referencial teórico produzido no país, sobre a contribuição das políticas públicas de saúde com a atuação da Psicologia. Segundo a história do saber da Psicologia, a busca por legitimidade a partir do reconhecimento científico invisibilizou muitas perspectivas de atuação. Em 27 de agosto de 1962, foi aprovada a Lei n. 4.119, que regulamentou a profissão de psicólogo no Brasil (BRASIL, 1962). Nesse mesmo ano, o Conselho Federal de Educação emitiu o Parecer n. 403, que estabeleceu o currículo mínimo e a duração do curso universitário de Psicologia. Além disso, foram delimitadas as funções atribuídas a profissionais da área por meio do Decreto n. 53.464. Esse marco fundante da profissão no país possibilitou, mesmo que preliminarmente, a atuação em diferentes campos, como a clínica, a escola, o trabalho, a área acadêmica e a jurídica. Esse pontapé inicial representou alternativas no mercado de trabalho, mas também gerou disputas com diferentes ramos do conhecimento e outras atividades profissionais (PEREIRA; PEREIRA NETO, 2003).

A regulamentação da profissão auxiliou o forte crescimento do número de profissionais formados/as em Psicologia na década de 1970 devido à criação de novos cursos universitários, que promoveram essa área de saber (ibid.). Além disso, o campo de saber da Psicologia estava cada vez mais difundido no cotidiano das pessoas por meio de matérias em programas de TV, livros e revistas, gerando maior interesse e demanda da população por serviços psicológicos. Ademais, esse período foi marcado pela ditadura militar brasileira, o que não deixou de influenciar a postura e as práticas da profissão.

A década de 1980 foi marcada por transformações no cenário político do país e balizou estudos e reflexões sobre o exercício da Psicologia no Brasil. Tais pensamentos já eram norteados por uma “crítica ao caráter elitista ou excludente da profissão” tanto pelo público atendido e acesso aos serviços quanto pelos “modelos teóricos vigentes construídos fora do país e, muitas vezes, pouco sensíveis a elementos importantes da nossa realidade cultural” (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010, p. 257).

Ao longo dos primeiros 50 anos da regulamentação da profissão, foram produzidos grandes estudos nacionais para conhecer os profissionais e as áreas de atuação no Brasil. O primeiro deles foi produzido pelo CFP e teve os resultados publicados em 1988, sendo que os dados levantados foram atualizados e reavaliados e estão na publicação *Escritos sobre a profissão de psicólogo no Brasil* (YAMAMOTO; COSTA, 2010), conduzido pelo GT em

Psicologia Organizacional e do Trabalho da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (ANPEPP). Em relação à pesquisa original, o expressivo peso da área clínica foi mantido como principal área de atuação e formação da categoria. Além disso, outro aspecto estável é o predomínio das mulheres entre os profissionais, mais de 80% dos inscritos nos Conselhos, ainda sendo um traço marcante e que pouco se alterou ao longo das últimas décadas. Ainda, há o predomínio de profissionais jovens (BASTOS; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010; PEREIRA; PERREIRA NETO, 2003).

Por outro lado, a atualização dos dados da pesquisa citada apontou para diferenças significativas, que refletem as consequências da expansão de cursos de graduação em todo país. A Psicologia brasileira conquistou maior distribuição no território nacional e registrou o crescimento de psicólogos/as atuando em cidades do interior ultrapassando o número de profissionais que atuam em capitais. Outro aspecto comparado com os dados resultantes dos anos 1980 apontou para um contingente bem mais expressivo de profissionais de mais idade e com maior tempo de atuação profissional (GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2010)

A profissão de psicologia no Brasil continua sendo uma profissão feminina, jovem, mal-remunerada e atuante preferencialmente na área clínica, mais especificamente em consultórios. É importante observar que, embora seja preferida pela maioria dos psicólogos, o mercado na área clínica se encontra saturado. Frente a isto, outras áreas de atuação vêm se expandindo, como a psicologia da saúde, jurídica, do trânsito e do esporte. (PEREIRA; PEREIRA NETO, 2003, p. 25).

Essa abertura para outros campos refletem as mudanças políticas e sociais que o país estava enfrentando na década de 80, o que trouxe novos desafios aos/às psicólogos/as, sendo que os/as profissionais foram impulsionados/as para outros campos de atuação devido às próprias pressões do mercado de trabalho. Segundo Passos (2009), dentre essas mudanças, está a criação do sistema de saúde no Brasil, fomentado por movimentos sociais, e que redefiniu a concepção de saúde, assim como os modelos de atenção e gestão em saúde. Essas alterações recolocaram tanto profissionais quanto usuários/as e demais atores envolvidos a refletir e agir sobre suas participações nos processos de saúde, bem como os inúmeros outros desafios que vêm sendo colocados para o campo da saúde desde então.

O SUS é o resultado de lutas pela redemocratização da sociedade brasileira que aconteciam em meio a movimentos de resistência à ditadura militar. No campo da saúde essa resistência se expressiu, sobretudo, no Movimento da Reforma Sanitária a partir do qual foram formulados os princípios de universalidade, equidade e integralidade da saúde presentes no texto da Constituição de 1988 como direito de qualquer cidadão e como dever do Estado. (PASSOS, 2009, p. 99).

Logo, as mudanças impulsionadas pela Constituição Federal de 1988 e a regulamentação do SUS, com a Lei n. 8080, em 1990, gerou uma brecha do mercado de trabalho no serviço público de saúde e grandes desafios aos/às psicólogos/as e às suas entidades. Desse modo, “era preciso ‘reinventar’ uma Psicologia que permitisse contribuir e responder às necessidades daquela população, com a qual não estávamos habituados a trabalhar. Esse fato contribuiu para fortalecer nossas entidades. A década de 80 foi, assim, fervilhante para os psicólogos” (BOCK, 1999, p. 320) no campo das políticas públicas.

A partir da influência das diretrizes do SUS e da abertura do mercado de trabalho pelas políticas públicas, a Psicologia, no Brasil, passou por um dilema: como adequar-se a esse espaço em crescente ampliação. É no encontro entre perspectivas diferentes e, sobretudo de certo modo de atuação, que está o maior benefício gerado pelas trocas de saberes desencadeados pelas diretrizes do SUS ao campo da Psicologia, em que há a valorização das ações na esfera pública e no plano coletivo ao mesmo tempo em que são resguardadas as singularidades. É nesse “entre” que a invenção acontece, na brecha entre os limites de poderes e saberes. A interface da Psicologia com as políticas públicas de saúde se dá pela certeza de que o processo de se inventar é imediatamente invenção de mundo e vice-versa. A contribuição da Psicologia para o SUS pode estar justamente no entrecruzamento do exercício de três princípios: da inseparabilidade, da autonomia e corresponsabilidade, e da transversalidade. O primeiro sustenta que clínica e política, individual e social, singular e coletivo, modos de cuidar e modos de gerir e a macro e a micropolítica são impossíveis de serem separados. O segundo indica a necessidade da produção de possibilidades de protagonismos e cooperação de responsabilidades pelos modos de vidas. Por fim, há o terceiro princípio, no qual “a Psicologia, tal como qualquer outro campo de saber/poder não explica nada sozinho. É ela mesma que deve ser explicada e isto só se dá numa relação de intercessão com outros saberes/poderes/disciplinas” (BENEVIDES, 2005, p. 24).

O território que ampara a esfera pública, além de ser desqualificado e esvaziado, é moldado como o lugar do risco e das incertezas. As ações coletivas despertam desconfiança, ameaça e risco de desintegração (COIMBRA; LEITÃO, 2003). Essa imagem circula tanto para a população quanto para os profissionais, sustentando práticas que atuam na manutenção da noção de que territórios mais reservados e privados sejam mais seguros. O plano do público é aquele construído a partir das experiências de cada homem, e “mudar as práticas de atenção e gestão em saúde nos obriga a levar em conta, ao mesmo tempo, cada vida e todas as vidas, cada homem e todos os homens, um homem e a humanidade enquanto força coletiva” (PASSOS, 2009, p. 102).

A participação da Psicologia no contexto da saúde rompe com o modelo clínico tradicional, privatista e focado em um problema. Dentro dessa perspectiva, cabe à Psicologia criar modos de traçar outros caminhos, (re)inventando intervenções nas políticas de saúde, que sejam contextualizadas e integradas. Nossa história ainda está atrelada às perspectivas objetivas/positivistas e privatista/coletivista, logo, enfrentamos o desafio de romper com a tradição de uma Psicologia que ainda mantém a separação as esferas individual, grupal e social (BENEVIDES, 2005). Outro desafio é avaliar nossas estratégias e ferramentas de trabalho e ampliar nosso fazer clínico sem perder nossa capacidade de escuta e de nos deixarmos afetar pelo outro. A Psicologia na área da saúde poderá avançar na interseção dos planos políticos e clínicos de desindividualização se puder fazer uma avaliação crítica das formas instituídas de atuação (PAULON, 2004). As narrativas revelaram que as intervenções centradas na proposta de acolhimento – guiadas pelas diretrizes do SUS – para a atuação e não apenas centradas em aparatos técnicos psicológicos – como avaliação e diagnósticos – foram predominantes. Além disso, valorizaram as ações com enfoque multiprofissional, que visavam integração em equipes e articulação de redes de cuidado. Nesse aspecto, há uma força emancipatória na base das políticas públicas, coerentes com muitas perspectivas e saberes da Psicologia, demonstrando que, no acontecimento crítico, foi um campo de atuação fértil em possibilidades de intercâmbios interdisciplinares e interinstitucionais.

Os incessantes planejamentos visando a melhoria dos atendimentos em saúde fomentaram que, em 2003, fosse lançada a PNH, sendo uma de suas finalidades a constante busca de melhorias na integração entre profissionais, gestores/as e usuários/as no SUS (BRASIL, 2004). Porém, não há como haver projeto de humanização sem considerarmos como pressupostos a democratização das relações interpessoais e das instituições no campo da saúde.

A humanização da clínica e da saúde pública depende de uma reforma da tradição médica e epidemiológica. Uma reforma que consiga combinar a objetivação científica do processo saúde/doença/intervenção com novos modos de operar decorrentes da incorporação do sujeito e de sua história desde o momento do diagnóstico até o da intervenção [...] A humanização depende ainda de mudanças das pessoas, da ênfase em valores ligados à defesa da vida, na possibilidade de ampliação do grau de desalienação e de transformar o trabalho em processo criativo e prazeroso. A reforma da atenção no sentido de facilitar a construção de vínculos entre equipes e usuários, bem como no de explicitar com clareza a responsabilidade sanitária são instrumentos poderosos para mudança. (CAMPOS, 2005, p. 399-340).

A proposta da PNH é focar e investir na qualidade das relações interpessoais como produtoras de saúde, é “falar de uma experiência que não se reduz ao binômio queixa-conduta

já que aponta para a multiplicidade de determinantes da saúde e, mais especificamente, para a complexidade das relações entre os sujeitos trabalhadores, gestores e usuários dos serviços de saúde” (PASSOS, 2009, p. 101). A integralidade é terreno familiar para os preceitos psicológicos e para a atuação de profissionais que já seguem essas perspectivas de trabalho, captando a noção de sujeito produto e produtor de suas relações.

Por humanização compreendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Os valores que norteiam essa política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, os vínculos solidários e a participação coletiva nas práticas de saúde. (BRASIL, 2009, p. 6).

A política pública brasileira vem demonstrando o efeito da participação de profissionais e usuários/as dos serviços na construção de condições para a melhoria dos processos de saúde. Pensar a formação em Psicologia que considere o campo das políticas públicas de saúde é um exercício constante de experimentações e dialogicidade. No campo da Psicologia, em especial, ambiciona-se um/a profissional ousado/a, disposto/a a arriscar-se na criação de estratégias que acompanhem as múltiplas modalidades de constituição da subjetividade, implicadas na perspectiva clínico-crítica (PAULON, 2004). Nesse aspecto, a noção de clínica ampliada proposta pela PNH é uma estratégia singular de trabalho, que enfatiza que a escuta, os vínculos e os afetos são estratégias basais para a atuação no campo da saúde. Além disso, o diálogo aberto e a oferta de informações são boas ferramentas indispensáveis para que os sujeitos possam construir uma melhor compreensão da situação vivida (BRASIL, 2004).

Dentro dessa perspectiva, o acolhimento é o carro chefe de uma nova forma de vinculação na oferta de serviços de saúde. Nesse sentido, ele é uma das diretrizes que engloba aspectos éticos, estéticos e políticos, e, como ato ou efeito, expressa uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, a ética no sentido de

compromisso com o reconhecimento do outro, na atitude de acolhê-lo em suas diferenças, suas dores, suas alegrias, seus modos de viver, sentir e estar na vida; estética porque traz para as relações e os encontros do dia-a-dia a invenção de estratégias que contribuem para a dignificação da vida e do viver e, assim, para a construção de nossa própria humanidade; política porque implica o compromisso coletivo de envolver-se neste “estar com”, potencializando protagonismos e vida nos diferentes encontros. (BRASIL, 2010, p. 6).

Ao pensarmos na preocupação com o alcance das práticas humanizadas a usuários/as dos serviços de saúde, reportamo-nos ao processo do acolhimento. Conforme Souza et al. (2005), esse é um processo que inicia na entrada do serviço e perdura até sua saída, e

estabelecerá o vínculo e o fortalecimento da relação entre usuários/as e equipe de saúde. O acolhimento dialogado, segundo Teixeira (2004), é uma técnica de conversa de apoio ao processo de (re)conhecimento das necessidades. Seu princípio parte do reconhecimento do outro como um ser legítimo e que o sentido de uma situação é produzido pelo conjunto dos saberes presentes, pois todos têm um saber. Em sua ética, a arte da conversa não é buscar o desaparecimento das divergências por meio de uma homogeneidade.

A PNH defende que, para oferecer esse tipo de trabalho, os/as profissionais da saúde precisam ter acesso a condições adequadas, que perpassam a formação e os recursos afetivos e materiais disponíveis. Isso inclui o cuidado de si e das condições de trabalho. A função apoio está vinculada ao reposicionamento das equipes e organizações para ampliar as habilidades de produção de saúde e não tem como foco a simples organização de metas e resultados. O apoio tem um compromisso ético-político de ativação da solidariedade e responsabilidade pelo fomento das grupalidades. A partir disso, devemos articular os objetivos institucionais aos saberes e interesses dos/as trabalhadores/as e usuários/as, sem amparar-nos apenas nos recursos internos de cada equipe, mas implicarmos o olhar externo ao grupo enquanto operador dos processos de trabalho (CAMPOS, 2001; PAULON, PASCHE; RIGHI, 2014).

Como podemos observar, as legislações e as propostas que emergem da PNH, enquanto dispositivos de cuidado como o acolhimento, a função apoio, o cuidado dos/as trabalhadores/as, as redes afetivas de cuidado, o cuidado ao cuidador têm sido seguidas na intenção de tornar a saúde, em todo o seu contexto, uma realidade que valoriza as relações enquanto uma ética de dispositivo de cuidado, envolvendo todos os atores envolvidos. Ao resgatar as atividades realizadas para atender o incêndio em Santa Maria pela perspectiva das ações gerenciadas pelo poder público, esses vetores foram norteadores da organização de trabalho, amparados pela perspectiva de cuidado em saúde. O trabalho guiado pelas diretrizes do SUS, como foram norteadas as práticas dos/as colaboradores/as, há muito tempo, apontam para práticas de cuidado em rede, articulação de coletivos e trabalho integrado. O saber da Psicologia, historicamente privatista e independente, não ficou insensível a esse movimento, como percebido no acontecimento crítico, em que houve ampla apropriação de espaços nas políticas públicas, visto os cargos de gestão ocupados por psicólogos/as e a predominância de profissionais nos serviços e grupos de trabalho ligados à atenção psicossocial.

Portanto, acompanhar a produção de estratégias de cuidado advindas da experiência em um acontecimento crítico possibilita vislumbrar as possibilidades de cuidado, sobretudo

advindas do trabalho do/a psicólogo/a, atravessadas pelos aspectos éticos, estéticos e políticos do trabalho realizado.

5.3 SABERES E PRÁTICAS TRAÇADOS NO ACONTECIMENTO CRÍTICO

Esta seção está dividida em três subseções: 1) *descobrimo formas de atuação perante o caos*; 2) *a integração de práticas autênticas e sensíveis*; 3) *a discussão: o debate para além das especialidades na formação do saber da Psicologia*. Nas duas primeiras, apresentamos as análises dos extratos do *corpus* de pesquisa. Na última subseção, trazemos uma articulação teórica com os referenciais teóricos. As narrativas a seguir nos guiarão para as questões que atormentaram os/as profissionais diante do acontecimento crítico, que se mostrou como um trabalho incomum.

5.3.1 Descobrimo formas de atuação perante o caos: “Porque nem todo mundo precisa de um psicólogo, nem todo mundo precisa disso e a gente também não é o detentor do saber”

Nas primeiras horas da manhã do dia 27, ao mesmo tempo em que foi solicitada a participação de psicólogos/as voluntários/as, a entrada no local (CDM) não era liberada para eles/as, por controle e por haver muitas informações desconhecidas, as quais afirmavam que já havia profissionais “suficientes”. Esse primeiro contato já dizia algo sobre o lugar do trabalho psicológico, medido e datado por um olhar externo, além de revelar que, nas primeiras horas da manhã, ainda não havia noção da grandiosidade do público atingido pelo incêndio e o conseqüente trabalho que seria realizado. Os trechos abaixo ilustram essa reação perante a dimensão do acontecimento crítico que estava se revelando:

Foi quando soube que a cidade inteira se dirigia ao ginásio. Fui até lá, ainda sem ter a mínima ideia de como intervir. Vi uma multidão sem norte, tentando "ajudar". Foi aí que pude ter clareza, pela primeira vez da minha preocupação descabida, talvez, para a situação, mas legítima: e a privacidade? [...] como já havia percebido, tinha gente demais. E a preocupação deslizou rapidamente para uma incomodação. Deixei meu contato e me retirei, respeitando meus limites. Não que tenha sido fácil ou cômodo voltar para casa diante de tanto desespero e caos, mas tinha gente demais (C12).

Eu queria que todos os profissionais que estivessem envolvidos ali ouvissem [...] que grande parte da população não vai procurar a psicologia, vai procurar outras coisas, vai procurar igreja, o amante, o vizinho, o periquito, mas não vai procurar a psicologia e basicamente os últimos que vão chegar [...] eu acho que isso tinha que ser para a vida toda, tinha que colocar em tudo que é cartaz assim ‘óh, é isso gente’

*porque **nem todo mundo precisa de um psicólogo**, nem todo mundo precisa disso e a gente também não é o detentor do saber (C11).*

Esses perturbadores momentos iniciais foram as primeiras memórias acessadas por muitos/as profissionais, impelidos/as por estranhamento, deslocamento e imprecisão das necessidades e ações possíveis, também abordados no capítulo 4. Para atender a demanda, para a Psicologia, segundo Cabral et al. (2016), foi preciso criar resistência a algumas ações estereotipadas e a desconstrução de algumas crenças trazidas pelos/as profissionais/as, como a supervalorização do lugar do/a especialista.

Ao mesmo tempo em que a entrada no local já alertava para a amplitude e complexidade do trabalho, encontrar os/as colegas de profissão foi um amparo inicial. Esse ponto foi muito significativo, pois, com a abertura dos portões para a entrada de familiares, que já eram centenas em busca de notícias, o planejamento inicial foi conciso e a familiaridade ou ter pessoas com quem já havia trabalhado anteriormente auxiliou o manejo das ações. As informações eram passadas aos poucos e muitas combinações mudavam constantemente.

As primeiras orientações recebidas foram para montar equipes de diferentes áreas (enfermeiros/as, técnicos/as, assistentes sociais e psicólogos/as) para receber e apoiar as famílias que iriam entrar no ginásio. Naquele momento, as famílias estavam aguardando para confirmar ou não a perda de seus familiares. Mesmo ao chegar ao CDM, ainda restava uma ponta de dúvida sobre a situação do familiar devido às inúmeras informações desencontradas e a incredulidade de que algo tão aterrador poderia ter acontecido.

*A gente sabia e **ao mesmo tempo não sabia a dimensão daquilo**. O como fazer, enfim, o quê fazer, como é que era, porque não demandava só [da psicologia], demandava de muitas pessoas, demandava de vários profissionais ali e mesmo vendo pela televisão, tendo essa noção, quando chega lá, **eu me senti em um estado de guerra**. Uma questão, e digo assim, “Gente, eu estou numa guerra, o quê que eu faço com isso? O quê que a gente faz?” (C11).*

*Eu lembro, eu lembro de rostos na arquibancada, e eu me lembro de um casal [...]sentados na arquibancada sem noção do que era aquilo, de onde é que eles estavam, e eles muito tranquilos, mas para isso já estavam sabendo que quem estava lá dentro tinha morrido, e eles não tinham essa noção, era a impressão que me dava, e aí **quanto aquela história de oferecer água, de oferecer comida, naquele momento me pareceu que era ‘só’ o que se tinha a fazer, mas era um ‘só’ entre aspas**, porque eu cheguei perto daquele casal, e eu me lembro que eu perguntei se eles estavam precisando de alguma coisa, **se eu podia ajudar, ofereci uma água, e eles não falavam, eles aceitaram, eles estavam com uma sede, eu me lembro que eles beberam aquela água num gole só** [...] lá pelas tantas ele me disse que tinha vindo correndo, que realmente morava para fora, que não sabia nem onde é que era essa boate e “que horas nós vamos saber alguma coisa, minha filha?” ele dizia assim, e **tu também ali sem resposta** (C7).*

Muitas das falas apontam para a valorização e o resguardo de pequenos gestos necessários para a humanização diante de atos mecanizados, em que o reencontro com o familiar, o toque, as palavras ao outro imóvel, a perplexidade precisaram ter espaço para além de uma simples confirmação e assinatura de papéis. Diante de uma calamidade, a consternação estava desnuda tanto em quem sofreu diretamente a perda quanto em quem estava ao lado para apoiar. Logo após a entrada, o reencontro com colegas conhecidos/as foi um amparo e reativou a decisão de enfrentar uma situação incomum e inesperada. Algumas narrativas expõem o quanto esse recurso fortaleceu uma noção de coletivo da categoria. Entre os/as colegas psicólogos/as, esse “estar junto” também representava uma acolhida ou uma parceria de trabalho, que auxiliou a sustentar a decisão de ficar ou de partir desse lugar:

Foi muito bom de ver quando eu cheguei lá os meus colegas, pessoas que eu sabia que eu podia contar, isso eu acho que fez a diferença [...] eu acho que fez a diferença, a gente saber que eram pessoas que iam pegar junto e que iam ir com a gente, e é muito engraçado porque, pouco se falava verbalmente e muito se falava com olhar, essa sensação que eu tenho, a gente se falava pelo olhar e era isso e vamos lá! (C11).

Nesse sentido, as ações foram flutuantes e as estratégias precisavam de revisão das necessidades constantemente; ao “falar com o olhar”, os/as profissionais experimentavam a necessidade de trocas permanentes com os/as demais profissionais. Algumas ações da própria organização no dia puderam ser fonte de análise, como as burocracias, as informações desconstruídas, as proibições, o choque entre equipes, o planejamento paralelo por órgãos diferentes, os impedimentos, entre outros. A seguir, um fragmento do diário de campo, o qual expressa as sensações desses primeiros contatos:

Identificação, luvas, máscara, orientações, calor, colegas, combinações, famílias esperando, planejamento, água, correria, equipes, preparação, abertura dos portões, famílias, olhares desamparados, repórteres, olhares curiosos, amigos, olhares de procura, voluntários, olhares de atenção, curiosos, olhares intrusivos, direcionamentos, abraços, recepção, perguntas, esclarecimentos, mãos dadas, cadastro, acolhimento, espera, listas de nomes (Diário de campo).

Na entrada do local, recebíamos luvas de borracha e máscara sem maiores explicações, ferramentas que podem indicar uma postura de manutenção do distanciamento e do não envolvimento direto com as pessoas, métodos cristalizados por muitas práticas em saúde (higienização, neutralidade), mas que não tinham uso direto e não auxiliavam na vinculação com as pessoas, pelo menos, para os/as profissionais da Psicologia. As falas a seguir demonstram a crueza dos primeiros contatos com as burocracias e com as próprias defesas diante do sofrimento intenso:

Completamente surpreendida com a quantidade de pessoas que estavam aglomeradas as voltas do CDM, me direcionei a alguém fardado, não lembro de que instituição se tratava, que, por traz de uma corda, mantinha aquela multidão afastada da entrada dos ginásios. “Sou psicóloga”, e o homem, vendo minha identificação profissional, liberou minha entrada. Me direcionei a uma tenda, onde via muitas pessoas de branco, me identifiquei e recebi uma plaquinha de identificação – ‘psicólogo’, um par de luvas e uma máscara. Naquele momento fiquei me perguntando para quê eram necessários luvas e máscaras no trabalho de um psicólogo? (C13).

Todo mundo naquele momento era preocupado com organizar algo porque se tinha, se esperava que fosse ser algo difícil e grande [...] foi uma coisa que eu não tinha preparação, para mim, pessoalmente, então, eu não sabia tanto como eu ia reagir, mas a coisa de ouvir, experienciar através da profissão, como profissional parece que dava, me oferecia algo para que eu pudesse que meio que me defender, me proteger do que eu estava ouvindo, porque era uma coisa assim, eu reconhecia o sofrimento e tipo por algum tempo era uma coisa assim, a sensação era de quase uma, uma, uma entrega assim, mas e aí eu começava a ouvir o que eu estava acostumado a ouvir trabalhando e isso me segurou no começo quando era ainda muito crua a experiência que eu estava, tipo as primeiras experiências com as primeiras pessoas que eu conversei (C1).

Uma experiência como essa eu ouvia a dor da forma mais crua como ela se apresentava para o ser humano, porque ali não tem diferença de classe social de etnia, não tem diferença, é os seres humanos vivendo dor, nada, além disso, é instinto quase puro, a dor da perda ela existe e ela tem essa característica, ela infelizmente nos humaniza de fato é isso que eu tive de maior experiência dessa história toda (C10).

A crueza dessa realidade balizou as práticas, que, ao mesmo tempo, foram narradas em suas pontualidades e sutilezas. Nesse primeiro dia, a população diretamente atingida enunciou o sofrimento e desnudou, para as equipes, a impotência diante da morte. Perante um desamparo, o campo de saber da Psicologia apareceu como uma das vozes que legitimou esse lugar do sofrimento, autorizando-o a ser expresso da forma que fosse, no lugar que pudesse. Por isso, os atendimentos eram feitos nas calçadas, encostados nos muros, sentados no chão, nos banheiros, ao lado de corpos e caixões. Houve a tentativa de evitar uma abordagem invasiva, preservando a singularidade de cada família e estimulando para a mínima organização interna e externa para a identificação de necessidades.

E tem uma coisa que eu percebo muito nas vigílias, que as pessoas não podem chorar, parece. As pessoas choram e daí vem um monte de urubu, a sensação que eu tenho, atrás, e isso é algo que é muito complicado [...] é o momento deles chorarem, é o momento deles serem amparados, sim, mas não que eles não possam chorar e é isso que acontece muitíssimo, não sei, a mim me incomoda bastante. [...]deixa a pessoa chorar, não precisa grudar na pessoa (G, C6).

Da mídia em relação ao saber, eles não queriam saber o que a gente estava fazendo, eles queriam certificar de que a gente estava dando conta do que eles achavam que era estresse pós-traumático, e como se todo mundo tivesse isso, uma epidemia digamos assim, de estresse pós-traumático em função de um evento e aí

eu, no que eu consegui fazer, é tentar desmistificar um pouco isso, desconstruir digamos essa imagem e falar um pouco da questão do luto (C9).

Para o controle, que na verdade também diz um pouco da origem da nossa profissão, que inicialmente começou assim, a questão da testagem, é poder cercar de uma certa forma o controle da população, não deixa de estar nisso, eu acho que de poder pensar de que forma a psicologia consegue sair um pouco desse lugar também simbolicamente construído e poder dar talvez esse amparo que não é uma contenção, não nessa ideia, porque eu, quando eu escuto esse termo conter para mim eu penso num holding, numa coisa bem mais acolhedora, mais afetiva [...] Eu acho que a gente enquanto psicologia tem que se questionar que tipo de contenção a gente consegue fazer e quer fazer (C2).

Contudo, os trechos revelam que as demandas precisaram permitir que algo fosse expresso, dito e sentido, mesmo que pela via da dor. Nesse sentido, algumas intervenções apresentadas pelos/as colaboradores/as ocorreram em nome dessa revelação, de poder falar sobre as perdas, contar sua história, seus planos; falar sobre o sentimento de impotência, sobre como estavam abalados e sem rumo. Sendo assim, segundo Franco (2012), o trabalho com essas populações revelou o impacto do trabalho psicológico diante do sofrimento humano em larga escala, seja nos casos de perdas de pessoas significativas ou do precioso senso de pertencer a uma comunidade. O enfrentamento da morte, mesmo que cotidiana, por si, já está representado em nossa cultura como um tema tabu, que convoca a participação de técnicos/as para sua tentativa de assimilação, sendo os/as profissionais da saúde mental os/as profissionais apontados para tal função.

Ao longo do tempo, a busca de controle da situação pareceu ser uma das prioridades de alguns órgãos de gestão, talvez, devido ao grande número de pessoas e ações que precisavam ser feitas em pouco tempo ou não para evitar o contato com um sofrimento difícil de nomear, é uma hipótese. Todavia, aparece, nas falas, uma preocupação de órgãos externos em “controlar” as emoções, evitar o desespero, aspecto que se perpetuou na cidade nos dias que se seguiram, ao evitar tocar no assunto ou dissipá-lo logo que surgia.

5.3.2 A integração de práticas autênticas e sensíveis: “Sem ser invasivo como alguns repórteres, sem ser caridoso como alguns religiosos, sem cair nesses extremos entre a caridade e o apelo”

O cuidado com os mortos é um recurso muito empregado em eventos críticos com muitas perdas. Nesse acontecimento, foi a atividade mais lembrada pelos/as psicólogos/as que estiveram presentes no dia 27, e a atividade que mais gerou questionamento em debates, rodas de conversas promovidas pelo CRP/RS e cursos de formação. Os corpos das vítimas estavam

acomodados em outro ginásio, ao lado do local onde estavam os familiares, e seu acesso era restrito. Estar junto a familiares diante da morte do outro não é incomum para a atuação psicológica em situações de emergências, como também percorre outros espaços de atuação, como os hospitais, por exemplo. Os recursos narrados pelos/as colaboradores/as estão permeados por ações improvisadas, já que não houve preparo específico para essa ação:

*Eles nos separaram em grupos, que aí tinha um psicólogo, um enfermeiro, assistente social, acho que eram dois enfermeiros, no total se não me engano, eu e mais um assistente social, e em princípio a gente estava dando um suporte para os familiares e depois **foi solicitado para eu fazer um acompanhamento no reconhecimento dos corpos, que foi a parte mais delicada**, no meu entender, primeiro por chegar ali naquele pavilhão e ver aquele mar de gente morta, e imediatamente porque te reporta ali aos teus familiares (C10.)*

*Uma hora que eu achei **mais pânico** nas pessoas que estavam ali sentadas, foi a hora do, que o, que um senhor que estava falando uns nomes, falava os nomes com números, ‘fulano tal, número tal’ e tu via **até o barulho, o som ficou diferente**, tinha mais choro, tinha mais grito, tinha mais movimentação, e tanto é que ele foi avisado, ele se deu conta, que ele parasse de dizer os números, porque aquilo configurava realmente que as pessoas talvez estivessem mortas, e aí eu tive a certeza que **muitos ainda tinham esperanças** que eles estavam sendo cuidados no outro ginásio, ou também não queriam acreditar, até tu ver aquela história (C7).*

A sensação de desconforto gerado por acompanhar e sustentar o outro diante da constatação da morte parece ter desassossegado a Psicologia e seus saberes. Percebemos diferença entre as narrativas dos/as colaboradores/as que atuaram no primeiro dia de trabalho (em que denominados, no capítulo 3, como primeiro momento) devido ao trabalho de acompanhar a identificação dos familiares. Nesse acontecimento, fomos capturados a procurar um lugar para ancorar nossos saberes e práticas à atenção aos corpos e à atenção aos/às mortos/as.

*Foi mais ou menos isso que a gente fez, tipo, pedia, mais ou menos, as características das pessoas, eles iam dando e tu ia indo junto, e, às vezes, **eram pequenas coisas, era realmente só tu alcançar uma água, é tu ajudar a pessoa a ligar para alguém, procurar nos contatos o nome lá, porque tu fica tão fora, que eles não conseguiam tipo, desbloquear o celular, por exemplo, uma coisa simples, que naquele momento ia fazer diferença, tu chamar alguém íntimo deles para ajudar, estar ali, e era muita gente, ‘meu Deus! era muita gente’**. E aí quando eles estavam com a lista com os nomes e eles liam tipo chamada de vestibular, de tanta gente, ‘meu Deus’, e aí foi isso que eu fiz ali, e sinceramente, eu não pensava em como que eu poderia enquanto psicóloga, que técnica, que nada, eu não conseguia pensar isso, sabe? eu queria fazer alguma coisa por eles, e depois até, a gente comentando depois, eu e as gurias, nunca fez tanto sentido aquela frase que vivem postando no Facebook do “Saiba todas as teorias, mas na hora seja só uma alma humana para tocar outra alma humana”, alguma coisa assim, do Jung, nunca fez tanto sentido essa frase (C8).*

*Ela estava paralisada em pé olhando, e eu ainda lembro que, e **como é importante tu ir e perguntar, porque eu poderia ter ficado sem perguntar**, porque parecia que ela não era da família, mas eu cheguei nela e disse: “tu está precisando de alguma*

*coisa? Eu posso te ajudar?” e ela só balançava a cabeça, ela não falava, e eu disse assim “é um parente teu?” e ela só conseguiu, ela nem conseguiu, nem é uma frase, ela só disse, eu só entendi que ela disse “meu marido”, mas ‘meu marido’ muito baixo, porque eu li os lábios dela. São coisas que hoje eu penso e agora falando, eu acho que eu faria a mesma coisa, **eu perguntei para ela o quê que ela queria fazer, eu não agarrei, não me ofereci**, eu lembro que nitidamente eu perguntei assim “você quer ficar aqui dentro ou você quer ir para fora?” eu me lembro que eu perguntei isso para ela, “tu quer ir para outro lugar ou tu quer continuar aqui dentro?”, e ela disse “lá fora” ela nem verbaliza, ela nem falava a frase, entendeu? Era o que ela conseguia falar e eu entendia porque estava olhando para o lábio dela, e aí eu levei ela lá para fora, levei e eu me lembro que um bombeiro me ajudou (C7).*

*Ele [familiar]passava muito mal, eu solicitei um médico porque eu achei que ia dar um negócio nele, **porque foi bem pesado**, ele se abraçava, **foi uma cena bem...muito difícil** de tentar conter, na verdade não era conter era deixar que ele extravasasse [...]porque ele não sabia que eles estavam na boate e era só, e daí eu me lembro de uma frase muito forte dele, ele dizia assim ‘era só para ti comemorar a aprovação no vestibular’, **eu até me emociono**, ‘era só para ti fazer isso, não era para ti morrer’, e daí ele olhava para mim e dizia ‘moça me escuta, era só isso que eu queria, ela passou no vestibular na federal e era tudo o que eu queria, porque eu queria que ela passasse’[...]Então foi bem difícil de segurar, daí eu consegui, ajudei eles a fazer todo o trâmite e hoje eu consigo até chorar (C6).*

É interessante acompanhar essas narrativas, e tantas outras, que detalham as ações realizadas no lugar mais difícil de ser manejado naquele doloroso dia 27. Os/As psicólogos/as e demais profissionais de saúde realizaram o acompanhamento para o reconhecimento das vítimas fatais, porém, não houve tempo para a capacitação específica dos/as profissionais que não tinham experiência nessa ação. Estar junto com familiares no momento da confirmação da perda exige dos/as profissionais uma postura continente e sensível. Há muito tempo, as equipes de saúde penam sobre as questões que envolvem morte e o luto, temas, comumente, permeados pela barreira de silêncio e distanciamento, visto que as temáticas, apesar de diariamente presentes (a questão da violência urbana na TV, por exemplo), são abafadas de nosso cotidiano de atuação por despertarem a sensação de impotência e fracasso para o campo da saúde (KOVÁCS, 2005). A seguir, um trecho do diário de campo e das impressões do contato com essas atividades:

Lista de nomes, corpos, silêncio, olhares, corpos, exames, cheiros, corpos, jovens, apenas um familiar pode entrar, identificação, “é ele? é ele”, lamento, desespero, surreal, espera, atestado de óbito, espera, outra lista de nomes, espera, funerária, espera, pagamento, espera, transporte, espera, desconforto, espera, lágrimas, “só quero levá-lo embora daqui”, caixões passando, e se vão. (Diário de campo).

Segundo Ramirez (2011), as descrições sobre as vítimas e o local de reconhecimento ajudam as equipes a se aparelharem e a prepararem as famílias, o que diminui o impacto quando elas tiverem de reconhecê-las. No caso do incêndio em Santa Maria, devido à iminência das ações a serem feitas, não foram realizadas orientações aprofundadas quanto a

esse processo, talvez, por isso, tenha sido o assunto mais debatido em espaços de trocas de experiência entre profissionais, como nos encontros propostos pelo CRP. Mesmo assim, os modos como essas práticas foram exercidas, segundo as falas dos/as colaboradores/as, parecem ter sido coesos com as diretrizes que primam em oferecer apoio emocional a familiares e auxílios básicos para o processo de luto, além de primar pela proteção emocional de familiares e profissionais diretamente envolvidos, posturas que não são distintas das bases da formação em Psicologia.

Essas ações convocaram um deslocamento do lugar instituído de atuação, incorporando os aspectos concretos e anatômicos dos sujeitos, como o toque, o abraço e a sustentação de corpos. Muitos/as profissionais colocaram em cheque os limites do fazer psicológico tanto diante dos limites físicos dos outros quanto dos/as próprios/as profissionais.

Esta subseção tratou de momentos muito brutos inerentes ao acontecimento crítico, mas os quais despertaram ações sutis, em que “muito se falava com olhar”, tanto entre os/as profissionais quanto ao cuidado com os/as demais. Os primeiros impactos corpóreos – seja pela aflição dos/as profissionais em ajudar, pela movimentação da multidão, pelos/as mortos/as e pelos desamparos – desnudaram o imperativo que nos atropelou diante desse acontecimento crítico.

Chegou o momento da ação: os/as profissionais se dirigiram, com seus saberes, para atender o chamado que lhes foi feito. Surgiu, então, a experiência do *que fazer* diante daquilo que se apresentava. Para Martín-Baró (1996, p. 15), “trabalhar é, antes e fundamentalmente, fazer-se a si mesmo, transformando a realidade, encontrando-se ou alienando-se nesse quefazer sobre a rede das relações interpessoais e intergrupais”, logo, trabalhar em Psicologia não se restringe a aplicar uma série de conhecimentos e habilidades, é preciso nos deixar contagiar com as afetações e enfrentarmos as consequências de nos sentirmos expostos.

Privacidade. Significante que atravessa toda a minha experiência com os trabalhos destinados à tragédia da Boate Kiss. Do início ao fim, privacidade. Privacidade ou a falta de, ou a minha preocupação com sua manutenção [...] Talvez isto carregue o tom de um cuidado excessivo com a noção de privacidade, tão cara em situações como esta que vivenciamos aqui, mas fico contente em saber que ao menos a noção de cuidado se faz presente, embora excessivo. Como não se perder, não é!? No início, no meio, no fim, tanto faz! (C12).

Eu fiquei pensando o quanto que é importante e rico o trabalho do Psicólogo, que a Psicologia tem muito o que contribuir nesse lugar, tanto na micropolítica quanto na macro. Na macro no sentido de organizar a rede, de escutar os profissionais, de limpar um pouco esse efeito do traumático, e na micropolítica, de poder oferecer ali talvez uma escuta, um cuidado, que só a Psicologia naquele momento vai ser capaz de ter o timing, de poder entender a dimensão do que é aquilo praquela pessoa assim. Sem ser invasivo como alguns repórteres, sem ser caridoso como alguns religiosos, sem cair nesses extremos entre a caridade e o apelo (C5).

*Não é ter uma disciplina para tratar de Emergências e Desastres, mas a questão, porque eu acho que exatamente **a nossa profissão lida com o inusitado**, só que o inusitado do consultório, por exemplo, é aquele que tu tenha, tu consegue se preparar antes, minimamente tu está ali no mal estar e tu pensa “Não, aqui é o meu lugar, eu estou protegido, é a minha casa” digamos assim, “nada vai me abalar”, ao contrário dessa situação que não **a gente estava exposto**, digamos assim, e exposto inclusive, e essa é uma das coisas que eu acho que foi problematizada e teria que continuar sendo problematizada é, se eu não consigo escutar uma pessoa porque que eu não posso entregar água para ela? E ser tão eficiente nisso quanto, ou mais (C9).*

A partir das narrativas, é possível perceber essa preocupação diante de uma visão psicologizante do luto, tratando o sofrimento como patologia ou como exclusivo da intervenção da Psicologia, sendo esta eternamente insuficiente diante da tentativa de “estancar” o choro e o desespero, ainda mais perante uma situação crítica. Por vezes, os lugares dos saberes da Psicologia não pareciam claros para as demais instâncias nem mesmo para os/as profissionais/as da área, como mostram os trechos a seguir:

*Do que eu pude ver, é, a maioria era essa coisa já meio pronta, da mídia em relação ao saber, **eles não queriam saber o que a gente estava fazendo**, eles queriam **certificar de que a gente estava dando conta do que eles achavam que era stress pós-traumático**. E como se todo mundo tivesse isso, uma epidemia, digamos assim, de stress pós-traumático em função de um evento. E aí eu, no que eu consegui fazer, é tentar desmistificar um pouco isso, desconstruir digamos essa imagem e falar um pouco da questão do luto para as pessoas entenderem, mas acho que claro, no geral é o que a gente viu, é a exploração mesmo (C9).*

Mesmo diante de políticas públicas de saúde mental, as quais incorporam as práticas de acolhimento para todos/as os/as profissionais, mediante o vínculo e cuidado em saúde, o luto, o desespero, o choro, naquele fatídico dia, parecem não ter encontrado um lugar de legitimidade. Isso se deu porque, diante da fluidez dos valores de consumo, sofrer é um problema que precisa ser evitado. A demanda, para a Psicologia, está em “solucionar” o sofrimento de forma indolor e rápida.

5.3.3 Discussão – O debate para além dos especialismos na formação do saber da Psicologia

Nesta subseção, discutimos o contexto dos conteúdos levantados pelas narrativas a partir do referencial teórico produzido no país sobre atuação de psicólogos/as em situações delimitadas como psicologia das emergências e desastres. No Brasil, há um crescente interesse do campo de saber da Psicologia pela temática de atuação em situações críticas, como em emergências e desastres. Esse campo de atuação não é algo recente para o campo de

da Psicologia, visto que as primeiras experiências mundiais registradas datam o período de pós-guerra, em que muitas pessoas vivenciaram situações-limite (OLIVEIRA, 2006; PARANHOS; WERLANG, 2015).

Nesse sentido, eventos críticos – sejam eles de causas ditas naturais, como terremotos e enchentes, ou causados pela ação direta humana, como incêndios, violências, quedas de avião – são fenômenos complexos e multidimensionais, que causam múltiplas perdas materiais, afetivas, simbólicas e econômicas. Favero, Sarriera e Trindade (2014) encontraram diferentes definições para o termo desastres na perspectiva psicológica e sociológica, refletindo a variedade dos campos de saber que o analisam. Outras áreas, como Medicina, Ciências Políticas, Engenharia, Comunicação, Jornalismo, também se interessam por diferentes aspectos desse fenômeno. No entanto, a maioria dos sentidos atribuídos parte das definições da OMS, que enfatiza essas situações como rompimento severo em aspectos ambientais e psicossociais que excedem a capacidade de enfrentamento da comunidade afetada. As condições dos aspectos sociais anteriores e posteriores aos desastres são fatores intrinsecamente relacionados à avaliação de suas causas e efeitos (WHO, 1992).

Nesse sentido, há o crescente desenvolvimento de uma *expertise* na questão de intervenções psicossociais em situações críticas no país. No campo da Psicologia, há uma diversificada produção sobre a atuação em situações de emergências e desastres, demonstrando o gradativo interesse pela temática e compreensão de práticas em contextos específicos. A bibliografia indica que a intervenção do/a psicólogo/a em situações de emergências e desastres vem adquirindo grande importância no país e tem como um de seus princípios suavizar o sofrimento humano diante de situações calamitosas. Muitas produções dedicaram-se a fazer uma discussão teórica, levantamento de informações e descrição de ações possíveis, como as de Coêlho (2006), Costa, Pacheco e Perrone (2016), Farias, Scheffel, Schrubber Junior (2013), Melo e Santos (2011), Paranhos e Werlang (2015), Ramirez, (2011), Weintraub et al. (2015), Trindade e Serpa (2013). Outros trazem o relato de experiências de profissionais, como Vasconcelos (2015), Noal (2014), e a problematização das ações com foco nas questões coletivas, como Coutinho e Figueira (2013), Weintraub (2011) e Krum e Bandeira (2008).

Porém, a maioria deles tem como referência produções e experiências internacionais. Nos EUA, após o ataque terrorista às Torres Gêmeas, em 2001, foram catalisados estudos sobre esse contexto, em especial, sobre os efeitos das experiências, a ênfase em uma perspectiva que privilegia a noção de trauma (FASSIN; RECHTMAN, 2009; YOUNG, 1995), enquanto que os países da América Latina, como Chile e México, já são representativos nesse

campo de saber e suas produções focalizam nas ações psicossociais de abordagem desses eventos críticos. Em 2001, ocorreu um incêndio em um mercado popular em Lima (Peru), em que a mobilização gerada no campo da Psicologia resultou, em 2002, no *I Congresso Latino-Americano de Psicologia em Emergências e Desastres*, evento pioneiro na área, organizado pela recente Sociedade Peruana de Psicologia em Emergências e Desastres (SPEED) na mesma cidade (MOLINA, 2011):

em grande parte da América Latina (Chile, México, Venezuela, Argentina, Peru e outros países) existem sociedades ou associações nacionais em que esta temática e área de atuação são bastante conhecidas, e estudos permanentes são realizados a fim de se aperfeiçoarem as técnicas já existentes e desenvolverem novas estratégias de apoio psicológico às populações atingidas por uma emergência ou calamidade. (MELO; SANTOS, 2011, p. 76).

Nacionalmente, os materiais produzidos apontam para a necessidade de ampliação da área no país a partir do alargamento de produções e trocas de experiência. No Brasil, em 2005, a temática começou a ser discutida pelo CFP, que realizou uma mesa-redonda intitulada *Subjetividade, ecologia e desastres: a contribuição da Psicologia na América Latina*, durante o *I Congresso Latino-americano da Psicologia – ULAPSI* (MELO; SANTOS, 2011; MOLINA, 2011). Em 2006, foi realizado o *I Seminário Nacional de Psicologias das Emergências e dos Desastres: contribuições para construção de comunidades mais seguras*, do qual resultou uma publicação precursora nessa área (I SEMINÁRIO NACIONAL DE PSICOLOGIAS DAS EMERGÊNCIAS E DOS DESASTRES, 2006). Esse primeiro evento nacional enfatizou a aproximação e contribuição da Psicologia com a defesa civil, a criação de condições efetivas para produzir, de forma generalizada, o desenvolvimento do conhecimento diante de emergências e desastres, e que essas informações estejam à disposição dos/as profissionais da Psicologia e demais áreas e da sociedade. A parceria com a defesa civil almeja salientar os aspectos subjetivos desse tipo de trabalho, em que “é preciso considerar que, além da dimensão objetiva das perdas materiais, é o homem que está em questão” (OLIVEIRA, 2006, p. 7).

Em 2011, foi realizado o *II Seminário Nacional de Psicologia em Emergências e Desastres*. A publicação de textos geradores ou preparatórios já apontava para um avanço nas discussões e um registro de experiências interessantes. Nesse evento, ficou evidente a preocupação em incentivar a produção, sistematização e difusão de conhecimento, a produção de referências conceituais, metodológicas e tecnológicas de atuação da Psicologia em situação de emergências e desastres, além de acompanhar e intervir em políticas públicas, promover a inserção do tema na formação acadêmica e educação permanente (II SEMINÁRIO

NACIONAL DE PSICOLOGIA EM EMERGÊNCIAS E DESASTRES, 2011). Esse encontro encerrou com a proposta de criação da ABRAPEDE, que teve sua fundação em 2012 durante a 2ª *Mostra Nacional de Práticas em Psicologia*, realizada em São Paulo (PARANHOS; WERLANG, 2015).

Em 2013, o CFP emitiu uma nota técnica sobre a atuação de psicólogos/as em situações de emergências e desastres relacionadas com a política de defesa civil¹⁵ (CFP, 2013). Desde então, o movimento de diferentes organizações e profissionais vinculados à área foi intensificado no debate e na revisão de princípios norteadores das práticas nesse campo de atuação. Com esse novo entendimento, em 2016, a nota técnica foi ratificada e ampliada¹⁶ (CFP, 2016) com o objetivo de nortear a ação da Psicologia a partir do paradigma da Gestão Integral de Riscos e Desastres.

As experiências anteriores de psicólogos/as nessas áreas foram muito importantes para nortear o trabalho perante o incêndio em Santa Maria, mas não apenas isso, a cada situação, há a possibilidade de revisão e atualização de saberes, em que é possível reinventar as práticas conforme a demanda apresentada. Assim, elegemos ressaltar os aspectos emergentes das práticas na experiência em Santa Maria a partir das orientações e para além dos especialismos, bem como olhar para aquilo que escapou aos protocolos.

Mesmo com um histórico de discussão no país, muitos/as colaboradores/as só tiveram contato com essa especialidade após o incêndio. A experiência dos/as profissionais em situações de emergências e desastres fomentou o debate sobre a importância de uma formação plural e ética. A perene atualização de referências técnicas e teóricas fortalece a formação ético-política do/a profissional psicólogo/a. Nesse contexto, a afirmação da alteridade e das crises como potentes formas de produção de saberes nos desafiam e potencializar a vida (RIVERO, 2013). Toda intervenção da Psicologia em contextos críticos desperta questões sobre a atuação, em que a própria existência de uma intervenção pode ser questionada pelos riscos de sobrepor ou substituir ações que deveriam ser de responsabilidade pública ou, ao menos, compartilhada com outros setores. Além disso, os desafios que o trabalho psicológico enfrenta também estão baseados na sua própria intervenção, que precisa passar por uma reflexão sobre que tipo de apoio as pessoas afetadas precisam, se precisam, e quais recursos precisam ser acessados para isso (WEINTRAUB, 2011).

¹⁵ Ver mais em: <http://site.cfp.org.br/emergencias-e-desastres-2/>

¹⁶ Ver na íntegra em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Nota-T%C3%A9cnica-Psicologia-Gestao-de-Riscos-Versao-para-pdf.pdf>

A experiência da autora, citada acima, em ações humanitárias auxilia a pensar as práticas da Psicologia diante de situações críticas. Ela aponta que as ações que podem ser pensadas em três focos, divididos apenas por uma questão didática, que são trabalhos de forma integrada ou com ênfase em um ou outro dependendo da avaliação da situação. Podem ser os aspectos sociais e antropológicos, os aspectos clínicos e psicológicos e os aspectos terapêuticos, sendo que tais focos podem referir-se a uma pessoa ou um grupo/uma comunidade (ibid.).

As orientações de primeiros socorros psicológicos de organizações internacionais, como OMS, IASC e Projeto Sphere têm enfoque nas ações psicossociais em situações críticas, não sendo exclusividade de psicólogos/as. Essas diretrizes referem-se ao cuidado oferecido nos primeiros contatos com pessoas muito abaladas e pode ocorrer dias ou semanas depois, dependendo da duração e gravidade da situação. Dentro das ações, estão:

oferecer apoio e cuidado práticos não invasivos; avaliar necessidades e preocupações; ajudar as pessoas a suprir suas necessidades básicas (por exemplo, alimentação, água e informação); escutar as pessoas, sem pressioná-las a falar; confortar as pessoas e ajudá-las a se sentirem calmas; ajudar as pessoas na busca de informações, serviços e suportes sociais; proteger as pessoas de danos adicionais. (OPAS, 2015, p. 3).

Após esse período iminente ao evento crítico, outros recursos podem ser acionados, dentre eles, a técnica de *debriefing* psicológico – descritos pela OMS e pelo Projeto Sphere – que se caracteriza por proporcionar um espaço de diálogo composto de questionamentos sobre percepções, pensamentos e reações emocionais (OPAS, 2015). Essas ações, mesmo que não específicas do campo da Psicologia, mostram-se muito familiares às abordagens técnico-teóricas de outras situações, seja da rotina de trabalho quanto em situações críticas em saúde mental. Nesse sentido, as falas dos/as colaboradores/as não apresentaram estranhamento quanto aos procedimentos, inclusive identificaram ações semelhantes em algumas de suas práticas cotidianas.

Diante das demandas de emergências e desastres, segundo Franco (2012), o/a psicólogo/a é capturado/a pelas penúrias das pessoas afetadas, em maior escala, nos casos de mortes e luto, por perda de pessoas ou perda de pertencimento a uma comunidade, pois é um trabalho de forte impacto diante do sofrimento humano. A experiência de trabalho de Ramirez (2011) em incêndio e acidentes aéreos no Peru desnuda a tarefa de reconhecimento dos corpos como uma tarefa possível para a Psicologia, para tanto, é importante que os/as profissionais estejam adequadamente capacitados/as e sintam-se preparados/as para tal, tendo como objetivos:

oferecer apoio emocional aos familiares que participarão do reconhecimento das vítimas (ex.: terremotos, incêndios, deslizamentos de terra, acidentes, etc.); Constituir um corpo de proteção emocional a cargo dos profissionais de saúde mental; Oferecer aos familiares das vítimas os auxílios básicos de saúde mental no começo do processo de luto. (RAMIREZ, 2011, p. 65).

Outro aspecto a destacar, encontrado no levantamento de publicações referentes à atuação da Psicologia em desastres e emergências, é o foco terapêutico, isto é, o foco no tratamento das consequências emocionais pela perspectiva patológica. Durante o século XIX, uma nova entidade clínica tem rapidamente disseminado, na nosologia psiquiátrica, o caráter “traumático”, considerado como um novo tipo de memória dolorosa, diferente dos estados psicológicos reconhecidos anteriores (YOUNG, 1995). Ao longo das últimas duas décadas, essa noção de traumático foi ressignificada e incluída na classificação estabelecida pela Associação Americana de Psiquiatria como “transtorno de estresse pós-traumático”. Essa categorização é relevante para além do âmbito da saúde mental, porque ela também é imposta no mundo social tanto no espaço público como no modo de compreender experiências individuais e de grupos ligados a acontecimentos dramáticos (HALLUIN et al., 2004).

O termo “trauma” pode ser entendido tanto no sentido restrito do campo da saúde mental como os traços deixados na psique, ou como resultado de um choque psicológico, como no seu sentido popular e generalizado, enquanto metáfora de uma ferida aberta na memória coletiva, disseminada pela mídia como um evento trágico. A ideia de trauma não é restrita ao vocabulário técnico, está se estabelecendo como uma verdade compartilhada, já ocupa um lugar no senso comum e foi incorporada no uso diário, sendo que, em muitas situações, esses sentidos se misturam nos discursos, como apontam Fassin e Rechtman (2009).

Os mesmos autores afirmam que, atualmente, a sociedade não questiona a presença e as intervenções de psicólogos/as e psiquiatras nas cenas de tragédias, pois parece que está naturalizado invocar imediatamente a noção de trauma e, em resposta, oferecer terapia como único recurso de cuidado, assim, tais práticas ampliaram-se significativamente nas últimas duas décadas. Eles também alertam para a ausência de questionamento e aceitação acrítica de terminologias e enquadres patológicos que estão naturalizados em situações críticas (ibid.). Essa perspectiva nos auxilia a pensar sobre a ênfase dada ao chamado público por psicólogos/as voluntários/as e o pedido que estava na base desse apelo.

Uma intervenção focada na patologia pode extrair a história de enfrentamento e sobrevivência de uma pessoa ou população atendida, pode afetar uma parte importante de

seus recursos. É um risco considerar uma pessoa ou população como traumatizada ou restrita e determinada a sofrer de estresse pós-traumático. Investir no tratamento psicológico parece ser um caminho rápido, além de compor a zona de conforto da Psicologia, porém, em situações críticas, é posto o desafio de refletir até que ponto os problemas sociais devem ser analisados como problemas pessoais (WEINTRAUB, 2011). Segundo Moffatt (2007), as crises psicológicas ocorrem diante de mudanças inesperadas, e o tempo presente e subjetivo estacionam, gerando uma incapacidade de perceber a si mesmo/a. Nesses momentos, de descontinuidade da aventura da existência, o eu se vê sozinho e paralisado.

Indagações como essas se produzem em profissionais e instituições da Psicologia quando diante de situações de crise. O desconforto repousa na contradição de uma Psicologia cartesiana, que busca o controle e previsibilidade, e outra, que está atenta aos transbordamentos e inconstâncias da vida, os quais se atualizam nos momentos de crise. Porém, “afirmar que a introdução de conhecimento sobre emergências e desastres na formação prepararia o profissional para estas situações é negligenciar [...] a complexidade e intempestividade, a capacidade autopoietica da própria vida” (RIVERO, 2013, p. 11).

A partir da experiência de trabalho em uma organização humanitária internacional, Weintraub (2011) problematizou, em seu artigo, o trabalho do/a psicólogo/a em situações de emergência, e, entre tantos apontamentos interessantes, esclareceu que uma das ações do/a profissional também pode ser o de assegurar que as necessidades básicas das pessoas sejam atendidas, pois isso promoveria condições mínimas para as pessoas lidarem com o sofrimento – como abrigo, alimentação e informações. Com isso, a autora afirma que uma intervenção bem sucedida perpassa pelo fortalecimento das relações, resgatando a história, as heranças e a cultura das pessoas. Assim, o foco está na valorização das singularidades, em como cada pessoa vive e experimenta a situação. Cabe, então, aos/às profissionais, a escuta sensível e a criação de intervenções adaptadas a cada sujeito.

Em virtude do grande número de atores externos envolvidos nas ações em Santa Maria, era preciso articular e integrar as ações intra e interinstitucionais, como também evitar ruídos de comunicação gerados pela rotatividade de voluntários/as. Outra preocupação foi preparar os/as profissionais para atuações voltadas para as potencialidades e manutenção de redes e direitos, retirando o foco simplista da patologização das reações. Também se mostra necessário centralizar as informações, para isso, criando um grupo gestor de crise multissetorial que desenvolvesse, conjuntamente, respostas para curto médio e longo prazo (NOAL et al., 2016a).

Durante o primeiro ano após o incêndio, o assunto foi pautado em diferentes publicações do CFP e CRP/RS. Em pesquisa feita no *site* do CRP, levantamos a publicação de uma *Nota técnica sobre a atuação de psicóloga (o)s em situações de emergências e desastres, relacionadas com a política de defesa civil* e uma matéria na sua revista *Jornal do Federal*, em maio de 2013, intitulada *Psicologia Solidária em Santa Maria*. Além disso, a Comissão Nacional de Psicologia nas Emergências e Desastres do CFP é muito atuante e fez ações sobre a atuação dos profissionais em Santa Maria e demais regiões de atuação nesse campo.

Já o CRP/RS publicou uma edição dedicada ao tema *Enfrentamento de crises em situações de emergências e desastres* na revista trimestral *Entrelinhas* (CRP, 2013b). Em 24/04/2013 e 14/10/2013, houve duas rodas de conversa com profissionais voluntários/as, organizadas pela subsede no CRP/RS em Santa Maria. Em Porto Alegre, também ocorreu uma roda de conversa, no mesmo ano, em 9 de outubro, organizada pela comissão de políticas públicas para falar do trabalho realizado em Santa Maria e o enfrentamento de emergências e desastres. Porém, aparece um alerta nas narrativas dos/as colaboradores/as entrevistados/as, de que, após mais de três anos do incêndio, pouco se tem problematizado, na cidade, sobre as práticas e os saberes emergentes a partir do acontecimento crítico ocorrido.

Recentemente, algumas obras reacenderam a reflexão sobre as práticas realizadas, como o livro *A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões*, organizado por Mafacioli et al. (2016), que apresenta, em seus capítulos, o relato de experiência de alguns/algumas profissionais e as estratégias criadas para atender os efeitos gerados pelo incêndio. Em outro artigo, de Noal et al. (2016a), as autoras avaliam que, embora não houvesse um plano inicial de ações emergências no município, as ações planejadas foram condizentes com as necessidades, além disso, houve o fortalecimento da rede de Saúde Mental e apoio psicossocial. Apesar das possíveis rupturas de comunicação e vínculos devido à alta rotatividade de voluntários/as, foi possível manter uma vinculação com o serviço – “procedimento este definido pela equipe de gestão e entendido como estratégia coerente para a demanda, uma vez que o serviço de voluntariado deve limitar-se ao tempo de estruturação do Município, para atendimento dos casos” (ibid., p. 939).

Nacionalmente, o tema continua a ser debatido; houve eventos regionais e nacionais que mantêm acesa uma permanente avaliação das diretrizes e práticas profissionais. Em 13 de dezembro de 2016, foi lançada uma nota técnica sobre atuação da Psicologia na gestão integral de riscos e de desastres, relacionada com a política de proteção e defesa civil. Essa nova nota técnica atende uma mudança de paradigmas ao renomear a especificidade do campo de saber, até então tratada como Psicologia em situações de emergências e desastres.

Outro aspecto que cabe salientar foi levantado pela equipe do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas do Conselho Regional de Psicologia – CREPOP/CRPRS (ESTIMA et al., 2013) diante das demandas para trabalho psicológico em situações de emergências e desastres. A equipe manifestou a importância de transpor “a lógica que descontextualiza os sujeitos, amparada em um paradigma patologizante, no qual as pessoas que vivenciaram o desastre seriam pensadas apenas como sujeitos de uma interioridade traumatizada” (p. 18). Além disso, problematiza a massificação e o enaltecimento de algumas formas de exercer a Psicologia e questionam a diferença de visibilidade e evocação da Psicologia em diferentes situações críticas. Os autores exemplificam com uma situação ocorrida em Porto Alegre, próximo à data do incêndio em Santa Maria em 2013, em que 194 famílias foram desalojadas de suas residências. Mais recentemente, em um assassinato de dezenas de presos em um presídio no Amazonas, ocorrido em janeiro de 2017, não foi divulgado o chamado público por voluntários/as da Psicologia para acompanhar as famílias.

Nesse mesmo escopo, cabe refletir sobre a diferença da visibilidade do trabalho psicológico nessas situações e em outras, como em Santa Maria e em Santa Catarina, estado onde, em dezembro de 2016, houve a queda do avião do time de futebol Chapecoense. Nesse caso, houve uma mobilização grande da categoria (PORTAL TERRA, 2016). Logo, o chamado público por profissionais da Psicologia para trabalhar em situações críticas em determinadas situações e não em outras também merece nossa atenção. Além de refletirmos sobre as condições de atuação, precisamos considerar o caráter ético-político do papel social do/a psicólogo/a. Segundo Coimbra e Leitão (2003, p. 10), devemos problematizar a implicação das práticas sociais na produção dos objetos, saberes e sujeitos, pois são “produzidos historicamente por práticas datadas e localizáveis, que os objetivam. Trata-se de um processo, aliás, de muitos processos: provisórios, múltiplos e diversos”. As autoras apontam que as subjetividades hegemônicas também estão presentes nas práticas “psi” quando estas se centram em essencialismos em que a concepção de ser humano é de um ser a-histórico, genérico e abstrato.

A formação em Psicologia, segundo Rivero (2013), sempre se preocupou em qualificar os cursos de graduação, amparado por diversos documentos, desde a *Carta de Serra Negra*, em 1992, chegando às *Diretrizes Curriculares*, em 2012, tendo como bases o compromisso social, a criticidade e o permanente refazer apoiado em princípios éticos. Nesse sentido, o desafio que é congruente com as motivações desta tese, de problematizar as ações geradas pelo incêndio da boate em Santa Maria quando pergunta (ibid, p. 11): “com tanta

intimidade com as situações de crise, inclusive como estratégia da própria formação, não estaria o profissional da psicologia altamente preparado ética, técnica e politicamente para os eventos de emergências e desastres?”.

6 PRODUÇÃO DE DISPOSITIVOS DE ANÁLISE PARA ALÉM DAS AUSÊNCIAS NO CAMPO DE SABER DA PSICOLOGIA: POR UMA PSICOLOGIA EMERGENTE

Neste capítulo, analisamos as ausências e emergências identificadas pelo/as profissionais quanto aos saberes e práticas psicológicas diante do acontecimento crítico, ou seja, problematizamos o campo de saber da Psicologia, tendo o acontecimento crítico como disparador de análise. Tomamos o incêndio enquanto um dispositivo de análise espontâneo, como refere Baremlitt (1994), por ser produzido pelos aspectos emergentes da própria vida histórico-social. O objetivo é ponderar o acontecimento crítico enquanto disparador de análise de saberes e práticas psicológicos vigentes, suas ausências e emergências a partir das demandas dirigidas às/aos voluntários/as e das respostas produzidas diante disso. Para isso, nos embasamos nas narrativas dos/as colaboradores/as e demais fontes de informações. Além disso, recorreremos aos marcos conceituais que Boaventura de Sousa Santos atribuiu à sociologia das ausências e à sociologia das emergências para auxiliar na análise do *corpus* de pesquisa para, assim, podermos apontar para uma psicologia das emergências.

O capítulo é dividido em duas seções: A primeira, *O acontecimento crítico como campo de análise do saber da Psicologia: as ausências dos saberes e das práticas*, na qual apresentamos três ausências nos saberes e nas práticas trazidos pelas narrativas 1) *na formação*, 2) *nas técnicas* e 3) *na relação com o coletivo*, e encerramos com a discussão: *O acontecimento crítico como dispositivo de análise das ausências do campo de saber da Psicologia*. Na segunda, *Emergências no campo da Psicologia diante do acontecimento crítico: a construção dos saberes contra o desperdício da experiência*, delimitamos três emergências dos saberes e das práticas germinadas das narrativas, seguidos de sua discussão: 1) *o protagonismo dos atores locais*; 2) *o processo de criação e hibridização de práticas singulares*; e 3) *as redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho*; e encerramos com a discussão: *notas para uma psicologia das emergências: o compromisso da formação para a valorização das experiências locais e para as infinitas possibilidades de ação*.

6.1 O ACONTECIMENTO CRÍTICO COMO CAMPO DE ANÁLISE DO SABER DA PSICOLOGIA: AS AUSÊNCIAS DOS SABERES E PRÁTICAS

Dentro desta seção, buscamos analisar as ausências que identificamos a partir do *corpus* de pesquisa e formuladas a partir das reflexões que os/as colaboradores/as realizaram sobre o trabalho. As ausências, neste estudo, traduzem saberes e práticas pouco visibilizadas na atuação profissional diante do acontecimento crítico. Os conjuntos analíticos serão apresentados em quatro subseções: *a formação em análise* – limitada a modelos individuais e privatistas; *a técnicas em análise* – centradas nas palavras, a invisibilidade dos corpos e as materialidades; *a relação com os coletivos em análise* – incipiente e pouco vinculada às questões políticas; e a discussão: *o acontecimento crítico como dispositivo de análise das ausências do campo de saber da Psicologia*, que se refere à discussão teórica realizada ao entrarmos em contato com os saberes e as práticas tidos como invisibilidades, buscando fazer uma aproximação com a abordagem da sociologia das ausências. Portanto, cada seção inicia apresentando as análises dos estratos do *corpus* de pesquisa, seguidos de uma discussão teórica.

6.1.1 A formação em análise: “Um trabalho que pôs em cheque a formação que a gente tem”

O ponto de partida para pensarmos o acontecimento crítico como disparador de análises sobre os saberes e as práticas da Psicologia foi a mobilização provocada pelas afetações e desconfortos gerados pela experiência em diversos espaços de conversas e reflexões. Foi muito difícil passarmos por essa experiência e pelos desconfortos que dela se produziram sem repensarmos o campo de saber e suas práticas. Os/As profissionais também trouxeram, em suas narrativas, a lembrança da desconforto gerada por tal experiência, apontando que foram para o local de trabalho com os aparatos teóricos e práticos que utilizavam nas suas rotinas de trabalho, mas que estes precisaram ser reformulados. Esta é uma das questões norteadoras desta pesquisa: os saberes que emergiram do campo da Psicologia. A partir dos extratos a seguir, acompanhamos o processo que colocou a formação à prova diante dessa demanda:

Sendo muito transparente contigo, acho que foi um trabalho que pôs em cheque a formação que a gente tem, porque no lugar [de gestão] que eu estava, eu me preocupava muito sobre como estava sendo conduzido, porque era um papel um pouco assim, de nortear, de acolher, de refletir (C2).

E o que nos toca, em uma situação como esta, a da urgência, é a facilidade com que nos perdemos. Colocamos em jogo tudo o que aprendemos até então, nos tornamos vulneráveis também, para assim podermos suportar as incertezas, o não sabido (C12).

Eu acho a Psicologia, aos poucos, ela está entendendo que ela não é só clínica psicoterápica e expandir os seus trabalhos, as suas tecnologias de escuta, de tratamento, de diagnóstico, inclusive para outros contextos sociais. Contextos muito desafiadores que a gente não, que a Psicologia não se atrevia a se meter, no sentido de se pensar enquanto profissão até a Kiss, no meu ponto de vista, a Psicologia apoiava a defesa civil quando acontecia alguma situação maior, mas ela não se colocava em questão e eu acho que a Psicologia teve que se colocar em questão, para poder pensar ali, minimamente, técnica, que referenciais técnicos de trabalho em eventos como esse (C5).

Quando os/as colaboradores/as colocam em cheque a formação, evidenciam a intensidade da desestabilização diante de tal desafio, do insabido, do inominável e revelam o quanto isso pode fragilizar os saberes dos profissionais diante de um embate com o não familiar, em que sua vulnerabilidade é exposta e o sentido de desamparo germina. Estes extratos descortinam a desacomodação, a desestruturação, a desorganização, que compõem um desassossego perante essa experiência:

Mesmo se fosse super seguro, desmontava em algum momento porque em algum momento aquela técnica não ia fazer efeito, ou não ia conseguir aplicar, e ia ter que desestruturar, desorganizar e fazer de outra forma, mais coletivamente, menos individual, menos com essa visão individualista da psicologia, então, eu acho que isso é um aprendizado que ficou para todo mundo (C3).

Então foi bem, foi bem disruptivo nesse sentido, estava para além de qualquer ensino acadêmico no sentido de que não tinha essa segurança, de estar cercado por algum tipo de diagnóstico ou instituição que desse conta disso, não. Era um negócio meio caótico mesmo e que era esse ponto que essa pessoa, que cada pessoa conseguia fazer com aquilo que estava aparecendo (C1).

Se eu tivesse trabalhado exclusivamente com a clínica no universo mais redondinho da clínica privada, eu não sei se eu teria tido esses recursos, mas também talvez tivesse, não vivi, nessa situação não tenho como dizer (C2).

do que eu pude ver, é, a maioria era essa coisa já meio pronta, da mídia em relação ao saber, eles não queriam saber o que a gente estava fazendo, eles queriam certificar de que a gente estava dando conta do que eles achavam que era stress pós-traumático. E como se todo mundo tivesse isso, uma epidemia, digamos assim, de stress pós-traumático em função de um evento. E aí eu, no que eu consegui fazer, é tentar desmistificar um pouco isso, desconstruir digamos essa imagem e falar um pouco da questão do luto para as pessoas entenderem, mas acho que claro né, no geral é o que a gente viu, é a exploração mesmo (C9).

A partir dessas narrativas, é possível refletirmos sobre os critérios construídos historicamente que amparam certa imagem de legitimidade da Psicologia. Dentro da história da profissão, o saber da psicologia clínica é hegemônico e delimitado por certo modelo –

privatista e descontextualizado. A delimitação de um *setting* específico, o enfoque na abordagem individual das demandas ou a intervenção amparada pela perspectiva avaliativa foram alguns pontos levantados. Os questionamentos direcionados ao campo de saber foram produzidos tanto por profissionais com pouca experiência quanto por aqueles com anos de atuação e práticas em outros tipos de situações críticas, como em hospitais e com contextos de violência.

Algumas características que marcam a formação, como ser centrada na individualidade e regida por parâmetros diagnósticos, foram problematizadas. O acontecimento crítico tornou-se um dispositivo analisador por proporcionar esse tipo de exame ao pensar que a Psicologia precisou “se colocar em questão” ao revelar um contraste entre diferentes representações dos próprios profissionais sobre o campo de saber, sobre as práticas, sobre quais demandas que devemos atender, quem devemos ouvir, onde devemos (ou não) ir.

Emergiram contradições quanto à avaliação do preparo oferecido nos cursos de graduação. As falas apontaram para a deficiência de algo específico sobre emergências e desastres, que situasse a prática em uma situação limite de grandes proporções. Porém, resgatam que a formação oferece os princípios básicos do atendimento psicológico, e que este é fundamento comum a qualquer situação e pode ser usado nessas situações, como mostram as falas a seguir:

*Eu vou falar pessoalmente, mesmo, exatamente porque eu acho que eu sou fruto daí de uma formação [...] de uma especialidade. [...] para mim, até então, Emergências e Desastres era uma especialidade que eu conheci inclusive de ouvir do Conselho de Psicologia. Eu não sabia nada [...] às vezes, fico na **fantasia da especialidade e que depois eu me dou conta que não** [...] eu acho que falta para a gente, às vezes, é o medo que tu fica, que parece que tem que ser uma especialidade, parece que tem que ser, então, por exemplo, na época, e no dia, por exemplo, eu na minha fantasia, tu [nome próprio] era a pessoa preparada para isso, entende? Porque teve uma experiência sei lá, em hospital, porque consegue lidar pessoalmente com questões de na hora chegar paras pessoas, que eu, **na fantasia do setting clínico fechado**, não conseguiria fazer (G, C9).*

*Essa fragmentação, **fragmentação do saber**, sem agregar com outras pessoas, com outros profissionais, que não se tinha isso, não se teve isso. Então, me incomoda isso e eu acho que infelizmente essas instituições tem muito isso presente, porque tem essa questão: **Qual é o conhecimento que vale mais? Qual é o que vale menos? Sabe aquela coisa assim? “ah! o grupo dos especialistas”, “Porra, cara! Entendeu?”** eles podem nos ajudar, podem nos orientar, mas não é, **eles não são donos da verdade**, sabe? (C11).*

*A **psicologia talvez estivesse, enquanto conhecimento**, não é à toa que eu ia lá procurar técnicas e daí tipo, nada era, ah digamos “isso que é o melhor” não tem isso, claro, **tinha vários discursos** disso, **não é à toa que a gente teve tanta oferta** de outras coisas, porque daí cada um dizia que o seu era o melhor, o seu era o*

conhecimento melhor, mas acho que a psicologia também estava desamparada (G, C3)

As narrativas tratam do desassossego que nos levou a pensar a Psicologia em seus limites e em suas possibilidades, havendo, dentre esses limites, a barreira imposta pelas especialidades. “Neste terreno tão delicado, uma questão é quase consenso, a de que não há especialista que possa garantir uma forma ‘adequada’ de passar por esta experiência de conviver com as perdas/lembranças/dores” (PEREIRA; FERREIRA; PEREIRA, 2016, p. 293). As falas nos auxiliaram a refletir sobre ausências existentes no modelo de formação que temos, enraizado em uma estrutura padrão individualista/privatista que guia os modos de agir em Psicologia e que desampara os/as profissionais diante de situações que fujam desse padrão.

Acredito que em uma situação como essa precisamos de uma orientação sim, seja de equipes mais experientes em situações como essa, ou de uma estratégia de conduta, mas apenas para nos ajudar a nos ressituar para assim podermos ter condições mínimas de trabalho, já que se trata de uma experiência que movimenta tudo na gente, emoção, corpo, sentimentos de impotência, de desamparo compartilhado, de dor. E não para padronizar uma prática ou aplicar uma técnica. De uma maneira geral, nos vejo pouco seguros para bancar uma proposta de trabalho tão ampla que pode contar apenas com o que temos de recursos obtidos ao longo da nossa experiência, da trajetória de cada um. Como sustentar uma posição diante de tanta diferença? Acredito que esse foi e é o maior desafio (C12).

Eu ouvi de algumas pessoas de dizer “a gente não tinha nada”, eu também acho que não, talvez essa pessoa não percebesse, ou não tenha noção de que algumas coisas, não é ter uma disciplina para tratar de Emergências e Desastres, mas a questão, porque eu acho que exatamente a nossa profissão lida com o inusitado, só que o inusitado do consultório, por exemplo, é aquele que tu tenha, tu consegue se preparar antes, minimamente tu está ali no mal estar e tu pensa “Não, aqui é o meu lugar, eu estou protegido, é a minha casa” digamos assim, “nada vai me abalar”, ao contrário dessa situação que não, a gente estava exposto (C9).

Há uma hierarquização de saberes mesmo dentro da Psicologia e, no contexto do acontecimento crítico, alguns saberes foram mais visibilizados. A tendência à restrição pela especialidade, uma herança da modernidade como recurso basal, fracionaliza-nos e nos diferencia dentro do próprio campo de saber, pois nos desautoriza a explorar situações de outros campos, sendo que as experiências de trabalho também são formas de legitimação de uma “especialidade”.

Lembro-me de ouvir um policial que controlava a entrada da rua no CDM dizer “queremos apenas psicólogos com experiência em emergências e desastres” – foi um balde de água fria para mim – mas, ao mesmo tempo, por conhecer um panorama dos profissionais da cidade, pensei “não tem como fazer isso, porque aqui na cidade não vai ter muita gente”. (Diário de campo).

Esse ocultamento pode trazer consequências para a Psicologia, que, em alguns momentos, apresenta-se como perspectiva totalizante e pouco crítica. Ao valorizar áreas em detrimento de outras, há uma negação da origem multidisciplinar do campo de saber e da complexidade das demandas (MAYORGA, 2012b). A fragmentação dos saberes só é possível a partir do paradigma da modernidade e revela-se inviável ao pensarmos o conhecimento ou a prática psicológica limitada a certas fronteiras (HÜNING; GUARESCHI, N., 2005).

Essa perspectiva contrasta e coexiste com uma formação que explora o uso da criatividade e da diversidade de instrumentos perante diferentes situações de sofrimento cotidianas, inerentes à formação da Psicologia, tratada, no país, pelas Diretrizes Curriculares para os Cursos de Psicologia (BRASIL, 2000), como generalista.

Nesta seção, revelamos que a formação foi posta em análise a partir dos questionamentos que o acontecimento crítico produziu no campo de saberes e práticas psicológicas. Essa experiência “balançou” a formação em Psicologia nas suas certezas de modelos e na questão das fragilidades das especialidades e “co-moveu” os/as profissionais à criação de novas formas de agir.

6.1.2 As técnicas em análise: “É bonito tu chegar lá é dizer que tem que usar o corpo como setting, é lindo! agora bota o teu corpo”

O acontecimento provocou os/as profissionais a pensarem o que fazer com seu aparato teórico e técnico, bem como desnudou a confiança nas tecnologias de intervenção convencionais centradas nas palavras e na invisibilidade dos corpos. A provocação de estar diante de uma “vivência pura”, forte, invasiva, colocou o/a psicólogo/a diante de suas limitações físicas, como trazem as falas a seguir:

*Óbvio que o lado humano ele atravessa a gente muito forte, porque o evento teve um impacto absurdo na vida de todo mundo, mas eu não acho que a gente teve uma **dissociação técnica** ali, porque lá pelas tantas tu sabe que o teu papel é de uma escuta, duma escuta que tem os seus limites, de uma ética que perpassa a tua prática ali. Mas, esse fator humano, ele teve muito desnudo para Psicologia, eu acho que é essa a questão que aconteceu lá, eu acho que isso gritou assim lá, de: **“Olha, eu acho que vocês têm um monte de técnicas, mas tem alguma coisa berrando que está junto ali daquele fazer e que estava ensanguentado ali, estava na coisa da vivência pura”**. Porque aí tu não consegue teorizar sobre isso (C5).*

*Eu não sei se foi a minha formação ou foi uma coisa que talvez não tenha sido “ah, a formação que me fez, os professores não me ensinaram”, não foi isso, eu acho que a gente perde, a gente mesmo trabalhando com Psicanálise, tu acaba sendo mais racional, a questão da formação [...] e hoje eu penso ao contrário e **tenho tentado me desafiar no sentido de fazer coisas com o corpo**, tentar aliar isso a psicologia, a questão mais, do corpo como setting porque também é isso, eu fico*

pensando quando a gente lê isso ou porque isso, 'ah! É bonito', como as coisas, às vezes, a própria psicanálise, que é: o quê que é isso? O que que é o corpo como setting? É bonito tu chegar lá é dizer que tem que usar o corpo como setting, é lindo, agora bota o teu corpo, que eu acho que foi o que aconteceu (G, C9).

Tem que saber silenciar-se para poder deixar que o outro venha ou não venha [...] quem trabalha com a Emergência tem que saber fazer isso, porque, às vezes, a gente se atrapalha com a nossa ansiedade, de querer botar palavras onde não tem palavras, porque quando é uma situação desse nível, ela não tem palavras para dizer, agora se tu disser "isso vai passar" é a mesma coisa que tu disser "vai-te embora daqui" entendeu? 'sai daqui, porque o teu sofrimento não vai, não tem valor, não tem peso', e isso é uma queixa muito dos pais (G, C2).

Logo, o acontecimento crítico derrubou as barreiras seguras de distanciamento e proteção dos/as profissionais diante das intensidades físicas do sofrimento. Foi preciso colocar o corpo como *setting* no sentido literal e simbólico. O estranhamento surgiu a partir de práticas que não podiam estar centradas nas palavras.

Mas das técnicas, das práticas no momento não, porque parecia que não cabia a técnica, que não cabia de tão assustador, ou eu não, ou eu tenho uma visão distorcida de técnica, porque parecia que tu tinha que ser muito humano, que tu tinha que olhar, que tu tinha que pegar na mão, que tu tinha que abraçar, que tu tinha que escutar. Só que essa é um pouco da nossa [prática], hoje eu tenho um amadurecimento melhor, de que realmente, era a escuta que tu tinha para oferecer, e a presença, o apoio (C7).

E esse lugar talvez de escuta mesmo, da gente, de possibilidade de escuta ou de possibilidade de não falar nada [...] uma Psicóloga falou, que a dificuldade do trabalho era justamente essa, que não tinha, às vezes, o que falar, e nem o que escutar [...] eu acho interessante da Psicologia, esse lugar de fazer 'o entre' com os profissionais, talvez seja nesse sentido (G, C3).

Então, eu acho que nesses momentos a Psicologia se bagunça, nem vou usar Psicologia, mas alguns colegas se bagunçam, no qual é o teu trabalho lá, e qual é o teu limite do teu trabalho [...] porque tu está trabalhando ali com pessoa num sofrimento gigantesco e extremamente vulneráveis, qualquer palavra, qualquer coisa que tu diga tem um impacto muito grande (C5).

Os extratos acima delineiam que uma das dificuldades do trabalho se mostrou na limitação de técnicas hegemônicas, de perspectivas exclusivamente individuais, centradas na palavra. As questões que permearam as lembranças dos/as colaboradores/as perante suas práticas também denunciaram a impossibilidade de manutenção da invisibilidade dos corpos, tanto o seu quanto dos outros. A relação literal do lugar do corpo do/a psicólogo/a na intervenção é algo marcante nas narrativas e faz pensar sobre a desacomodação do profissional diante da emergência corporal, visceral, a qual dilui fronteiras do espaço profissional seguro, ao qual muitos/as estavam familiarizados. As falas em sequência, extraídas do grupo focal, tratam disso:

Esses tempos mesmo eu vi uma colega, não sei o que eu tinha escrito biopsicossocial, na perspectiva [e ela disse] “tira o bio, tira o bio! Nós não falamos bio, não tem nada que botar esse bio no meio” (G, C3).

É muita coisa biopsicossocial, é muita coisa para dar conta (G, C9).

A gente não trabalha com o corpo (G, C6).

A questão do incômodo com o uso do corpo *in loco* retorna como uma das questões de estranhamento, de invisibilidade dentro do aparato teórico e técnico da Psicologia, mas tal acontecimento crítico rompeu com as fronteiras seguras que permitiam um distanciamento. Assim, as técnicas em análise levantaram reflexões fecundas sobre os limites das técnicas usuais, e os desafios de descentralizar as intervenções do uso das palavras em uma situação em que estas escasseavam, como também consideraram o corpo como um veículo da linguagem tanto das pessoas escutadas quanto do próprio psicólogo.

Por outro lado, a “contenção” de emoções e a tentativa de evitar o contato com o desespero antevisto podem ter fomentado o apelo por profissionais de saúde mental, assim, atraindo profissionais de diferentes formações e perspectivas de trabalho. A herança de um modo de fazer Psicologia, embasado na adaptação e regulação de emoções, também pode ter influenciado essa questão. Tais aspectos surgidos das narrativas podem ser vistos a seguir:

No meio disso tudo tem o lado ruim, [...] nesse cenário de cuidado, de uma preocupação, a gente viu de tudo, desde de voluntários aplicando testes psicológicos bem avançados em pacientes que estavam voltando da UTI para avaliar nível de estresse pós traumático, não que isso não seja válido, mas dizendo “óh, tu vai ter isso, isso e isso daqui a tais semanas tá?” (C5).

‘As pessoas estão atendendo a partir de uma, da sua escuta, da sua singularidade e tu está querendo trazer protocolo para as meninas e não foi esse o combinado, não foi assim que a gente combinou’, aí ela ficou muito braba, dizendo ‘ah eu sei e vocês não sabem então tem que seguir o meu protocolo’, eu disse ‘não, as coisas não funcionam assim’ [...] a gente precisa resolver isso, porque está trazendo um desconforto muito grande na equipe em função desse protocolo já estabelecido e que ela está trazendo como se só ela soubesse [...] nós éramos uma equipe e tínhamos que trabalhar todos iguais [...] eu senti que tinha algo muito técnico na ficha dela, muito protocolar mesmo, muito protocolar (C6).

Eu fui nessa capacitação, eu via aqueles absurdos meio que, para mim, que era de dizer que era fácil atender, que tinha um protocolo, que era só tu seguir aquele protocolo que era fácil tu atender aquelas pessoas. E eu ficava assim “Mas, será que é tão fácil assim? Eu desconfio que seja, mas, ok, eu vou ouvir essas pessoas, elas tem um know-how que eu não tenho para essa situação” (C3).

O desconforto dos/as colaboradores/as, além de demonstrar uma divergência teórica diante das práticas de outros/as psicólogos/as, também revela uma disputa de campos de saber perante certas práticas e contextos. Nesse caso, o recurso da criação a partir das demandas a serem atendidas nos provoca a “pensar no trabalho que nós, psicólogos, temos desenvolvido é

pensar neste lugar instituído e naturalizado, percebido como ahistórico, neutro e objetivo que nós, muitas vezes, temos ocupado e fortalecido: o do saber-poder” (COIMBRA; LEITÃO, 2003, p. 8). Esse jogo entre a reprodução e a criação de técnicas, no mínimo, é produtor na medida em que fomenta as trocas dialógicas e a revisão de estratégias. Porém, esses encontros entre diferentes saberes – do modo como foram lembrados pelos/as profissionais – pouco demonstraram uma tentativa de diálogo.

Logo, ao considerarmos a relação com o corpo físico uma ausência do campo de saber da Psicologia, temos um desafio “em mãos”, o de incluir aspectos significativos ligados às relações que extrapolam as palavras e atingem, literalmente, o corpo do outro e do/a próprio/a psicólogo/a nas rotinas de trabalho. Contudo, não nos referimos, aqui, a um corpo-máquina, manifesto apenas em comportamentos que podem ser mensurados em protocolos, mas sim um corpo-linguagem que se revela nas entrelinhas do sofrimento.

6.1.3 A relação com os coletivos em análise: “A gente trabalhou muito pouco em termos de cidade”

A extensa afetação gerada pelo acontecimento crítico atingiu diretamente os/as sobreviventes e seus familiares e os familiares dos/as não sobreviventes, assim como os/as profissionais que atuaram, de forma direta, na assistência dessas pessoas. Entretanto, também alcançou os moradores da cidade, os quais se envolveram direta ou indiretamente no apoio depois do incêndio. Nesse sentido, a cidade passou a representar esse coletivo afetado, enlutado, em sofrimento. Em uma situação como essa, a cidade passa a ser o *setting* de atuação, as paredes dos espaços de escuta desabam, e a rua passa a ser a arena para se falar em sofrimento. Desse modo, a frágil relação com os coletivos e a atuação política são aspectos trazidos nas narrativas e nos demais encontros dialógicos. Os extratos a seguir apontam para a fragilidade das ações perante as demandas coletivas e da cidade:

Saber o quê que essa tragédia em si, que foi algo um pouco mais coletivo, que foi numa dimensão grande, que afetou a cidade em mais...o quê que ensinou para a cidade? O quê que ensinou para os serviços de saúde, o quê que ficou disso? Porque está me parecendo ainda que é pouco (G,C3).

Acho que [a cidade] era o setting, mas que a psico não conseguiu atuar. Acho que era o setting, mas foi atuado de forma setorizada, ou seria, setorizada, então assim, é isso que eu vejo (G, C6).

A gente trabalhou muito pouco em termos de cidade, eu percebo isso, porque há uma dificuldade de se deparar com esse sofrimento, porque para onde que vai escoar isso? Tu entendeu? É isso que eu sinto, e, é isso que eu vejo muito, os pais

reclamarem, tipo, “eu não posso falar”, e daí tu vai pra outro lugar, as pessoas falam “bah!” (G, C3).

Nesse aspecto, há uma sinalização de que a Psicologia não teve maior atuação e visibilidade junto aos coletivos nos espaços públicos, tampouco investiu no cuidado da cidade afetada. Em um acontecimento como esse, a dimensão coletiva emerge e tenta abrir brechas em um modelo tradicional, racional, buscando alguma visibilidade, além de ampliar a possibilidade de escuta e olhar diante do sofrimento na esfera pública. Diante disso, a Psicologia auxiliou a manutenção de um silenciamento diante da continuidade das ações coletivas devido à ação ou omissão de suas intervenções centradas nos aspectos particulares e individuais. Temos uma herança histórica de permanecer alienados das questões coletivas e políticas. A percepção do movimento dos efeitos na cidade sensibilizou os/as colaboradores/as enquanto profissionais de saúde mental e também enquanto moradores/as desse território, como apontam as falas:

*Então são outras coisas e que eu percebo muito do **movimento da cidade**, e é isso uma queixa que eu vejo dos pais é que **ninguém mais quer falar sobre isso**, e isso é um sintoma de que talvez seja muito difícil falar, então eu não quero falar, não vou, não existe alguém que faça essa mediação e possa ajudar com que se fale e **dê um destino para essas palavras**. Porque se tu largar ao léu, as pessoas vão sofrer e vão levar o sofrimento para casa, então eu não quero falar (G,C6).*

*Não é isso, a questão é o que ficou disso, e se **isso acontece de novo**, o quê que [ficou], entende? Isso pode acontecer em qualquer lugar (G, C6).*

*As **pessoas querem saber, quando saí daqui** eu fiz esse movimento, fui pra Porto Alegre [...] e parecia que lá existia um **interesse muito maior de saber**, eu me senti melhor para falar do que estando aqui, porque daí as pessoas querem saber, ou vinculam Santa Maria ao que aconteceu ainda lá, e **aqui a coisa fica calada** (G, C3).*

Essas narrativas acima provocam olhar para algo que não aparece, a implicação da Psicologia com a cidade, a cidade como *setting*, a cidade e suas vontades de calar ou de falar. A dificuldade de tratar com esse aspecto macropolítico é recorrente do campo da Psicologia preso à tradição privatista e individualizante. Outro alerta que pode ter relação com a micropolítica é certa “cultura da Psicologia da cidade”, que não mantém lugares de intercâmbio sobre os saberes e as práticas na cidade. Assim, a partir das falas dos/as colaboradores/as, transcritas na sequência, entendemos que, passados anos do incêndio, pouco foi feito para avaliar as ações locais e preparar os/as profissionais para situações que necessitam de uma mudança na articulação dos trabalhos no campo da Psicologia.

*Por mais que a gente tenha o CRP, às vezes, a gente, eu sou uma que não, então posso falar de mim, então assim, são coisas assim, **de ter momentos da gente***

discutir entre iguais, não com o suposto saber. Então, eu acho que isso que é o legal, de tu poder olhar no olho e dizer “não, não concordo contigo, mas vamos construir juntos?” “não, eu concordo contigo, vamos lá” entendeu? São coisas que a gente não tem aqui em Santa Maria, essa é uma questão da cultura da psicologia que eu acho que tinha que mudar, pelo menos eu sinto muita falta desses momento como a gente teve (G, C6).

É que eu não sei se eu diria visibilidade, acho que eu diria efeito, porque assim como talvez eu sinto uma falta de enxergar esses efeitos e daí claro, da visibilidade, mas eu acho que é efeito, é poder enxergar esses efeitos na cidade, eu acho que, escoou muito pouco para a cidade como um todo (G, C3).

A sensação que eu tive como pessoa e psicóloga foi exatamente essa nos três anos: uma coisa que era para ser muito maior ficou muito menos. Não só agora, mas, parece que foi apagando e aí? E politicamente tem gente que vai ganhar com isso, né? Então esse é o risco de não aparecer, de não ser feito esse outro trabalho, porque daí a gente não força politicamente no sentido disso assim, de quem estava aqui, da parte do Estado, da parte do Governo Federal ou do Conselho de Psicologia de chamar isso e poder fazer, de pensar, porque nessa época podia ter exatamente isso, vamos pensar a cidade e vamos pensar a cidade culturalmente (G, C9).

Contudo, a cidade ainda grita, fica emudecida, questiona-se e convoca a Psicologia, todo o tempo, para se posicionar, partindo de uma perspectiva da clínica tradicional, em que a articulação de grande parte do referencial teórico e prático concentra-se no uso e desuso da palavra expressa e (re)elaborada por sujeitos singulares. Cabe à Psicologia refletir sobre as situações em que é preciso escutar o sofrimento de um território. Além disso, na perspectiva das autoras Toporosi, Ragatke (2008), os/as profissionais argentinos que participaram dos cuidados pós-incêndio da Cromañón atravessaram uma dupla travessia: enquanto cidadãos de uma mesma cidade e trabalhadores pertencentes aos serviços de saúde, condição que podemos relacionar com a experiência trazida por alguns colaboradores/as.

Assim, a relação com a cidade e com os coletivos são aspectos apagados nas memórias de um trabalho que escoou entre os “dedos” da Psicologia. Os aspectos da cidade não aparecem como foco do trabalho nem mesmo quando houve a participação da Psicologia nas ações públicas que “rasgavam” a cidade, como as caminhadas, as manifestações ou as vigílias. Além disso, a noção coletiva de sofrimento e seus reflexos, bem como de outros fatores de análise na cidade, foram pouco visibilizados nas práticas psicológicas. O luto que, comumente, em nossa cultura, é percebido na esfera privada e trabalhada em âmbito particular, invadiu o espaço público, redimensionando as perdas e as ampliando as representações coletivas. Sobre essa questão, os/as profissionais vinculados à Escola de Psicologia Social fundada por Pichón-Rivière relataram que o incêndio acontecido em Buenos Aires (República Cromañón) precisa ser visto como uma emergência social. Eles alertam para o valor simbólico das questões coletivas, como a justiça e o reconhecimento social como

importantes para a reparação mínima da dor (ARONOWICS; MARINA; ROMERO, 2007), questão que podemos relacionar com as ausências em relação ao caso de Santa Maria.

6.1.4 Discussão – O acontecimento crítico como dispositivo de análise das ausências do campo de saber da Psicologia

Apresentamos, nesta subseção, algumas reflexões a partir do referencial das sociologias das ausências, atribuído por Boaventura de Sousa Santos, com o *corpus* de pesquisa, enfatizando as três ausências identificadas: *Na formação* – restrita a modelos individuais e privatistas; *Nas técnicas* – focadas nas palavras, a invisibilidade dos corpos e as materialidades; *Na relação com os coletivos* – incipientes e pouco vinculadas às questões políticas.

Ao nos propomos a fazer uma sociologia das ausências, cabe perguntarmos quais saberes e práticas estão sendo desqualificados pelas perspectivas mais duras sobre a ciência psicológica, e o que foi ocultado ou desvalorizado nessa experiência. Segundo Mayorga (2012a), estamos constituindo ausências em nossas práticas, e “ao reconhecermos os ocultamentos e experiências desacreditadas poderíamos contribuir para a construção dos cenários de futuro da psicologia, ao reconhecer a pluralidade das experiências sociais para, a partir daí, construirmos nossas expectativas sociais para o futuro” (p. 107).

As ausências que percorreram as narrativas dos/as colaboradores/as reforçam a concepção epistemológica que percorre a história da Psicologia enquanto visão predominantemente positivista que temos de conhecimento. A sociologia das ausências busca romper com aquilo que está posto e tornar visíveis aspectos que não são valorizados. Existem saberes e práticas que não são visibilizados diante das hegemonias de certos modos de saber, assim, precisamos criar formas de acessar as invisibilidades para que possamos construir nossas teorias e práticas valorizando as experiências locais. A sociologia das ausências surge para combater a desvalorização desses modos de saber e a tendência ao enxugamento do presente a partir da desvalorização das experiências locais (SOUSA SANTOS, 2007). Dessa maneira, entendemos que a proposta desta tese buscou acessar essas ausências do campo da Psicologia ao analisar os saberes e as práticas atribuídas por psicólogos/as diante do acontecimento crítico.

A racionalidade ocidental, alvo desses exames, produz ausências, isto é, brechas, invisibilidades, desvalorizações de campos de saber. Estas, por sua vez, podem ser expressas por meio das monoculturas: do saber e rigor, do tempo linear, da naturalização das diferenças,

da escala dominante e do produtivismo capitalista. Semelhante à TRS, o ponto de partida dessa teoria da monocultura do *saber e rigor* é a crítica ao rigor do saber científico em contraposição ao saber comum (já trabalhado no capítulo 4). Isso se dá uma vez que há uma forte tendência em invisibilizar e desvalorizar os saberes procedentes de diferentes práticas pelo argumento da restrição ao rigor do saber científico, ancorada na objetividade da modernidade e na naturalização do reconhecido unicamente pelos critérios da ciência (SOUSA SANTOS, 2002a, 2007).

Diante da problemática de pesquisa aqui colocada, a busca pela compreensão dos saberes e das práticas produzidos a partir das experiências dos/as psicólogos/as nesse acontecimento crítico pode fazer deslocar/desacomodar o lugar instituído da formação em Psicologia como predominantemente vinculada às questões do âmbito individual e privado, com técnicas focadas na palavra e com poucas interações com o corpo. Além disso, tal busca pode desacomodar uma atuação desvinculada de aspectos públicos e políticos, focada na patologização do cotidiano.

Para a leitura das ausências no campo de saber da Psicologia, precisamos partir da ideia de que os saberes não existem isoladamente: são as vivências que delineiam sua produção e sua empregabilidade. Há um exercício tecnicista de acomodar e determinar as realidades. Podemos pensar sobre a questão das diferenças geradas pelas especialidades não dialógicas dentro do próprio campo de saber da Psicologia. Para tanto, Sousa Santos (2002a, 2007) defende que a eliminação de outras formas de saber reduz o presente ao eliminar outras realidades que ficam fora das concepções de ciência, ignorando que a possibilidade de coexistências de diversos saberes possibilita um espaço de potência e criação. Essa perspectiva corrobora o princípio de polifasia cognitiva de Moscovici (2012), o qual reconhece que o essencial não é o estudo de um pensamento especializado, seja ele científico, “psicológico” ou de um estilo cognitivo, isto é, uma atribuição exclusiva a um tipo de pensamento egocêntrico. Sousa Santos (2002a, 2007) e Moscovici (2012) defendem a não redução de lógicas sociais por meio do estudo dos movimentos das formas de reflexão, tão necessárias para a análise da formação e na construção de saberes da Psicologia.

Outro marcador teórico do referencial da sociologia das ausências é a monocultura do *tempo linear*, que trata da noção de progresso, como se a história tivesse um único sentido e direção. Esse aspecto marca uma diferença e cria uma ordem padrão, em que considera que alguns saberes estão progredindo, logo, é criada a marca da diferença ao considerar que nem todos os grupos culturais estão “avançando”, e, com isso, podem ser considerados

“atrasados”. A consequência disso é a criação e a manutenção de uma hierarquia de relevância, uma legitimação de uns saberes em detrimento de outros.

Ao refletirmos sobre esse aspecto em relação à temática de pesquisa, podemos considerar a constituição das tensões entre as diferentes perspectivas de saberes e práticas psicológicas diante do acontecimento crítico. A noção de ciência produtora de ausências prima pelo avanço de técnicas em detrimento de outras, logo, institui e naturaliza modos hegemônicos de saberes e práticas. A ausência se constitui à medida que há a negação da pluralidade de recursos e o desrespeito à singularidade das demandas.

As situações-limite, como o caso do incêndio, torna visível os desafios gerados pelo caos na vida urbana. As múltiplas respostas que podem ser oferecidas, principalmente, em situações inesperadas, carregadas de dor e sofrimento, também podem ser uma preciosa oportunidade de crescimento e de novas posturas diante da vida (BRUCK; GUARESCHI, 2007). Além disso, o ponto de referência dominante é visto como “avançado”, compõe o conjunto de experiências que podem ser universalizadas e, por si, generalizadas, ao mesmo tempo falando de todos e não aludindo a ninguém em especial (SOUSA SANTOS, 2007).

Em apoio a essa perspectiva, a monocultura da *escala dominante* é outro aspecto que nos auxilia a pensar as ausências reveladas pelo acontecimento crítico. Ela refere que toda ideia é válida independente do contexto que ocorra ao mesmo tempo em que expande, pelo mundo, um modelo único e generalista de identidade (SOUSA SANTOS, 2007). Logo, a invisibilidade é posta quando o local e o particular são desvalorizados enquanto experiência e há o reforço do valor de modelos universais que legitimam certa hegemonia. Para Moscovici (2009), a invisibilidade não se deve a nenhuma distorção, “mas a uma fragmentação preestabelecida da realidade, uma classificação das pessoas e coisas que a compreendem, que faz algumas delas visíveis e outras invisíveis” (p. 31). Assim, diante de tal complexidade, a imposição de modos padronizados de ação e as perspectivas deterministas, que desconsideram o contexto, revelam uma não dialogicidade entre os campos de saber da Psicologia e desconsideram as experiências locais por serem consideradas apenas particularidades de determinado território.

A partir dessa concepção, construímos saberes universais e generalistas sobre o ser humano, que, até então, não foram suficientes para a leitura das complexidades existentes. Cabe mantermos a permanente autocrítica, visto que “não devemos deixar de problematizar os aspectos individualistas das perspectivas psicossociais contemporâneas já que elas muitas vezes repetem ao mesmo tempo em que legitimam a sociedade individualista em que são produzidas” (MAYORGA, 2012b, p. 158).

Para finalizar, a monocultura do *produtivismo capitalista* se aplica tanto ao trabalho quanto à natureza, quando, ao mensurar o crescimento econômico, também determina a produtividade do trabalho humano e da natureza. Ainda, produz ausências no momento em que considera algo improdutivo segundo os critérios da racionalidade ocidental. Nesse sentido, a própria ação de certos modos de fazer Psicologia sofre certa invisibilização por produzir efeitos pouco quantificáveis, posto que seus métodos são guiados por uma escuta e intervenção não diretiva e quantificável.

Para Sousa Santos (2002a, 2007), precisamos de um novo modo de produção de conhecimento, pois a racionalidade que predomina influencia as maneiras de pensar, de fazer ciência, na concepção de vida e de mundo. A esse tipo de pensamento predominante, que se considera único e que não reconhece sua necessidade de se rever, o autor chamou de razão indolente. Segundo Coimbra e Leitão (2003), o homem e a sociedade, a Psicologia e a política são territórios produzidos historicamente, que se atravessam e se constituem, e nos quais as lutas se fazem cotidianamente. “Ao afirmarmos esses saberes específicos estamos abandonando as hierarquias, os cristalizados, duros e inflexíveis limites que tentam demarcar os sagrados territórios de cada um desses saberes, que tentam isolá-los e, portanto, hierarquizá-los” (ibid., p. 14). Assim como um equilibrista, o improvisado diante das questões torna-se a principal ferramenta.

Nesse âmbito, o trabalho do/a psicólogo/a, que é permeado pelo compromisso social e por uma perspectiva ética que seja marcada pela transformação social, constrói suas práticas em consonância com a mudança das condições de vida da população brasileira. A formação precisa proporcionar, ao/à psicólogo/a, uma visão ampliada de sua intervenção, e não mais

voltada para um indivíduo, como se este vivesse isolado, não tivesse a ver com a realidade social, construindo-a e sendo construído por ela. É preciso ver qualquer intervenção, mesmo que no nível individual, como uma intervenção social e, neste sentido, posicionada. Vamos acabar com a ideia de que mundo psicológico não tem nada a ver com mundo social. Que sofrimento psíquico não tem nada a ver com condições objetivas de vida. (BOCK, 1999, p. 326).

Ao contextualizarmos os usos de conhecimentos e práticas guiadas pela especialidade do campo de saber da Psicologia, podemos recorrer à história brasileira. Em seu artigo, Coimbra (2004) salienta um aspecto que nos interessa bastante: seu debate sobre a mitificação e naturalização de algumas práticas “psi” fortalecidas durante o período da ditadura e dominantes ainda hoje. Segundo a autora, o

aumento de investimento nas questões relativas ao “interior” faz com que o conhecimento de si mesmo se torne uma finalidade, em vez de um meio para se

conhecer o mundo. A visão intimista, extremamente valorizada nesses anos, esvazia a realidade social e o domínio público. Estes são menorizados, desqualificados; o único sentido está no privado. O discurso psicologizante – característico das camadas médias urbanas, na década de 70, no Brasil – mostra como a dimensão privada mais intimista é incorporada ao cotidiano, produzindo uma oposição, uma dicotomia e uma incompatibilidade entre os domínios do público e do privado. (COIMBRA, 2004, p. 46).

Percebemos que a contextualização de décadas atrás se mantém similar sob o aspecto da psicologização do cotidiano, visto as relações dialógicas e sociais que amparam as construções da realidade. O pressuposto é de que existe uma conexão indestrutível entre subjetividade e objetividade dos campos históricos e sociais, na qual a história e a sociedade se constroem com a ação cotidiana do sujeito psicossocial (GUARESCHI, 2007; MOSCOVICI, 2009). Ao referirmos a psicologização do cotidiano, estamos reconhecendo que, historicamente, os saberes especializados da Psicologia têm interferido nas práticas sociais e na construção do cotidiano das pessoas, que nada mais é do que o produto e o processo das representações sociais elaboradas pelas pessoas sobre si e sobre o outro (EMILIANI, 2009; ROSE, 2011).

Ao se apropriar do cotidiano, o conhecimento científico esvazia os acontecimentos sociais e salienta aspectos individuais e privados, reduzindo todos os fenômenos a uma perspectiva psicologizante. “Com essa ‘tirania da intimidade’, qualquer angústia do cotidiano, qualquer sentimento de mal-estar é remetido imediatamente para o território da ‘falta’, da ‘carência’, no qual os especialistas ‘psi’ estão vigilantes e atentos” (COIMBRA, 2004, p. 46). O conceito de *expertise* evoca um tipo de autoridade específica empregada pelo especialista, nesse sentido, os *experts* “psi” conquistaram certa posição privilegiada, porque é esse saber que assegura entender os determinantes internos da conduta humana. Logo, tal saber “afirma sua habilidade de prover os alicerces apropriados no conhecimento, no julgamento e na técnica, para os poderes dos ‘experts’ da conduta onde quer que tenham que ser exercidos” (ROSE, 2011, p. 26). São atribuições construídas historicamente à Psicologia “dar conta” do sofrimento humano, viabilizar a expressão do não dito, lidar com o indizível.

A intensidade dos efeitos que o incêndio produziu foi capaz de colocar “em cheque” a formação em Psicologia, de modo que os/as colaboradores/as expressaram certa Psicologia colocada em questão, aquela enraizada em fórmulas prontas e anteriores à experiência, restrita a uma configuração e a um espaço físico. No mesmo sentido, conforme Benevides (2005), para avançarmos no debate sobre o campo “psi”, é uma ilusão basear-nos em uma crítica à Psicologia apenas na dicotomia conservadora-individualista *versus* emancipadora-social. Afirmamos isso porque a própria fundação da Psicologia em polaridades é que acabou

separando o individual do social, a clínica da política, o cuidado com a saúde das pessoas do cuidado com a saúde das populações, a clínica da saúde coletiva:

[o] enaltecimento do sujeito, em vez de ato emancipador, reafirma a sua alienação, junto com dois de seus corolários: a ideologia do individualismo e do intimismo, esta última entendida como enaltecimento dos valores da intimidade, como pressuposto da emancipação e antídoto dos males sociais. A intimidade aparece como estratégia de democracia e cidadania e como sinônimo de liberdade. A exposição do eu substitui a luta política e a ação coletiva, gerando a trivialização do eu, do idílico, como se a autorrevelação fosse emancipadora em si. (SAWAIA, 2008, p. 71).

O modo como nos representamos enquanto campo de saber e prática, ao longo da história, está vinculado à demanda/encomenda, e isso contribui para a construção das práticas de trabalho. Para compreendermos o chamado de intervenção para a Psicologia, cabe realizarmos um exercício de autoanálise e compreender nossa implicação no tocante à geração da demanda. A forma como o saber-fazer da Psicologia é exposto pelos próprios profissionais, seja pelas propostas diretas ou indiretas dos serviços, das publicações e de qualquer posicionamento, reflete uma relação de causalidade no que se refere à formulação da demanda de seus serviços (BAREMBLITT, 1994). Dito em outras palavras, “somos responsáveis por aquilo que cativamos” e, diante disso, precisamos refletir sobre nossa implicação na construção de demandas sociais ao criarmos e mantermos espaços de saber.

Pensar no significado do chamado por profissionais da Psicologia diante do sofrimento da dor, da perda ou diante do “não saber” pode ser entendido como o pedido realizado pelos/as responsáveis dos órgãos públicos, isto é, pelas pessoas que tinham autoridade para requerer uma intervenção. Estas, por sua vez, também têm suas demandas. Nesse sentido, Barembritt (1994) acrescenta que o deciframento que se faz do pedido de intervenção é o primeiro material ao qual temos acesso e, nele, há valiosos aspectos inconscientes, manifestos e deliberados que podemos incluir na solicitação.

O pedido pela intervenção psicológica diante da emergência pode ser codificado tanto pelo aspecto explícito como implícito. Compreendemos, pelo contexto, que os órgãos responsáveis pela organização do atendimento às famílias vislumbraram a necessidade de apoio devido a perdas recentes e impactantes, mas o que mais era possível e preciso ser feito? A esse chamado, muitos colegas psicólogos/as atenderam ou almejavam atender.

A crença nas essências produz a reificação do indivíduo. O “modo-de-ser indivíduo” onde tudo será responsabilidade e atributo do sujeito é, entretanto, apenas uma das formas possíveis de subjetividade em nosso mundo. Ela expressará duas características bem caras ao modo de funcionamento capitalista. Uma delas é a meritocracia, onde tudo depende da capacidade e da eficiência individual. Cada um

passa a ser responsável pelo que é e pelo que consegue fazer. Hoje, no neoliberalismo, exige-se que esse homem seja cada vez mais flexível. O fracasso e o sucesso são, então, considerações individuais associadas ao bem e ao mal. A par da meritocracia temos a psicologização da vida social desse indivíduo, quando o que acontece é remetido para o campo das explicações psicológico-existenciais. O cotidiano é esvaziado politicamente; as relações de opressão, as explorações, as diversas formas de dominação são invisibilizadas e atribuídas ao território do psicológico, fazendo parte do psiquismo e da vida interior do sujeito. (COIMBRA; LEITÃO, 2003, p. 12).

O percurso do campo de saber da Psicologia no Brasil passa por diferentes ocasiões nas quais somos solicitados ou nos voluntariamos a participar. Em muitas situações, a participação de um campo de saber que define e sustenta modos de vida pode estar a serviço de tentativas de cristalização da dominação e do empecilho às vias de invenção e criação. Portanto, ao restringir as problemáticas a uma naturalização de formas interiorizadas, dando ênfase ao espaço privado, a Psicologia passa a contribuir para uma perspectiva que atende interesses hegemônicos e acaba por contribuir para o esvaziamento dos espaços públicos e a dissolução de soluções solidárias às demandas (COIMBRA; LEITÃO, 2003). Cabe colocarmos nossos saberes e nossas práticas em análise e fortalecermos as práticas democráticas e de reconhecimento de seres plurais, implicados.

O compromisso com o posicionamento crítico da Psicologia Social modificou seu percurso e a história da Psicologia. A aceitação de um modelo interacionista implica conceber os sistemas sociais como resultados históricos de confrontação de agentes sociais e reflete o processo contínuo de mudanças sociais (JURBERG, 2000). A compreensão dos pressupostos da Psicologia Social, como historicidade, cultura, relações processuais e ética, é fundamental por sua relação constante de movimentos e criações. A Psicologia Social trata da relação entre os seres humanos e a sociedade, em que um não existe sem o outro. A Psicologia Social une o “fora” da Sociologia e o “dentro” da Psicologia por meio dos conceitos de consciência, que pressupõem liberdade e responsabilidade, e o conceito de relação dialética (GUARESCHI, 2012).

Esse acontecimento crítico desvelou muitos aspectos ausentes do campo de saber e das práticas psicológicas, despertados por questões como: Quais saberes da Psicologia são acessados? Como é reconhecido por demais profissionais e pela população? Ainda arcamos com uma herança de uma perspectiva privatista e individual da Psicologia desde sua origem, como muitos autores já historicizaram (FARR, 2004; MOSCOVICI, 2009; ROSE, 2011), e essa experiência de trabalho reforçou algumas ausências históricas, como a tímida atuação política e a defesa de perspectivas coletivas.

A Psicologia, enquanto ciência e profissão, ocupou-se de inúmeros lugares sociais, sendo que sua história é marcada por vários tensionamentos. Para Benevides (2005), a preocupação com a saúde pública e com a inserção do trabalho do/a psicólogo/a no debate sobre modos de intervenção é pouco encontrada no campo da Psicologia. Isso ocorre porque ainda não avançamos muito além de uma perspectiva predominante em nossos cursos de formação que visam os enquadres clássicos de uma clínica individual e privada ou mesmo de uma Psicologia Social que mantém a separação entre os registros do individual e do social.

Muitos autores têm se dedicado a problematizar os modos existentes da Psicologia, dentre eles, Nikolas Rose (2008) empenha-se em historicizar a Psicologia ao mesmo tempo em que elenca aspectos analisadores para uma necessária (re)visão da área. O incremento da Psicologia no século XX teve um admirável impacto social nas concepções de (a)normalidades, nas “tecnologias de regulação, normalização, reforma e correção” (p. 155). Nessa perspectiva, interessa compreender o quanto as

ciências sociais, incluindo a psicologia e a psicologia social, na verdade criam fenômenos. Elas trazem novos domínios a serem conhecidos, registrados e administrados. E elas mudam as maneiras como os indivíduos se relacionam consigo mesmos. Cidadãos, agora, têm “atitudes”, que discutem e justificam, controlam e mudam. E cidadãos têm opiniões: nós aprendemos a ter opinião. (ROSE, 2008, p. 160).

Cabe reconhecer, em nossa história, as fragilidades e as ausências dos saberes e das práticas psicológicas que tendem a reforçar uma “psicologização” da vida social e política, pois entendemos que são a construção do conhecimento e as diferentes práticas que produzem neste e com este mundo os saberes e os sujeitos do conhecimento.

Ao tentarmos averiguar como se produz o pensamento sobre as ações da Psicologia na área da saúde, em especial, em situação de emergência, podemos ampliar a questão e pensar sobre o próprio incêndio enquanto campo de análise das contradições das práticas vigentes do saber da Psicologia. Algumas ações realizadas em resposta ao incêndio podem ser reveladoras das falhas das políticas de saúde pela necessidade da criação de um serviço, visto a fragilidade da rede de saúde mental do município. Além disso, desvelam a predominância de práticas baseadas na medicalização do sofrimento para a vigilância e o controle das emoções, como também a patologização do luto.

Ao explicitarmos o que chamamos de ausências, esperamos poder contribuir para a reflexão sobre o futuro da formação em Psicologia, para a importância de visibilizar saberes e práticas que combatam o reducionismo da perspectiva individualista e privatista. Ademais, buscamos refletir de modo que a Psicologia possa investir na criação de técnicas que

ultrapassem a palavra com única via de expressão e o reconhecimento da pluralidade das experiências coletivas e a ocupação dos espaços públicos.

A concepção de uma psicologia das ausências, trazida nesta seção, perpassou por uma crítica aos modos hegemônicos de hierarquização de saberes da Psicologia evidenciados diante do acontecimento crítico. Nesses modelos, a formação engessada, as técnicas limitadas e a pouca relação com os coletivos foram evidenciadas, assim como a valorização de generalizações em contraposição à potência das singularidades produzidas pela experiência local.

6.2 EMERGÊNCIAS DO CAMPO DE SABER DA PSICOLOGIA DIANTE DO ACONTECIMENTO CRÍTICO: A CONSTRUÇÃO DE SABERES CONTRA O DESPERDÍCIO DA EXPERIÊNCIA

Dentro desta seção, tratamos sobre os saberes e as práticas emergentes a partir das narrativas dos/as colaboradores/as sobre o trabalho realizado. Serão apresentadas quatro subseções em que tratamos das emergências elencadas a partir dos subsídios levantados: *o protagonismo dos atores locais; o processo de criação de práticas singulares; as redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho; e encerramos com a discussão: notas para uma psicologia das emergências* que apresenta uma discussão teórica. Desse modo, em cada subseção, apresentaremos as análises dos estratos do *corpus* de pesquisa, sendo a última composta de uma articulação das informações com os marcos conceituais da sociologia das emergências, visando o fortalecimento das experiências locais.

6.2.1 O protagonismo dos atores locais: “Eu acho que a psicologia de Santa Maria foi muito protagonista nesse processo”

Apesar de o acontecimento crítico ter tido uma vasta repercussão nacional e internacional, foi significativa a predominância da atuação de profissionais locais nas ações. Orientados/as pelas diretrizes das políticas públicas e dos/as profissionais com outras experiências em situações críticas, muito do que foi produzido em Santa Maria foi singular e entrou para a história das práticas em Psicologia em eventos críticos. Os extratos a seguir tratam sobre esse aspecto e reforçam as informações já salientadas pela análise dos documentos sobre a predominância de profissionais locais:

Teve uma “hiper” exposição da cidade a isso e eu acho que é um pouco, talvez essa associação desse lugar, o psicólogo é quem trata com isso, eu acho que fortaleceu essa marca, é uma coisa de ficar mais claro, não sei, de repente o reconhecimento desse lugar e da função, eu não sei se parece pouco isso, mas eu acho algo bem importante, pensando que há não muito tempo atrás, eu reconhecia esse mesmo no consultório em outros lugares, uma certa dificuldade de entender ou da relevância ou do alcance do lugar da Psicologia e parece que esse evento meio que escrachou isso, uma coisa de só de ligar um ponto no outro, ‘tá, não, é, tem alguma coisa aí’ e também, no sentido de que a gente trabalha, o psíquico, o sofrimento, as pessoas, o emocional, essas palavras que as pessoas falam, e teve também o lance ‘bah, psicólogo trabalha com isso’, acho que começou a ligar um ponto no outro (C1).

Eu acho que a Psicologia de Santa Maria foi muito protagonista nesse processo, não que os psicólogos de fora não tiveram papéis importantes, isso já virou piada entre os meus amigos, daí tu vai lá, uma semana depois no Fantástico e tem um Psicólogo de fora de Santa Maria numa coletiva de imprensa, veja bem, não que eu ache, desmerecendo o trabalho do Psicólogo de fora, mas Santa Maria tem psicólogo suficiente pra poder falar sobre isso, e se organizou para isso, batalhou, então, eu senti falta de naquele momento também ter algum Psicólogo de Santa Maria falando do seu processo, então é esse delay que eu acho que a cidade ficou, poxa! A gente tinha que ser referência nisso, as pessoas tinham que vir aqui estudar com a gente: “como é que é lidar com a vida quando a vida acontece isso?” e parece que não (C5).

Acho que nem quem trabalhava com isso na época, pelo que eu ouvi falar, que era os médicos sem fronteiras, sabiam como que... Eles aprenderam aqui também a lidar com algumas [situações] [...] algumas coisas foram retiradas daqui como experiências depois (C9).

Essas narrativas lançam luz sobre a valorização da experiência local. A composição de saberes diferentes dentro do próprio campo “psi” e de outros campos produziu uma trama de respostas ofertadas pela Psicologia diante desse incêndio, porém, ao considerar que cada evento é singular em suas demandas e repostas, os colaboradores/as chamam atenção para essa produção, desvelando que os restos dessa experiência ainda produzem efeitos na reflexão e ação desses/as profissionais. Ao retomarmos as informações decorrentes das análises documentais, o número predominante de psicólogos/as voluntários/as foi do RS. Nesse sentido, o protagonismo do campo de saber também recebeu destaque nas narrativas, refletindo sobre a convocatória para a Psicologia, mas também na resposta que os/as profissionais conseguiram oferecer.

Outras especialidades dos campos de saber foram conjecturadas pelos/as colaboradores/as, demonstrando o peso do saber reificado na busca por alternativas de respostas para pensar na ação. Ao se questionarem sobre outros campos de saber para a atuação nesse trabalho, esse jogo de sentidos também serviu para reforçar o lugar do saber da Psicologia nessa convocatória, como os extratos a seguir demonstram:

E eu acho que isso, isso até é um dado importante para gente problematizar, foi uma convocatória para Psicologia e não para Psiquiatria, porque poderiam ter chamado os Psiquiatras em massa e chamaram os Psicólogos [...] por quê que a

*Psicologia foi nomeada desse lugar e não a Psiquiatria, por exemplo, porque a Psiquiatria, seria a profissão do senso comum que lida, quimicamente pelo menos, com... quando a coisa estraga, quando o sofrimento advém [...] acho que também **já tem uma outra leitura do senso comum**, do que que é Psicologia e o quê que é Psiquiatria (C5).*

Talvez porque a emergência entre a vida e morte estava em outro lugar, não estava lá [...] o primeiro a ser chamado nesse momento é o médico, é o enfermeiro, e ali já tinha acontecido [as mortes], não tinha mais o que fazer entendeu? (G, C6).

*Além das áreas “psi”, ou talvez, por exemplo, a psiquiatria talvez tenha uma noção disso, mas **ainda traz uma noção muito medicalizante do sofrimento**, que a da psicologia não, claro, tem algumas linhas teóricas da psicologia que ainda olham como algo que, **desse entendimento de sujeito** mesmo, de entender de que é um processo, de que sofrimento faz parte da vida, de que existem formas pra se lidar com ele e não simplesmente apertar um botãozinho, ‘resertar’ e dizer ‘chip novo no cérebro, pra lidar com isso, não sofra, você não tem culpa’(C3).*

*Em outros desastres isso não estava posto, porque então ia a defesa civil, ia outras, só que ali tinha um...era uma morte diferente, vamos dizer, então precisaria de um apoio maior, **que os Psicólogos se sentiram convocados**, mas acho que é algo individual que virou coletivo (G,C6)*

Esse jogo que pinça o que nós sabemos/fazemos e o que eles/as sabem/fazem expressa o contraste que reafirma um pertencimento grupal, entre um “nós-Psicologia”, com o qual nos relacionamos e um “outros”, ao qual nós não pertencemos, mas podemos nos relacionar de forma cooperativa e “pensar juntos”. Porém, “mesmo que nos desafie a invenção de novas técnicas, tomar posições, assumir compromissos, construir estratégias para lidar com o desconhecido demonstra que a coragem faz parte das melhores práticas da psicologia” (RIVERO, 2013, p. 11).

O período de estranhamento e de fragilidade no processo de significação da atuação pode ser validado pelo princípio de que as ações exigidas pelo acontecimento crítico não tinham precedentes nos repertórios dos/as profissionais nem grande visibilidade nos cursos de formação, como também nunca ocorreu algo semelhante na região. A tensão gerada por esse estranhamento é porque faltam informações, palavras e noções para sua compreensão. É nos revelada, constantemente, a “existência de incongruência, de incompatibilidade entre as possibilidades linguísticas e intelectuais para dominar as partes do real às quais o conteúdo (estranho porque ignorado, ignorado porque estranho) se refere” (MOSCOVICI, 2012, p. 55). Uma das respostas à sensação de desestabilidade gerada pelo desafio do novo foi a ativação de uma afiliação e pertença com a profissão, a qual pode gerar sentimentos de pertencimento e reconhecimento:

*uma coisa que eu sinto que me ajudou **tem a ver com algo da profissão**, era o [nome próprio] psicólogo, e é engraçado porque **isso marca desde o começo**, tipo,*

foi entrar ali e tipo “tá o que vocês querem aqui?” Não, “eu sou psicólogo, vim ajudar”, esse “eu sou psicólogo” quando eu falei “eu sou psicólogo, vim ajudar” tipo assim, bom pera aí, eu posso fazer alguma coisa com isso, sabe? e foi tudo muito automático esse gatilho, eu ouvi pessoas que falaram assim que ‘ah eu estava em casa ouvindo, pensando se eu ia ou não ia e tal’, comigo a coisa foi mais direta, sabe? (C1).

*Uma coisa é eu [nome próprio] fazer um bolo, comprar uma água e levar para os familiares, ok! muitos colegas fizeram e eu acho isso tão válido quanto terem ido como psicólogos, agora **na medida que tu te voluntaria como um trabalhador da Psicologia, tu entende? Tu tem que saber qual é o teu papel lá [...]** então eu acho que a organização do voluntariado vai muito dessa convocatória que **vem de tu te reconhecer Psicólogo, ter um compromisso social ali** (C5).*

*Eu não sabia o que me esperava, mas eu imaginava que eu ia ter que, que não ia ter comida, enfim, logo ali e aí **eu fui me transformando naquela quadra** ali porque bom, eu estou sofrendo agora, mas sei lá, tem mais pessoas que devem estar sofrendo mais que eu [...] **eu fui virando de novo a psicóloga**, dessa, dessa não sei se ruptura, mas bom, “a partir de agora eu não posso mais sofrer desse jeito, eu tenho que agir de outra maneira, você é profissional” então e daí tanto que eu cheguei lá super forte (C4).*

Essa reavaliação da filiação e pertença, enquanto atores do campo de saber da Psicologia, revelou-se como uma das emergências que o acontecimento crítico produziu. As reflexões que essa experiência proporcionou para tais profissionais reforçaram seus posicionamentos diante dos saberes e das práticas psicológicas.

6.2.2 O processo de criação de práticas singulares: “A formação da psicologia é muito de usar a questão da criatividade”

Diante do impacto gerado pelo acontecimento crítico, muitos profissionais sentiram-se desarmados quanto às intervenções a serem utilizadas. Após o estranhamento inicial, houve a necessidade de buscar intervenções sensíveis, como a escuta, as orientações e o apoio – ações básicas de uma formação profissional que atua por meio da comunicação e do cuidado. Essas posturas, trazidas pelos/as colaboradores/as, estão em contraposição a ausências produzidas em relação à padronização de práticas, a avaliações deterministas e homogêneas, como mostram as falas a seguir:

*Acho que preparar nos prepara [a formação], mas nós temos uma insegurança **do quê fazer diante de um desastre, ou de algo novo**, acho que a psicologia, a **formação da psicologia é muito de usar a questão da criatividade**, isso faz parte do nosso trabalho, então isso está lá desde o início da faculdade ao final da faculdade, de como é que **tu trabalha com o improviso** (G, C6).*

*Eu dou conta disso, eu sou capaz de dar conta, ou seja, **a Psicologia me instrumentalizou para isso também**. No sentido de, **não para o desastre, não para a tragédia**, mas ela me dá ferramentas de ir buscar, ferramentas mínimas de busca,*

eu não estou dizendo que a Psicologia é capacitada para isso, mas eu me cogitei (C5).

*No final das contas, não sei ao certo **o que sobrou desta experiência** enquanto trabalho em equipe, em rede, nas emergências. [...] Sempre acreditei na **importância da plasticidade/flexibilidade na e da nossa prática enquanto psicólogos, área de um conhecimento/fazer que não conta com as certezas e previsões do campo das Exatas** (C12).*

Nas próprias narrativas, surgem possibilidades de contornar essa adversidade, convocando aspectos do imprevisto e jogo de cintura perante as ações a serem realizadas. O recurso da criação é acessado diante das novas demandas, mantendo o respeito às singularidades. Segundo Costa (2000, p. 11), esse movimento de criação só é possível quando dispensamos toda ideia de “universalidade, ‘realidade da coisa em si’, conceitos indubitáveis e incorrigíveis, verdade como uma misteriosa ‘propriedade’ das coisas e eventos ‘verdadeiros’”. Logo, há uma fragilidade na perspectiva de que o saber da Psicologia construído por meio da experiência, um saber consensual, fruto da criação e da articulação de saberes no cotidiano, não pode municiar a atuação profissional para esse tipo de situação. Ademais, as premissas básicas oriundas de uma formação generalista em Psicologia ficaram invisibilizadas em alguns espaços.

*Eu acho que a forma como a gente aprende então como que, o que essas perdas da vida podem trazer, então eu acho que isso as, talvez as outras formações talvez não tenham. **A gente tem esse know-how para poder oferecer uma atenção maior em relação a isso, e poder olhar mesmo para o processo do luto, eu acho que a Psicologia consegue isso, eu acho que outras profissões não** (C3).*

*Eu escutei que “a gente não sabia nada” ou então de eu também achar que eu não estava capacitada para isso, vou dizer da minha própria experiência, é que eu acho que, às vezes, a dificuldade da gente é entender que aquilo que está no livro, no texto, pode não ser exatamente assim, então, e que **minimamente a gente tem sim uma capacidade para isso, a gente foi formado para isso** (C9).*

*Depois de um bom tempo testemunhei um belíssimo relato de uma colega de profissão e amiga que participou dos trabalhos no ginásio dizendo que **não havia nada a ser feito naquele momento a não ser emprestar o corpo, como sustentação, como amparo, para os familiares que buscavam seus jovens** (C12).*

*O trabalho continuava se dando pela via do amparo, do estar atendo, do estar ali para ouvir e, por vezes, do estar ali para garantir um lugar seguro para sofrer. Para mim é bastante difícil falar mais do que isso sobre como o trabalho se desenvolvia, pois, mais do que nunca, **parecia que o roteiro de desenvolvia um a um. O serviço e o trabalho se recriavam a cada sujeito que chegava. Apesar de saber que toda intervenção psicológica se dá de um a um, a sensação é de que lá, absolutamente nada sobrava entre a saída de um sujeito e a entrada de outro. A recriação precisava se dar sempre do zero** (C13).*

É interessante acompanhar, pelas falas, esse movimento de apropriação do trabalho e do lugar diante de um incidente que surpreendeu todos/as e gerou, inicialmente, um espanto e uma sensação de vazio. Após saírem da posição de congelamento e questionamento de “não saber o que fazer”, as narrativas passaram a responder a partir de um lugar profissional bem demarcado, em que há um reconhecimento da potência da formação profissional. Emerge o dilema da dicotomia teoria/prática diante da percepção de que o saber do universo reificado tem suas limitações e “não está só ali no texto”, mas que precisa ser incorporado nas práticas, e que estas podem atualizar tais saberes. Existe uma distinção fundamental entre o saber teórico e o saber de ação, este último ligado às competências práticas, às aptidões adquiridas na e pela ação. A TRS enfatiza a inter-relação entre os saberes científicos e o saberes do senso comum (JODELET, 2015), sendo que os saberes reificados foram colocados em questão sobre o quanto os saberes teóricos, os dos livros e da formação, não dão conta das necessidades que emergem das práticas e que são saberes diferentes, mas inseparáveis.

Nesse sentido, não negamos a necessidade de preparo para situações críticas nem a relevância da aprendizagem com experiências anteriores. Todavia, ressaltamos a potência dos encontros dialógicos e a consequente produção da hibridação de saberes e práticas caso a caso, incluindo as especificidades de cada contexto.

6.2.3 As redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho: “Esse saber é construído e é construído quando a gente trabalha com o outro”

Nesta seção, tratamos dos aspectos demonstrados pelas narrativas dos/as colaboradores/as os quais salientam que o conhecimento é algo provisório e construído em conjunto, por meio da alteridade, e composto por afetos e solidariedade. Nesse sentido, ao acessarem os saberes formais e teóricos como primeiros recursos perante o chamado para o trabalho, depararam-se com sua falibilidade. Além destes, outros saberes foram ativados, como aqueles relacionados à alteridade, à relação genuína com o outro e à solidariedade, referidos por eles/as como originários de nossas vivências mais “humanas”:

Mas esse fator humano, ele esteve muito desnudo pra Psicologia, eu acho que é essa a questão que aconteceu lá, eu acho que isso gritou assim lá, de: “Olha, eu acho que vocês têm um monte de técnica, mas tem alguma coisa berrando que está junto ali daquele fazer e que estava ensanguentado ali, estava na coisa da vivência pura”, porque tu não consegue teorizar sobre isso (C5).

Para mim eu tinha que estar conversando e ouvindo aquelas pessoas ali, não tentando pensar o que se fazia, ou pelo menos eu não tinha essa condição, então eu

acho que, eu não sabia o que fazer, não sabia, eu acho que o pouco que eu podia fazer eu fiz, que era escutar (C7).

*Eu acho que essa experiência serviu para um pouco fazer esse processo se expandir, para ver em outros cenários da prática [...]a sensação que eu tenho é que esse saber foi... esse saber é **construído e é construído quando a gente trabalha com o outro** (C2).*

A “acolhida” irrestrita ou simbólica – que não passa por um filtro racionalizado, pois referem que fizeram “sem pensar”, “sem teorizar” sobre ela, e está para além de um saber reificado, formal – exige do/a profissional psicólogo/a outros atributos para sua expressão, resgata valores muito próprios da humanidade, evoca a empatia, proveniente da alteridade, da relação com outro. Diante da convocação para a ação, os saberes reificados e consensuais foram ativados e, apesar de terem propósitos diversos, não são excludentes, convivendo em constante retroalimentação (ARRUDA, 2002).

Os afetos que o cotidiano promove por meio dos encontros com o outro alimentam a travessia da vida diária, “diante de uma ruptura da continuidade da repetição, se revela o limite da validade do senso comum. Para superar o obstáculo e trocar a ansiedade pela ação concreta, é preciso lançar mão de um suplemento de criatividade” (ARRUDA, 2014b, p. 71). A questão dos afetos está muito presente nas narrativas dos/as colaboradores/as, pois a questão de serem moradores/as da cidade e conhecerem os/as demais profissionais da área fortaleceu uma noção de coletividade:

*A ideia do voluntariado, por um lado, **traz uma lógica de que existe um laço solidário muito grande** que faz com que tu mesmo sendo afetado por aquilo, e justamente eu acho por **tu ser afetado por aquilo** tu te propõe a ajudar, mas por outro lado, dependendo dessa afetação, como tu vai ter o discernimento pra ajudar o outro? (C2).*

*porque, outra coisa que chama atenção é a convocatória da Psicologia pra trabalhar. Ficou muito claro, “Psicólogos, por favor, venham!” Essa era a chamada assim, então, a gente que estava fora de Santa Maria, se viu com o coração completamente consternado com o que estava acontecendo, mas também convocado **para estar junto com os colegas** que a gente sabia que estavam lá (C5).*

*Eu acho que cada Psicólogo se sentiu [convocado], mas que virou coletivo. Se sentiu convocado por si e foi, mas aí quando se, esteve lá **ele virou um trabalho coletivo da Psicologia** [...]eu acho que tinha um apoio dos **Psicólogos juntos lá, do olhar, do abraço, de se encontrar**, que ao mesmo tempo muitos colegas a gente não via a muita tempo e a gente estava se encontrando, naquele momento e existia esse apoio, então por isso que eu falo do individual pro coletivo (G,C6).*

A alteridade está na base das representações sociais, e estas são a expressão mais clara dos saberes consensuais. É desse lugar que se pode falar que tal saber é “*construído quando a*

gente trabalha com o outro”. “O afeto é um ‘artesão do possível’, que nos balança e nos incita para a ação ou para a criação diante de um mundo inesperado” (ARRUDA, 2014b, p. 71).

*Qual é o problema de dar água pra alguém? Porque que um Psicólogo não pode oferecer água, porque que um Psicólogo não pode, claro que a gente não está se formando para entregar água, para ser entregador de água mas, faz parte também! Então eu acho que isso talvez tenha sido um aprendizado, nesse sentido, **das pessoas se haverem, poder se haver com o inesperado**, e “O quê que eu vou fazer agora com isso?” sem ter um professor, sem ter alguém que me diga o quê que eu tenho que fazer ou disso que eu te falei de ter um ambiente protegido, então, **do quê que dava para fazer mesmo naquele momento** (C9).*

As memórias dessa experiência também foram marcadas pela aprendizagem e pelo afeto. O registro simbólico e emocional são as contribuições para que a experiência que houve não se perca diante da burocratização de protocolos de ação e procedimentos generalizados.

*Sabe que eu tenho a sensação que mais do que eu contribuí, isso **contribuiu para mim, para minha formação, para o meu olhar sobre a psicologia, enfim, sobre muitas coisas da prática profissional, mas também pessoal, da vida** (C2).*

*Eu acho que isso toca de muitas formas, **não só profissionalmente, mas como do nível pessoal** assim, acho que tu vai revendo algumas posturas e eu acho que essa experiência de trabalho lá com as famílias, com os sobreviventes, me colocou muitos questionamentos, inclusive da profissão, como enquanto homem, **enquanto pessoa, mas no mesmo tempo, me tirou de um certo lugar de sossego para poder pensar um pouco as minhas práticas profissionais e poder me perguntar se eu estou capacitado afinal, para da conta de todas as demandas que a Psicologia me convocar pra trabalhar** (C5).*

*Teve um efeito muito grande assim profissional principalmente, pessoal também no sentido de **me sentir bem por poder com o meu trabalho, que era algo que eu sempre acreditei sempre gostei de fazer e que aquilo foi útil a mim então eu acho que, como eu zelo muito eu gosto muito do meu trabalho, me senti muito bem pessoalmente por poder contribuir com o que eu tinha aprendido ali, acho que é isso, é grande já, tá bom (risos) acho que era isso, é isso!** (C1).*

*Eu acho que o que dá pra tirar de tudo isso é justamente essa questão de que foi uma organização muito rápida e que rapidamente **eu acho que acabou funcionando**, digamos assim, claro que eu acho que com seus erros, depois a gente teve que avaliar isso, enfim, acho que ainda tem hoje, **acho que isso não terminou, e não tem que terminar, acho que é uma questão também política muito forte**, também, para todos nós, mas que eu acho que se serviu pra alguma coisa serviu justamente para gente “Bom, nunca aconteceu, e agora? E o que que a gente faz com tudo isso?” e de **pensar isso dentro da própria Psicologia, de pensar isso na formação dos Psicólogos** (C9).*

As narrativas acima trazem uma leitura da experiência após passarem por um período de desassossego. Elas carregam as marcas de uma aprendizagem pessoal e profissional que ficarão nas memórias de muitos/as profissionais e farão parte de mais um capítulo da história da Psicologia local. O prolongamento do presente por meio dessas memórias e desses sentidos é a nossa ferramenta contra o desperdício das experiências locais.

*e para nós, enquanto profissionais, eu acho que também **pensar isso que eu acho que ficou**, que a gente fez alguns encontros pelo próprio Conselho[CRP], de chamar profissionais, das pessoas poderem falar, mas que ficou muito no início, muito em cada um falando da sua experiência, do que tinha vivido, e eu acho que foi importante, naquele momento que ninguém tinha falado também disso e foi uma, foi pesado para muitas pessoas, mas que para nós, eu acho, **que tem que avançar no sentido desse cuidado do que que a gente está fazendo hoje**, do que que a gente está fazendo e não só fazendo no sentido dos serviços, **mas do cuidado com a cidade**, porque aí eu acho que envolve toda uma cidade que precisa ser pensada pra isso[...] é uma avaliação de profissionais da Psicologia, de Conselhos de Direitos, enfim, então, de reavaliar essas questões, que não pode também ser só no momento de uma crise que a coisa funcionou e aí: “Bom, já que a mídia não fala mais, ninguém fala mais, a gente vai deixar por isso mesmo”(C9).*

A partir do olhar da sociologia das emergências, a qual visa a construção, no presente, das atividades de cuidado, o trabalho de tradução, indicado como necessário, por Sousa Santos (2002a), para a valorização das experiências locais, tende a viabilizar a troca de experiências. Por isso, ao historicizarmos essa experiência de Santa Maria, oferecemos uma alternativa que cabe no horizonte concreto e visa conhecer mais as reais possibilidades de atuação da Psicologia perante esse acontecimento crítico.

O agir de forma singular considera o sofrimento de cada pessoa/grupo, caso/situação, como cada um/a sente/percebe/significa o desastre. Desastre não é sinônimo de trauma ou de luto, logo, não há pessoas traumatizadas por si. A recuperação emocional, física e material depende dos esforços de reconstrução. Por exemplo, conforme a demora para retomar minimamente a rotina ou o ambiente físico permanece precário, as pessoas podem ficar estressadas, sendo que isso não é uma doença, mas uma resposta a um problema social.

Não podemos afirmar que uma experiência seja melhor do que a outra ou dispensar certas práticas realizadas por diferentes perspectivas teóricas dentro da Psicologia. Entretanto, podemos dizer que são formas de ação e experiências diferentes e, por isso, os intercâmbios podem ser enriquecedores, já que cada evento crítico é único e evoca a criação de práticas singulares coerentes às condições de resposta existentes em cada território, como o trabalho que aconteceu nos primeiros meses entre os/as voluntários/as e também entre eles/as e as equipes de apoio externas. Nesse aspecto, a teoria de Boaventura de Sousa Santos nos impeliu a resgatar os sentidos construídos nessa experiência no acontecimento crítico e em suas particularidades.

6.2.4 Discussão – Notas para uma psicologia das emergências: o compromisso da formação para a valorização das experiências locais e para as infinitas possibilidades de ação

A partir da construção de uma crítica à razão indolente, a proposta de Boaventura de Sousa Santos é a ampliação do presente para incluir nele as experiências locais. Nesse sentido, o autor alerta para não cairmos na armadilha de reduzirmos a realidade apenas ao que já existe.

As emergências são produções criadas a partir da crítica ao que o autor chama de razão indolente, que nada mais é do que as várias formas subjacentes de conhecimento hegemônico, tanto filosófico como científico. As suas formas de expressão são nomeadas de metonímica e proléptica. A primeira é um tipo de racionalidade que toma a parte pelo todo, isto é, tem uma consideração restrita de totalidade, o que acaba desperdiçando a riqueza das pequenas experiências. A outra racionalidade, proléptica, tende a diminuir o presente e prolongar o futuro, agindo com certa antecipação diante dos acontecimentos e sendo baseada na essência e previsibilidade, as quais também desqualificam a experiência (SOUSA SANTOS, 2002a, 2007).

Ao ampliarmos o presente, assumimos que todo saber é expressivo, pois procura representar mundos subjetivos, intersubjetivos e objetivos e que diferentes formas de saber podem viver lado a lado sem prejuízo de sentido (ibid.). Essa perspectiva que Jovchelovitch (2008) descreve, originalmente de Moscovici, como a polifasia cognitiva reconhece a complexidade das relações e que estas demandam múltiplas formas de reconhecimento, que “vivem lado a lado na mesma comunidade e na mesma pessoa” (p. 265). Diante disso, as emergências defendem que precisamos abandonar a ideia de que existe apenas um modo de conhecer (ciência), pois ela ignora a complexidade dos saberes e as riquezas implícitas nas estratégias construídas por sujeitos comuns para lidar com ambientes naturais e sociais. Esse tipo de postura não dialógica tem por objetivo desautorizar o conhecimento que está na experiência comum, considerando-o como um desvio ou uma distorção.

Pensando sob esse aspecto, é insustentável amparar-nos apenas em uma evolução linear de saberes, mas é preciso reconhecermos a partilha de tradições e inovações que coexistem nas relações sociais. Se amarrarmos a isso a noção de território, compreenderemos o quanto esse espaço relacional e contextual, que não se restringe ao campo geográfico, está em constante (re)construção, como espaços singulares conforme as possibilidades vividas pela população local, um espaço de produção de redes e de sentidos. Para Milton Santos

(2005), esse conceito é indispensável para a compreensão do funcionamento do mundo do presente. Para além do campo geográfico, o território é considerado como uma instância social, pois seu uso pressupõe coexistências, é o espaço do acontecer solidário,

é o uso do território, e não o território em si mesmo, que faz dele objeto da análise social. Trata-se de uma forma impura, um híbrido, uma noção que, por isso mesmo, carece de constante revisão histórica. O que ele tem de permanente é ser nosso quadro de vida. Seu entendimento é, pois, fundamental para afastar o risco de alienação, o risco da perda do sentido da existência individual e coletiva, o risco de renúncia ao futuro. (MILTON SANTOS, 2005, p. 255).

Valorizar o uso do território resgata as formas locais de convivência, produção de saberes por meio de relações afetivas e solidárias. A sociologia das ausências baseia-se em tornar presente aquilo que está ausente devido às formas dominantes, citadas na primeira parte do capítulo, geradoras dessas ausências. A proposta de uma sociologia insurgente ou emergente busca potencializar as experiências que já existem, mas são invisíveis e não admissíveis. Ao substituir as monoculturas pelas ecologias, Boaventura está indicando uma solução para o desperdício de inúmeras experiências devido à não regulação conforme padrões universalizantes. As ecologias são nomeadas como ecologia dos saberes, das temporalidades, do reconhecimento, da transescala, das produtividades.

A ecologia dos saberes referente à monocultura do saber e do rigor científico propõe a “identificação de outros saberes e de outros critérios de rigor que operam em contextos e práticas sociais declarados como não-existentes” (SOUSA SANTOS, 2002a, p. 250). Logo, o processo de criação e hibridização de práticas singulares é possibilitado a partir do diálogo entre diferentes saberes e parte do sentido de incompletude de todo e qualquer modo de saber, isto é, o confronto e o diálogo são regidos pelo modo como cada um dos saberes em disputa orienta suas práticas na superação de desafios, incluindo as diferenças nos processos de trocas e na construção de soluções.

Identificar os contextos e as práticas em que cada saber opera torna-se relevante na busca por superar o desconhecido. Para Figueiredo (1996), a Psicologia abriga, em seu seio, uma pluralidade aparentemente caótica de ocupantes (sistemas psicológicos). Além de ser um espaço de dispersão teórica e prática, ao mesmo tempo, conserva alguma unidade, isto é, a convivência com a multiplicidade. Podemos compreendê-la como sendo uma área de saber e uma área de atuação profissional, com potente implicação dos saberes da Psicologia nas práticas profissionais.

A lógica da monocultura do tempo linear é confrontada pela ecologia das temporalidades, que destitui a primazia da concepção temporal da modernidade ocidental, a

qual reduz a experiência das práticas sociais a resíduos contemporâneos incapazes de serem reconhecidos. Precisamos restituir, a essas práticas sociais, sua temporalidade própria e possibilitar seu desenvolvimento autônomo. As redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho buscaram a autonomia e a cogestão das ações. Esse reconhecimento de que as sociedades são constituídas por diversas temporalidades recupera e torna visíveis as práticas e as sociabilidades, tornando-as inteligíveis e objetos críveis de argumentação e disputa política. Reconhecermos a pluralidade de saberes não é suficiente, precisamos visibilizar os chamados saberes locais e

questionar porque alguns saberes são localizados enquanto outros recebem o estatuto e a legitimidade da universalidade. Daí a necessidade de avaliar as formas dominantes de produção do saber de forma a produzir uma crítica das ações estratégicas que, tanto na ciência, como em projetos sócio-políticos, legitimaram uma forma de saber como superior a todas as outras. (JOVCHELOVITCH, 2004, p. 28).

Para isso, precisamos considerar que cada forma de sociabilidade tem sua própria temporalidade para a resolução de suas problemáticas. A contemporaneidade desponta como uma temporalidade que pode instigar a construção coletiva de “novos modos de existir e de conhecer” (FONSECA, 2008, p. 38). Mesmo fragmentada pela visão materialista, a ciência passa por um imperioso processo de mudança e adaptação aos tempos atuais, mostrando-se como uma construção social, e, nesse sentido, passível de interrogação e alteração quando necessário (ibid.).

A ecologia da transescala nos possibilita articular análises em diferentes parâmetros, respeitando as dimensões e diferenças entre o global, nacional e local. Nesse aspecto, a questão do protagonismo dos atores locais revela-se uma das emergências que busca visibilizar as experiências locais. A forma como esse acontecimento crítico será lembrado depende de diferentes leituras, conforme as escalas pelas quais as apreciações são realizadas, por isso, temos que ser capazes de trabalhar entre as escalas, contextualizando os acontecimentos e valorizando as dimensões a serem trabalhadas (SOUSA SANTOS, 2007). Para tanto, resgatar a memória dos/as profissionais diante desse acontecimento crítico é uma alternativa para defender a recuperação e valorização dos sistemas alternativos de organização.

A sociologia das emergências se constitui em valorizar as “possibilidades plurais e concretas, simultaneamente utópicas e realistas, que se vão construindo no presente através da atividade de cuidado” (SOUSA SANTOS, 2007, p. 254). No Brasil, as políticas públicas normatizam a análise de demandas e as práticas profissionais. A partir dos anos 80, o campo

“psi” se ampliou, inserindo-se em novas intervenções no multifacetado campo das políticas públicas, em que havia a retomada da dimensão política na clínica como alternativa diante do capitalismo em contraposição à limitada clínica no contexto liberal privado (BENEVIDES, 2005).

A base para a realização da sociologia das emergências está na investigação das alternativas que cabem no horizonte das possibilidades concretas. Para tanto, ela busca a ampliação do presente pela valorização das experiências e ampliação das possibilidades futuras, visto o futuro não como infinito e vago, mas como concreto mesmo que incerto. A partir da ampliação simbólica dos saberes, práticas e agentes, podemos conhecer mais as condições de possibilidades e definir os princípios de ação que nos guiam para a realização dessas condições. A sociologia das ausências atua sobre as possibilidades e capacidades. Fazer uma análise do campo emergente de saberes e práticas da Psicologia não é algo simples, para tanto, partimos de uma experiência potente, como a intervenção do campo da Psicologia, em uma situação crítica, como um evento analisador das emergências desveladas pelas práticas da Psicologia.

Diante da confluência e convivência de muitas correntes e proposições teóricas da Psicologia, chegamos ao ponto em que Sousa Santos (2002a) denomina como trabalho de tradução, sendo esta uma possível alternativa para uma teoria geral dos saberes. Para o autor, a inteligibilidade mútua entre as experiências sociais *disponíveis* propostas pela sociologia das ausências e as experiências sociais *possíveis* expandidas pela sociologia das emergências caracterizam esse procedimento. O trabalho de tradução ocorre tanto sobre os saberes como sobre as práticas e seus agentes, consiste no trabalho de interpretação entre duas ou mais culturas, com vistas a identificar problemáticas similares entre elas e as diferentes respostas que poderão ser criadas.

A sensação da carência e incompletude dos campos de saber na Psicologia são potentes motivações para o trabalho de tradução dentro do saber da Psicologia. Conforme Veronese (2007, p. 55), o objetivo é construir alianças entre diferentes saberes e práticas na busca de certa unidade “que só é válida enquanto unidade na divergência, enquanto diálogo na diversidade”. Assim, cabe à Psicologia lutar pelo resgate de criação e emergência de formas emancipatórias de subjetivação pela busca de outros modos de agir nessa área, e, para isso, precisamos ter espaço para produzi-las e garantir-lhes reconhecimento.

Dessa forma, é possível, a partir da sociologia das ausências compreendermos o processo por meio do qual têm sido produzidos os silêncios sociais nos mais diversos contextos empíricos e, a partir daí, trazermos à tona saberes e perspectivas psicológicas

diferenciadas que possam representar toda a riqueza social contemporânea. Nesse processo, os sujeitos se fazem autores da sua própria vida e da vida coletiva.

Chegando a essas confluências de muitas correntes e proposições diferentes do campo de saber da Psicologia, nós nos convocamos a buscar aquilo que emerge dessa área a partir das experiências possíveis de hoje, resgatando as invenções e criações das práticas locais. Salientamos a necessidade de construirmos e reconhecermos um tipo de saber que emerge de nossas epistemologias e nossos campos problemáticos próprios, produzidos a partir dos referenciais e saberes que fomos construindo no coletivo.

Para encerrarmos, a proposta deste capítulo foi pensar o futuro da Psicologia a partir das ausências e emergências dos saberes e das práticas, considerando como dispositivo analisador o trabalho em um acontecimento crítico. Ao identificarmos aspectos da experiência, os quais, por diversos motivos, ocupam lugares secundários, buscamos provocar um exercício de reflexividade do próprio campo de saber da Psicologia. Salientarmos as emergências desse trabalho é uma das formas de valorizarmos o presente e historiarmos a experiência local.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta tese, partimos de um olhar sobre a experiência de trabalho de psicólogos/as em um acontecimento crítico, o incêndio em uma boate em Santa Maria em 2013. Tivemos como objetivo central investigar quais os saberes e as práticas psicológicas o acontecimento crítico fez emergir. As experiências foram tomadas como disparadoras de análises de diferentes demandas atribuídas à intervenção da Psicologia e às respostas oferecidas. Diante disso, buscamos problematizar de que modo um acontecimento crítico faz funcionar certos modos de fazer Psicologia. A partir do pressuposto de não neutralidade, a motivação desta escrita, tanto nos aspectos pessoais quanto profissionais, esteve presente em todo o processo. Escrevermos sobre essa experiência, compartilharmos ideias, problematizações e afetos com colegas e amigos/as sobre as questões que ela ainda desperta torna este registro parte de uma vivência coletiva, carregada de emoções e sentidos os quais a experiência despertou.

Na vivência desse coletivo, pudemos integrar o caráter ético-político da profissão ao mesmo tempo em que extraímos a delicadeza nas intervenções, tanto no contato com os casos quanto com as instituições – na atenção e na gestão –, como também para o cuidado de si e o cuidado com os/as colegas de trabalho. Participarmos desse “apoio-coletivo-afetivo” foi uma experiência única e inesquecível, que nos proporcionou a reafirmação e a confiança na profissão, e nos realocou no tempo-espço de um modo de vida enquanto psicólogos/as e pessoas. A motivação desta tese justificou-se na necessidade de analisar situações como o acontecimento crítico, em que nossas referências foram intensamente abaladas, e isso nos levou a problematizar nosso campo de saber. Mesmo lidando com tantas crises no cotidiano de trabalho, consideramos esse acontecimento como dispositivo analisador dos saberes e das práticas psicológicas.

Cabe salientarmos que a experiência daquele dia 27 marcou a vida de muitos/as profissionais de uma forma desigual a partir dos dias que se seguiram. Naquele dia, sobressaiu “um não saber”; não um não saber no campo cognitivo, da aprendizagem, mas um não saber perante o indizível, em que a sensação de desamparo, simultaneamente, gerou comoção e mobilização, isto é, nos “co-moveu”. O desafio da pesquisa também foi registrar as memórias de trabalho de certos/as profissionais voluntários/as e conhecer as práticas locais que foram (re)criadas uma a uma em um sistema de redes colaborativo-afetivas. Essa experiência abalizou os saberes da Psicologia por colocá-los em contato com situações concretas e imperativas, em que os princípios norteadores do SUS e as diretrizes protocolares de

diferentes especialidades deram a tônica e compuseram uma trama de forças que sustentaram o trabalho diante do incêndio.

Em uma emergência, como foi o dia 27, e em outros espaços de desterritorialização, não há delimitações de espaços concretos ou simbólicos, pois todos sobrevivem ao mesmo tempo, e a própria noção de tempo e espaço é diluída, como também os tipos de relações que se estabelecem, misturando o profissional e o pessoal. Tal situação exigiu outra postura do/a psicólogo/a diante do que compreendemos como demanda, pois precisamos entrar em contato com as reações e emoções no instante em que as informações rasgavam os sentidos de vida. Precisávamos nos acomodar no caos sem os muros seguros dos atendimentos idealizados. As escutas que, até então, eram espaços de compartilhamento de lembranças e ressignificações de sentidos, nesse acontecimento crítico encontravam-se *in loco* e arrastaram os/as profissionais para dentro da cena no exato ato de vivenciá-la. Os/As profissionais estiveram pessoalmente vivendo junto com os sujeitos, as intensidades, as imagens e os cheiros, e puderam, eles/as mesmos/as, participar da criação e composição dessas lembranças, o que se mostrou um grande exercício para além das suas zonas de conforto.

Como ilustração e justificativa da reconstrução memorial deste trabalho, constatamos, após o levantamento de materiais publicados na época do incêndio, que pouco foi salientado, em matérias de jornais locais e revistas nacionais, sobre as práticas do apoio psicossocial gerenciadas pelos poderes públicos, e dentro disso, a atuação da Psicologia nesses espaços.

A estranheza diante do físico e da materialidade da dor estava explícita, foi algo exposto em diferentes lugares de debate e interrogado por muitos/as profissionais da Psicologia. Enquanto as outras áreas da saúde tinham um roteiro mais claro do que fazer diante da materialidade da ameaça à vida e da morte em si, a Psicologia, de modo geral, “co-moveu-se” diante da cena, e, a partir disso, produziu intervenções possíveis ancoradas nas vivências profissionais. Houve muitos questionamentos sobre se a Psicologia deveria ou não estar intervindo, de que forma e em quais condições deveria realizar o atendimento naquela situação. Entendemos que esses questionamentos podem ter sido pilares para a decisão de alguns/algumas profissionais em voluntariar-se para o trabalho. Logo, as vivências e demandas daquele dia convocaram-nos à tarefa imperiosa de (re)inventar a atuação e contribuirmos para a construção de outras formas de fazer a Psicologia diante de situações em que os saberes e as práticas, inicialmente, não encontraram ancoragem, mas, ao resgatarmos as experiências de trabalho anteriores, tais práticas foram possíveis.

Buscamos os objetivos desta tese por meio da análise documental e das narrativas de profissionais sobre a experiência de trabalho. Ao mapearmos as características e as práticas

dos/as psicólogos/as que trabalharam como voluntários/as, após o incêndio na boate em Santa Maria, encontramos, apesar da grande mobilização nacional de profissionais que se deslocaram para a cidade, como visto nos capítulos 2 e 3, a análise dos registros profissionais que apontaram para a predominância de profissionais da região nos atendimentos registrados no serviço de referência. Além da predominância de profissionais locais, a maioria era composta por mulheres.

Outro aspecto a ser salientado é que o contexto político que amparava as articulações das políticas públicas nacionais e regionais de saúde estava em sincronia, visto que priorizavam as perspectivas de integralidade e cuidado em saúde mental, guiadas pelas diretrizes do SUS e pela PNH. No período do incêndio, muitos/as psicólogos/as estavam ocupando cargos de gestão no Estado, como a chefia da Secretaria Estadual de Saúde, a Coordenação Estadual de Saúde Mental e o Departamento de Ações em Saúde. Tais fatos entrelaçados acabaram por delinear uma sintonia de perspectivas epistemológicas na organização das ações no campo da Psicologia. Houve a participação direta dos representantes do CRP/RS, assim como a articulação de outros órgãos, que tinham psicólogos/as como responsáveis de referência para auxílio e capacitação dos/as profissionais como a Organização MSF, a ABRAPEDE, a Cruz Vermelha de Santa Maria, grupos de pesquisa de universidades, entre outros. A presença dos/as profissionais da Psicologia, as representações sociais atribuídas a eles/as e a história que os/as acompanharam marcaram concreta e simbolicamente as ações realizadas diante do incêndio, desde a convocatória endereçada aos/às profissionais até as ações concretas construídas em resposta às demandas. O encontro de diferentes saberes da Psicologia produziu tensionamentos quanto às formas de atuação e ferramentas de intervenção.

Ao tentarmos compreender os processos de significados atribuídos pelos/as psicólogos/as aos saberes e práticas da Psicologia nos atendimentos voluntários, foi possível identificar os processos representacionais, em que os saberes anteriores na área, em um primeiro momento, foram colocados em questão, mas, ao mesmo tempo, foram ancorados na bagagem anterior para a tentativa de reconstruir práticas e habilidades vistas como inerentes à formação, como a escuta e o acolhimento. Apesar da existência de uma trajetória do campo da Psicologia perante eventos críticos, o acesso a experiências anteriores e modelos de estratégias de atuação, as ações realizadas no dia 27 de janeiro foram, para a maioria dos/as profissionais voluntários/as, anteriores ao preparo disponibilizado pelos órgãos especializados, sendo que a bagagem dos saberes da Psicologia, seja oriunda dos aspectos clínicos ou do campo da saúde e das instituições, foram as referências para este trabalho

inicial. Esses aspectos foram explorados no capítulo 4, em que nos detivemos no referencial da TRS para a compreensão das narrativas a partir dos marcos conceituais, como a relação entre universo reificado e consensual, a alteridade, a ancoragem e a objetivação, a dialogicidade e a polifasia cognitiva.

Essa vivência nos convocou, em um primeiro momento, a responder ao chamado público por psicólogos/as voluntários/as, como também desvelou o plano das complexidades das demandas dessa situação para o campo da Psicologia. Um dos produtos disso foi que esse acontecimento crítico nos impeliu a abrir a bagagem das certezas quanto a nossos saberes e práticas. Os vários modos de atuação de psicólogos/as nesse trabalho nos auxiliaram a problematizar o fazer da Psicologia em situações nas quais precisamos ir além dos papéis e das práticas instituídos historicamente, quando somos convocados a criar e a nos mover em um campo instável e permanentemente em movimento. Houve, também, a constatação de que as intervenções se deram em redes de cooperação, as quais precisam apresentar arranjos articulados e sofisticados para funcionar. Além dos desafios que essa experiência proporcionou, revelou que esses arranjos, mesmo tênues e dinâmicos, demandam (re)formulações no campo da produção do conhecimento psicológico devido às suas heranças de trabalho autônomo e privado. O acontecimento crítico evidenciou a crise ao criar uma ruptura de sentidos familiares, e, assim, abriu espaço para a produção de novos sentidos.

Ao embasarmos essas reflexões a partir da TRS, partimos da perspectiva de que, no processo de representar a experiência, há sempre uma ética, e esta é construída a partir da alteridade. As narrativas que compõem esta tese desvelaram não apenas os processos cognitivos e de memória, mas também os afetos envolvidos e disparados pela experiência. Elas nos revelam que, ainda que as práticas sejam norteadas pelas representações que construímos do campo de saber, esse movimento não é linear e seguro, e pode ser confrontado quando o campo de trabalho realoca essas práticas. Se representar envolve sempre a cognição e os afetos, é justamente nessas narrativas da experiência que podemos acessar o significado das representações. As análises das narrativas nos mostraram que as representações se movimentam e colocam em questão o repertório anterior, demarcando que, por meio das “crises” do fazer psicológico, a plasticidade das representações sociais é provocada. Logo, nesse processo de não familiarização/familiarização ao trabalho evocado, muitos/as psicólogos/as resgataram saberes consensuais, vinculados à alteridade e à solidariedade, como também recorreram aos saberes reificados atrelados às teorias e técnicas do campo de saber e suas especialidades. Desse modo, saberes diversos e complementares foram compostos para a construção inventiva de uma prática emergente.

As (in) visibilidades dos saberes da Psicologia diante do acontecimento crítico foram discutidas no capítulo 5, em que buscamos identificar as problematizações sobre os saberes e as práticas psicológicas apontadas pelos/as psicólogos/as, diante das demandas geradas, e suas (in)visibilidades na atuação em Psicologia. Sendo assim, apresentamos uma análise crítica dos saberes hegemônicos nos campos de saber da Psicologia, desde seu percurso histórico, com o atravessamento dos saberes procedentes do campo das políticas públicas de saúde e das especialidades perante eventos críticos. Algumas narrativas revelaram que o acontecimento crítico abordado nesta tese foi a primeira oportunidade de muitos/as profissionais entrarem em contato com os saberes oriundos das diretrizes das políticas públicas em saúde mental, e que estes auxiliaram na compreensão e condução das práticas. Além disso, para os/as colaboradores/as, havia diferentes saberes que coexistiam e que, em certos pontos, tendiam a tensionar as práticas. Os modelos que mais recebiam visibilidades estavam amparados pelas categorias específicas, como as especialidades nas temáticas sobre emergências e desastres, sobre o processo de luto, e sobre trauma e estresse pós-traumático. Simultaneamente, brotaram invenções e estratégias de cuidado em saúde para além dos protocolos de ação, assim como redes de apoio afetivas e colaborativas de trabalho. O sentido atribuído ao apoio dos profissionais especializados, das capacitações, das supervisões, das trocas entre colegas na condução do trabalho foi algo fortemente significativo nas narrativas, pois autorizou as práticas à medida que a presença do outro legitimava as ações e reforçava os saberes no trabalho realizado pela experiência e pela afetação, possibilitando assim o encontro e a produção de saberes.

Outro aspecto que retomamos da formação em Psicologia é o predomínio das técnicas intermediadas pela palavra, tornando as experiências alcançáveis apenas pela narrativa oral das pessoas. Porém, nos inúmeros casos em que faltam palavras, como no acontecimento crítico, em que não havia palavras para ouvir ou narrar diante do indizível, somos apanhados questionando nossos saberes, limites e intervenções. Estar ao lado em ato – seja da vida ou da morte – convocou os próprios/as psicólogos/as a edificarem imagens e sensações que compuseram suas escutas e suas bases para o trabalho. A intenção, aqui, não foi contribuir para a produção de certezas nem mesmo colocar um ponto final nas reflexões desencadeadas por essa situação ímpar e potente, mas oferecer uma provocação sobre o que nossas incertezas produzem.

A crescente criação de protocolos de atuação e recomendações por diversos órgãos nacionais e internacionais representativos sobre a atuação profissional em diferentes contextos, como nos eventos críticos, pode fortalecer a noção de instrumentalização e

modelos de atuação para os/as profissionais. Contudo, os efeitos gerados por esse trabalho demonstraram que diretrizes e normas técnicas, por melhores que sejam, não são suficientes para acolher a complexidade que cada experiência de trabalho demanda, pois, diante da experiência, algo sempre vai se perder no processo de enquadre dos protocolos. Isso se dá porque cada situação é única e depende de um constante fluxo dialógico de construção de redes afetivas e colaborativas de trabalho e apoio.

Além disso, para os/as profissionais que ficaram, outros questionamentos emergiram, como qual a distância adequada para a intervenção “sem ser invasivo ou caridoso”, e quais intervenções oferecer à população em sofrimento sem ser prioritariamente atendimento individual, visto a não generalização da patologização do sofrimento e a potencialização das redes sociais e afetivas de apoio.

As principais diretrizes nacionais e internacionais sobre os primeiros cuidados psicológicos apontam que a rede de cuidado não necessita ser estritamente da área técnica, sendo que outros modos de cuidado, para além da escuta psicológica, podem gerar uma potente resposta e ação preventiva de agravamento das situações. A partir disso, podemos pensar que se nem a especificidade da profissão se faz inerente aos primeiros cuidados em saúde mental diante de um evento crítico, logo, o lugar das especialidades também se descentraliza e dá lugar para a necessidade de uma formação mais ampla e qualificada. Uma formação que fomente práticas articuladas entre si e com outros setores, tanto em caráter individual quanto coletivo, nas esferas públicas e privadas, e, especialmente, uma formação que possibilite a garantia de continuidade de oferta de serviços e o acesso a direitos. Esse tipo de trabalho, que acaba por ilustrar tantos outros modos de atuação, exige um/a profissional flexível e articulado/a com as redes de produção de saúde.

No capítulo 6, foram realizadas articulações teórico-práticas, que trataram de certos efeitos gerados pelo acontecimento crítico. Ao buscarmos analisar as ausências e emergências que surgiram nas narrativas dos/as profissionais quanto aos saberes e às práticas psicológicas, identificamos as problematizações diante das demandas geradas. Ao considerarmos o acontecimento crítico como um dispositivo analisador das ausências e emergências de saberes e práticas psicológicas, levantamos ausências referentes à formação em Psicologia, às técnicas e quanto à relação com a cidade e os coletivos. A partir disso, avançamos na análise e nomeamos de psicologia das ausências as limitações encontradas no campo de saber perante a arena de atuação que se centraliza na palavra, na qual os aspectos subjetivos sobrepostos ao contato e aos sinais físicos, perdendo, assim, a noção de integralidade. Além disso, nessa perspectiva de psicologia das ausências, damos a ênfase ao tratamento dos efeitos individuais

e privados em detrimento de uma compreensão ampliada dos efeitos coletivos e públicos, potencializados por um acontecimento crítico como o estudado.

Em contrapartida, as emergências levantadas pelo/as profissionais referiram-se ao fortalecimento das experiências locais, por meio do protagonismo local, da criação de práticas singulares e das redes colaborativas afetivas na construção coletiva de trabalho. A psicologia das emergências, que delimitamos nesta tese, alerta para a contradição e a incerteza que coabitam a rotina de trabalho da Psicologia. Logo, esse acontecimento crítico fez-nos pensar o quanto acabamos normatizando certos modos de atuação, em que a busca por legitimar evidências sobressai-se às vivências criativas que possibilitam acolher o sofrimento e não recorrer a recursos para controlá-lo ou evitá-lo.

Os saberes e as práticas psicológicas que emergiram a partir do acontecimento crítico revelaram que o trabalho em resposta aos efeitos do incêndio foi um disparador para pensarmos o campo de saber da Psicologia. O acontecimento crítico dissipou certezas nesse campo. A formação da Psicologia, que se centra no uso da palavra como pilar de sustentação para suas práticas, foi colocada em questão diante de ações que demandavam o uso do corpo como principal ferramenta de trabalho. O estranhamento diante do contato com o corpo do outro e com as sensações e limitações do próprio corpo do/a psicólogo/a foram temas que emergiram. Entendemos que o uso da palavra envolve sempre certa racionalidade, e as manifestações vindas dos corpos em forma de abraços, lamento e gemidos prescindem das racionalizações, pois são pura expressão de emoções e afetos. Segundo as narrativas, a formação tem se furtado de preparar futuro/as psicólogo/as para outras formas de escuta, que não centrada na palavra. Os/As colaboradores/as mostraram que é preciso aventar melhor sobre isso, visto que a formação ainda se sustenta em uma base cartesiana de sujeito, que, ao focar na palavra, sustenta a separação entre mente e corpo e revela uma linguagem desconectada da integralidade humana. Entre o “não saber” o que fazer e as práticas e reflexões narradas, há um espaço potencial de criação diante das crises, amparado por recursos e tecnologias de cuidado.

O acontecimento crítico estudado também desvela a perspectiva coletiva e pública do sofrimento, que encontra, na cidade, uma forma de expressão. A Psicologia muito interagiu em espaços públicos e manifestações coletivas, porém, a visibilidade e a longitudinalidade dessas práticas ainda é embaçada. Pouco debatemos sobre a participação e as intervenções nos espaços públicos ou mesmo sobre outros aspectos clínico-políticos possíveis da intervenção. O risco de termos apenas a perspectiva individual e privada como resposta ao sofrimento gerado pelo acontecimento crítico está em desimplicar os espaços públicos enquanto espaços

de manifestação do sofrimento coletivo. É evidente que esse acontecimento crítico faz parte de uma história comum da cidade, e existe a responsabilidade político-social de reparação simbólica tanto aos diretamente atingidos quanto para a memória da cidade. Quando os/as colaboradores/as trazem que há um silenciamento em espaços públicos sobre o acontecimento crítico, denunciam que não há espaços públicos de legitimação do sofrimento e sua consequente elaboração e reparação.

A intenção de reconstruir e registrar algumas memórias do trabalho coletivo dos/as psicólogos/as voluntários/as foi um dos pilares desta proposta de pesquisa. Pretendemos, então, colaborar com mais uma versão dessa história e, assim, compor um recurso de análise de nossas práticas contra o desperdício da experiência. A partir das desconfortos e dos desassossegos despertados pelas diversas situações em que a Psicologia esteve presente, pudemos colocar o campo de saber em análise e problematizar a formação quanto a seu compromisso social, implicado com a defesa de uma perspectiva integral dos sujeitos e articulada com diferentes setores, dentre eles, as políticas públicas de saúde.

O compromisso social da Psicologia diante desse acontecimento crítico ainda está em andamento, pois sempre há muito que fazer para ampliarmos o presente. Cabe a ela, por meio de seus saberes e práticas, não contribuir para a legitimação de uma sociedade individualista ao resumir o sofrimento à esfera privada, como também questionar a patologização da vida e dos sofrimentos se autoelegendo arauto do saber. A experiência de trabalho aqui estudada foi um sinalizador do possível, em que marcas significativas foram construídas e precisam ser resgatadas para a formação e o cotidiano de trabalho, e não apenas em situações atípicas. É nos encontros dos coletivos que emergem as possibilidades de produção de cuidado e produção de saberes da Psicologia. Para tanto, é a partir das nossas experiências que podemos refletir sobre as (im)possibilidades de construirmos a realidade e interferirmos no mundo. Encerramos com o resgate das palavras de Galeano, as quais ilustram um pouco das vivências aqui apresentadas: *“nas andanças as descobertas nos aguardam, porque é preciso perder-se para voltar a encontrar-se”*.

REFERÊNCIAS

- ADAMY, Paula Emília; SIMONI, Ana Carolina Rios; CABRAL, Károl Veiga. Apoio institucional a um dispositivo articulador de rede. In: MAFACIOLI, Gilson et al. (Orgs). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 219-230.
- ARONOWICS, Berta; MARINA, Mirta; ROMERO, Beatriz. Reflexiones sobre una experiencia terapêutica com madres y padres de víctimas de la massacre de Cromañón. **Temas de Psicología Social**, n. 26, p. 73-88, 2007.
- AROSI, Ana Paula. Dilemas da Cruz Vermelha no pós-desastre da boate Kiss: o modelo de seleção de vítimas. In: REUNIÃO BRASILEIRA DE ANTROPOLOGIA, 29., 2014. **Anais...** Natal/RN, 2014. Disponível em <http://www.29rba.abant.org.br/resources/anais/1/1401896822_ARQUIVO_ArtigoRBAAnaPaulaArosiVersaoFinal.pdf> . Acesso em: 02 fev. 2016.
- AROSI, Ana Paula. Ativismo de Vítimas do Incêndio na Boate Kiss: evento traumático, causa pública e conflitos morais. **Papeles del CEIC: International Journal on Collective Identity Research**, v. 2017/1, papel 168. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1387/pceic.16911>>. Acesso em: 15 mar. 2017.
- ARRUDA, Angela. Teoria das Representações Sociais e teorias de gênero. **Cadernos de pesquisa**, n.117, p.127-147, novembro, 2002. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n117/15555.pdf>> . Acesso em: 02 fev. 2016
- ARRUDA, Ângela. Representações Sociais: dinâmicas e redes. In: SOUSA, Clarilza P. de S. et al. (Orgs.). **Angela Arruda e as Representações Sociais: estudos selecionados**. Curitiba: Fundação Carlos Chagas, Champagnat / Ed. da PUCPR, 2014a. p. 39-66.
- ARRUDA, Ângela. Meandros da teoria: a dimensão afetiva das representações sociais. In: SOUSA, Clarilza P. de S. et al. (Orgs.). **Angela Arruda e as Representações Sociais: estudos selecionados**. Curitiba: Fundação Carlos Chagas, Champagnat / Ed. da PUCPR, 2014b. p. 67-86.
- ARRUDA, Ângela. Despertando do pesadelo: a interpretação. In: SOUSA, Clarilza P. de S. et al. (Orgs.). **Angela Arruda e as Representações Sociais: estudos selecionados**. Curitiba: Fundação Carlos Chagas, Champagnat / Ed. da PUCPR, 2014c. p. 117-145.
- ARRUDA, Ângela. As representações sociais: desafios de pesquisa. In: SOUSA, Clarilza P. de S. et al. (Orgs.). **Angela Arruda e as Representações Sociais: estudos selecionados**. Curitiba: Fundação Carlos Chagas, Champagnat / Ed. da PUCPR, 2014d. p. 147-161.
- ARRUDA, Angela. Modernidade & Cia.: Repertórios da mudança. In: JESUÍNO, Jorge Correia; MENDES, Felismina R.P; LOPES, Manuel José. **As representações sociais nas sociedades em mudança**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2015. p. 103-127.
- BAPTISTA, Luis Antonio S. **A fábrica de interiores: a formação psi em questão**. Niterói: EdUFF, 2000.
- BAREMBLITT, Gregório F. **Compêndio de análise institucional e outras correntes: teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt; GONDIM, Sonia Maria Guedes; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. O psicólogo Brasileiro: Sua atuação e formação profissional. O que mudou nas últimas décadas? In: YAMAMOTO, Oswaldo H.; COSTA, Ana Ludmila F. (Orgs.). **Escritos e profissão de psicólogo no Brasil**. Natal/RN: EDUFRRN, 2010. p. 258-271.

BAUER, Martin; AARTS, Bas. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7. ed. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 39-63.

BENEVIDES, Regina. A psicologia e o sistema único de saúde: quais interfaces? **Psicologia e Sociedade**, v. 17, n. 2, p. 21-25, maio/ago., 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822005000200004&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 maio 2013.

BERNARDES, Jefferson de Souza. História. In: STREY, Marlene et al. **Psicologia Social Contemporânea: livro-texto**. 11. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 19-35.

BOCK, Ana Mercês Bahia. A Psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. **Estudos de Psicologia**, v. 4, n. 2, p. 315-329, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v4n2/a08v4n2.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2015.

BOGDAN, Robert C.; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Portugal: Porto, 1994.

BONDÍÁ, Jorge Larrosa. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. **Revista Brasileira de Educação**, n. 19, p. 20-28, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n19/n19a02.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2013.

BRASIL. Lei 4119 de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre os cursos de formação em Psicologia e regulamenta a profissão de Psicólogo Brasília. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 ago. 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4119.htm>. Acesso em: 10 maio 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Departamento de Políticas do Ensino Superior. Coordenação das comissões de especialistas em ensino. Comissão de Especialistas em Ensino de Psicologia – CEEPSI. **Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação em Psicologia**. Brasília, DF, fev. 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/psicologia.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização. A Humanização como Eixo Norteador das Práticas de Atenção e Gestão em Todas as Instâncias do SUS. Série B. Textos Básicos de Saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política nacional de atenção às urgências**. Brasília: Ed. do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em

<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_urgencias_3ed.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Clínica ampliada e compartilhada. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009 (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em:

<http://agendaprimeirainfancia.org.br/arquivos/clinica_ampliada_compartilhada.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde/Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 2. ed. 5. reimp. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em:

<bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BRASIL. Diário Oficial da União. Gabinete do Ministro. **Extrato de Compromisso**. Seção 3. Nº 45, quinta-feira, 7 de março de 2013. p. 104. Disponível em:

<<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/servlet/INPDFViewer?jornal=3&pagina=104&data=07/03/2013&captchafield=firistAccess>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

BRUCK, Ney Roberto Vátimo; GUARESCHI, Pedrinho A. Psicologia das emergências: o dramático cotidiano do trauma. In: VERONESE, Marília Veríssimo; GUARESCHI, Pedrinho A. (Orgs.). **Psicologia do cotidiano**: representações sociais em ação. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. p. 247-274.

BRUCK, Ney Roberto Vátimo. **Primeiros auxílios psicológicos**: angústia pública e psicologia das emergências. Porto Alegre. Gênese, 2009.

CABRAL, Károl Veiga; SIMONI, Ana Carolina Rios. Fazendo a gestão no olho do furacão. **Entrelinhas**. Publicação trimestral do Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul, ano XIII, n. 62, 8-9, p. 8-9, abr., maio, jun. 2013.

CABRAL, Károl Veiga; SIMONI, Ana Carolina Rios; ADAMY, Paula Emília; BELLOC, Márcio Mariath; FAGUNDES, Sandra Maria Sales. Atenção psicossocial às vítimas e familiares do incêndio da boate Kiss: dobraduras de um processo compartilhado de gestão e de cuidados em saúde. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss**: testemunhos e reflexões. Curitiba: CRV, 2016. p. 87-109.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. **O apoio institucional e análise de demanda em saúde ou apoio Paidéia**. São Paulo, nov. 2001. Disponível em:

<<http://www.redehumanizaus.net/59928-o-apoio-institucional-e-analise-de-demanda-em-saude-ou-apoio-paideia-gastao-wagner-sousa-campos-novembro2001>>. Acesso em: 19 jul. 2013.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. Humanização na saúde: um projeto em defesa da vida? **Interface**: Comunicação, Saúde, Educação, v. 9, n. 17, p. 389-406, mar./ago. 2005.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a16.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

CASTRO, Antonio Luiz Coimbra de (Coord.). **Glossário de defesa civil**: estudos de risco e medicina de desastres. 2. ed. Brasília: MPO, Departamento de Defesa Civil, 1998. Disponível em: <<http://cidbimena.desastres.hn/docum/crid/Enero2004/pdf/por/doc10447/doc10447-1a.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2015.

CASTRO, Paula. **Natureza, ciência e retórica na construção social da ideia de ambiente**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002a.

CASTRO, Paula. Notas para uma leitura da teoria das representações sociais em S. Moscovici. **Análise Social**, v. XXXVII (164), p. 949-979, 2002b. Disponível em: <<http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218735660J7vJF3sv2Ck99QR5.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2015.

CASTRO, Paula. Comunicação e polifuncionalidade da linguagem: revisitando as modalidades comunicativas para análise de material textual. In: MOREIRA, Antonia Silva Paredes; CAMARGO, Brígido Vizeu; JESUÍNO, Jorge Correa, NÓBREGA, Sheva Maia. **Perspectivas teórico-metodológicas em Representações Sociais**. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB, 2005. p. 291-321.

CLARÍN, El. 34% de los muertos no tenía más de 18 años. 05/01/2005. Disponível em: <http://edant.clarin.com/diario/2005/01/05/index_diario.html>. Acesso em: 05 maio 2016.

COÊLHO, Angela Lapa. Psicologia das emergências e dos desastres: uma área em construção: História e desenvolvimento (Mesa redonda 2). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE PSICOLOGIAS DAS EMERGÊNCIAS E DOS DESASTRES: CONTRIBUIÇÕES PARA CONSTRUÇÃO DE COMUNIDADES MAIS SEGURAS, 1., 2006. **Anais...** Brasília, 2006. p. 59-63. Disponível em: <<http://www.abrapede.org.br/wp-content/uploads/2013/01/I-SEMINARIO-NACIONAL.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2014.

COIMBRA, Cecília Maria Bouças. Práticas “psi” no Brasil do “milagre”: algumas de suas produções. **Mnemosine**, v. 1, n. 0, p. 48-52, 2004. Disponível em: <<http://www.cliopsyche.uerj.br/livros/cliol1/praticaspsinobrasildomilagre.htm>>. Acesso em: 1º jun. 2015.

COIMBRA, Cecília; LEITÃO, Maria Beatriz Sá. Das essências às multiplicidades: especialismos psi e produções de subjetividades. **Psicologia & Sociedade**, v. 15, n. 2, p. 6-17, jul/dez, 2003.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Código de Ética Profissional**. 2005. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Documento do CFP sobre a Formação de Psicólogas e Psicólogos**. 2013a. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/04/Documeto-do-CFP-sobre-a-Forma%C3%A7%C3%A3o-de-Psic%C3%B3logas-e-Psicologos.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Nota técnica sobre atuação de psicóloga(o)s em situações de emergências e desastres, relacionadas com a política de**

defesa civil. Brasília: CFP. 2013b. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/05/NOTA-T%C3%89CNICA-SOBRE-ATUA%C3%87%C3%83O-DE-PSIC%C3%93LOGA-O-EM-EMERG%C3%8ANCIAS-E-DESASTRES.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Nota técnica sobre atuação da psicologia na gestão integral de riscos e de desastres, relacionadas com a política de proteção e defesa civil.** Brasília: CFP. 2016. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Nota-T%C3%A9cnica-Psicologia-Gestao-de-Riscos-Versao-para-pdf.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Quantos somos.** 2017. Disponível em: <<http://www2.cfp.org.br/infografico/quantos-somos/>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL (CRP/RS). **Nota de Esclarecimento sobre atuação de psicólogos voluntários em Santa Maria.** 2013a. Disponível em: <<http://www.crprs.org.br/comunicacao/noticias/nota-de-esclarecimento-sobre-atuacao-de-psicologos-voluntarios-em-santa-maria-1843>>. Acesso em: 09 abr. 2015.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL (CRP/RS). **Entrelinhas:** Enfrentamento de Crises em situações de Emergências e Desastres. Impresso Especial. ano XIII, n. 62, abr., maio, jun. 2013b. Disponível em: <<http://www.crprs.org.br/upload/edicao/arquivo57.pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2015.

COSTA, Jurandir Freire. Prefácio. In: BAPTISTA, Luis Antonio S. **A fábrica de interiores:** a formação psi em questão. Niterói: EdUFF, 2000. p.11-12.

COSTA, Alice Moreira da; PACHECO, Maria Luiza Leal; PERRONE, Cláudia Maria. Intervenções na emergência: a escuta psicanalítica pós-desastre na boate Kiss. **Revista Subjetividades**, v. 16, n. 1, p. 155-165, abril, 2016. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rs/v16n1/13.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2016.

COUTINHO, Evandro Silva Freire; FIGUEIRA, Ivan. Atendimento psicológico às vítimas de catástrofes: estamos fazendo bem? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 8, p. 1488-1490, ago. 2013. Disponível em: <<http://www.abrapede.org.br/wp-content/uploads/2013/09/v29n8a02.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

DANTAS, Jurema Barros. Formar psicólogos: Por quê? Para quê? **Fractal Revista de Psicologia**, v. 22, n. 3, p. 621-636, set./dez. 2010.

DASSOLER, Volnei Antonio; MAFACIOLI, Gilson. Duzentos e quarenta e dois. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss:** testemunhos e reflexões. Curitiba: CRV, 2016. p. 301-307.

DE FREITAS, Laís Figueiredo; HIRDES, Cristiane Röedel; FELIPPIN DOS SANTOS, Rita de Cássia; VELEDA, Gessyka Wanglon; BUONOCORE, Juliana de Quadros; FERREIRA, Luiza Santos; MULLER, Maiara; AVELLAR, Gabriela Litvin de; NEIVA-SILVA, Lucas; ZIMMER, Marilene. Experiência em Santa Maria: intervenções da equipe FURG no apoio à comunidade acadêmica da UFSM após o incêndio na Boate Kiss. In: MOSTRA DE PRODUÇÃO UNIVERSITÁRIA DA FURG, 12., 2013. **Anais...** Rio Grande, RS.

Disponível em: <www.propesp.furg.br/anaismpu/cd2013/ext/2613.doc>. Acesso em: 10 nov. 2015.

DORNELLES, Carlos Fernando Drumond; AZEVEDO, Claudio Guimarães; DALMASO, Pedro Copetti. Resgate, manejo das vítimas, gerenciamento de crise e os transportes. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 21-34.

DUVEEN, Gerard. Introdução: O poder das ideias. In: MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigação em psicologia social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p. 7-28.

EMILIANI, Francesca. **A realidade das pequenas coisas: a psicologia do cotidiano**. Tradução Renata Lucia Bottini. São Paulo: Senac SP, 2009.

ESTIMA, Cristina; ECKER, Daniel; MAGGI Yasmine; REIS, Carolina dos; PASINI, Vera Lucia (Equipe CREPOP). Emergência e desastre sob qual ponto de vista nos mobilizam? **Entrelinhas: Enfrentamento de Crises em situações de Emergências e Desastres**. Impresso Especial. Conselho Regional de Psicologia 7ª Região. Ano XIII, Número 62, Abr | Mai | Jun 2013. p.18. Disponível em: <<http://www.crprs.org.br/upload/edicao/arquivo57.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

EXTRA. Portal de notícias. **Incêndio na boate Kiss, em Santa Maria, pode ser o segundo maior da história no Brasil depois da tragédia do Gran Circo Americano em Niterói**. 2013. Disponível em: <<http://extra.globo.com/noticias/brasil/incendio-na-boate-kiss-em-santa-maria-pode-ser-segundo-maior-da-historia-no-brasil-depois-da-tragedia-do-gran-circo-americano-em-niteroi-7408875.html#ixzz4TBMHVJ2>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

FARIAS, Liamar Cristina; SCHEFFEL, Rossmeyri Thaís; SCHRUBER JUNIOR, Júlio. **Atuação do psicólogo nas emergências e desastres**. 2013. Disponível em: <<http://www.abrapede.org.br/wp-content/uploads/2013/01/Atua%C3%A7%C3%A3o-do-Psic%C3%B3logo-nas-Emerg%C3%Aancias-e-Desastres.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

FARR, Robert M. **As raízes da psicologia social moderna (1872-1954)**. 6. ed. Tradução Pedrinho A. Guareschi e Paulo V. Maya. Petrópolis/RJ: Vozes, 2004.

FASSIN, Didier; RECHTMAN, Richard. **The Empire of Trauma**. New Jersey: Princeton University Press, 2009.

FAVERO, Eveline; SARRIERA, Jorge Castellá; TRINDADE, Melina Carvalho. O desastre na perspectiva sociológica e psicológica. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 19, n. 2, p. 201-209, abr./jun. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v19n2/04.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2014.

FIGUEIRA, Camila; CAMARGO, Valéri. Do impacto inicial ao apoio final: o percurso do voluntariado de profissionais da saúde mental após o incêndio na boate kiss. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio. (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 149-164.

FIGUEIREDO, Luís Cláudio. **Revisitando as psicologias**: da epistemologia à ética das práticas e discursos psicológicos. 2. ed. São Paulo: Educ, Petrópolis: Vozes, 1996.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Tradução Joice Elias Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONSECA, Tania Mara Galli. Acerca da ética e da perspectiva interdisciplinar. In: JACQUES, Maria da Graça Correa; NUNES, Maria Lucia; BERNARDES, Nara Maria Guazzelli; GUARESCHO, Pedrinho A. (Orgs.). **Relações sociais e ética**. [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. Disponível em: <<http://static.scielo.org/scielobooks/6j3gx/pdf/jacques-9788599662892.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2012.

FRANCO, Maria Helena Pereira. Crises e desastres: a resposta psicológica diante do luto. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 36, n. 1. p. 54-58, 2012. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/90/06.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2014.

FRIZZO, Kátia Regina. Diário de campo: reflexões epistemológicas e metodológicas. In: SARRIERA, Jorge Castellá; SAFORCADA, Enrique Teófilo (Orgs.). **Introdução à Psicologia Comunitária**: bases teóricas e metodológicas. Porto Alegre: Sulina, 2010.p.169-187.

GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, Martin; W. GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 7. ed. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 64-89.

GONÇALVES, Camila dos Santos; ROSO, Adriane. Discursos jornalísticos e a fabricação do acontecimento da Kiss. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na Boate Kiss**: testemunhos e reflexões. Curitiba: Editora CRV, 2016. p. 113-129.

GONZÁLEZ REY, Fernando Luis. **O social na psicologia e a psicologia no social**. 3. ed. Tradução Joscelyne Vera Lúcia Mello. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

GONZALO, Sanz Cerbino. **Cupable**: República Cromañon, 30 de diciembre de 2004. Buenos Aires: RyR, 2009.

GUARESCHI, Pedrinho A. A alteridade e relação: uma perspectiva crítica. In: ARRUDA, Angela (Org.). **Representando a alteridade**. Petrópolis/RJ: Vozes, 1998. p. 149-161.

GUARESCHI, Pedrinho A. Psicologia social e Representações sociais: avanços e novas articulações. In: VERONESE, Marília Veríssimo; GUARESCHI, Pedrinho A. (Orgs.). **Psicologia do cotidiano**: representações sociais em ação. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. p. 17-40.

GUARESCHI, Pedrinho A. **Sociologia Crítica**: alternativas de mudança. 62. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

GUARESCHI, Pedrinho A. **Psicologia Social Crítica**: como prática e libertação. 5. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2012.

GRÜBEL, Glauber Fernandes. **Jornalismo e tragédia**: uma análise da cobertura da Band News FM sobre o caso da boate Kiss. 2013. 83 p. Monografia (Bacharelado em Jornalismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2013.

HALLUIN, Estelle d'; LATTÉ, Stéphane; FASSIN, Didier; RECHTMAN, Richard. La deuxième vie du traumatisme psychique Cellules médico-psychologiques et interventions psychiatriques humanitaires. **Revue française des affaires sociales**, v. 1, n. 1, p. 57-75, 2004. Disponível em: <<https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2004-1-page-57.htm>>. Acesso em: 20 dez. 2014.

HÜNING, Simone Maria; GUARESCHI, Neuza Maria de Fátima. O que estamos construindo: especialidades ou especialismos? **Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan/abr.2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v17n1/a14v17n1.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Rio Grande do Sul: Santa Maria. 2010. Disponível em: <<http://cod.ibge.gov.br/1OM>>. Acesso em: 15 set. 2015.

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE (IASC). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. 2007. Disponível em: <http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.

JAIME, Pedro; LIMA, Ari. Uma trajetória antropológica: entrevista com Didier Fassin. **Horizontes Antropológicos**, v. 17, n. 36, p. 257-279, dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832011000200011>. Acesso em: 10 maio 2014.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, Denise (Org.). **As representações sociais**. Tradução Lilian Ulup. Rio de Janeiro: Ed. da UERJ, 2001. p. 17-44.

JODELET, Denise. O encontro dos saberes. In: JESUÍNO, Jorge Correia; MENDES, Felismina R.P; LOPES, Manuel José. **As representações sociais nas sociedades em mudança**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2015. p. 59-79.

JOVCHELOVITCH, Sandra. **Representações Sociais e Esfera Pública**: a construção simbólica dos espaços públicos no Brasil. Petrópolis: Vozes, 2000.

JOVCHELOVITCH, S. Psicologia Social, saber, comunidade e cultura. **Psicologia & Sociedade**, v. 16, n. 2, p. 20-31; maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v16n2/a04v16n2.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2014.

JOVCHELOVITCH, Sandra. **Os contextos do saber**: representações, comunidade e cultura. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

JOVCHELOVITCH, Sandra. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações Sociais. In: GUARESCHI, Pedrinho A.; JOVCHELOVITCH,

Sandra. (Orgs.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. p. 53-72.

JOVCHELOVITCH, Sandra; BAUER, Martin. Entrevista Narrativa. In: BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 90-113.

JURBERG, Marise B. Individualismo e coletivismo na psicologia social: uma questão paradigmática. In: CAMPOS, Regina Helena de Freitas; GUARESCHI, Pedrinho A. (Orgs.). **Paradigmas em psicologia social: a perspectiva latino-americana**. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000. p. 118-166.

KOVÁCS, Maria Julia. Educação para a morte. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 484-497, set. 2005. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932005000300012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 03 out. 2014.

KRUM, Adriana; MAFACIOLI, Gilson. A organização no caos: a atenção psicossocial no Centro Desportivo Municipal (CDM). In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 35-59.

KRUM, Fernanda Menna Barreto; BANDEIRA, Denise Ruschel. Enfrentamento de desastres naturais: O uso de um coping coletivo. **Paidéia**, v. 18, n. 39, p. 73-84, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v18n39/v18n39a08.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. MARKOVÁ, Ivana. **Dialogicidade e representações sociais: as dinâmicas da mente**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2006.

MARKOVÁ, Ivana; LINELL, Per; GROSSEN, Michèle; ORING, Anne Salazar. **Dialogue in focus groups: exploring socially shared knowledge**. London/UK: Equinox Publishing Ltd., 2007.

MARTÍN-BARÓ, Ignacio. O papel do Psicólogo. **Estudos de Psicologia**, v. 2, n. 1, p. 7-27. 1996. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v2n1/a02v2n1.pdf>>. Acesso em 10: set. 2016.

MAYORGA, Claudia. Ampliar o presente da psicologia social: contribuições de uma sociologia das ausências. **Psicologia para América Latina**, 23, p. 92-110, 2012a. Disponível em: <https://www.academia.edu/3849010/Ampliar_o_presente_da_psicologia_social_contribui%C3%A7%C3%B5es_de_uma_psicologia_das_aus%C3%A2ncias>. Acesso em: 15 fev. 2015.

MAYORGA, Claudia. Olhar o Futuro e Ampliar o Presente da Psicologia Social: Contribuições da Sociologia das Ausências. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 7, n. 1, p. 154-164, São João Del-Rei, janeiro/junho, 2012b. Disponível em;

<http://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/Volume7_n1/Mayorga.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2015.

MELO, Cecília Araujo; SANTOS, Felipe Almeida dos. As contribuições da psicologia nas emergências e desastres. **Psicólogo inFormação**, São Paulo, v. 15, n. 15, p. 169-181, dez. 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-88092011000100012>. Acesso em: 04 out. 2015.

MOFFATT, Alfredo. **Terapia de crise**: la emergência psicológica. Buenos Aires: El Autor, 2007.

MOLINA, Rodrigo. Mesa: A Psicologia das Emergências e Desastres e compromisso social: a experiência latino-americana. In: CFP. **Psicologia de emergências e desastres na América Latina**: promoção de direitos e construção de estratégias de atuação. Brasília: CFP, 2011. p. 89-94. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2011/06/emergencias_e_desastres_final.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

MORAES; Denise Spindola; Silvia Swain, CANÔAS. O conceito de “território” e seu significado no campo da atenção primária a saúde. **Revista Desenvolvimento Social**, v. 1, n. 9, p. 49-57, 2013. Disponível em: <http://www.rds.unimontes.br/index.php/desenv_social/article/viewFile/96/83>. Acesso em: 20 abr. 2014.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais**: investigações em psicologia social. 6. ed. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MOSCOVICI, Serge. **Psicanálise, sua imagem e seu público**. Tradução Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

MOTTA, Juliana. **Os testemunhos na cobertura ao vivo do incêndio da boate Kiss**. 2016. 163 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2016.

MOURA, Eliana Perez Gonçalves. A psicologia (e os psicólogos) que temos e a psicologia que queremos: reflexões a partir das propostas e diretrizes curriculares (MEC/SESU) para os cursos de graduação. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 19, n. 2, p. 10-19, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931999000200003>. Acesso em: 20 jan. 2015.

NESTROVSKI, Arthur; SELIGMANN-SILVA, Márcio. Apresentação. In: NESTROVSKI, Arthur; SELIGMANN-SILVA, Márcio (Orgs.). **Catástrofe e Representação**: ensaios. São Paulo: Escuta, 2000. p. 7-12.

NEVES, Cláudia Abbês Baêta; LASALVIA, Adriana G.; SILVA, Regina Coeli Figueira; HECKERT, Ana Lúcia Coelho e CARVALHEIRA, Leísa P. Relato e análise de uma experiência numa instituição escolar: nossos medos, nossas buscas e nossas implicações. In: SAIDON, Osvaldo; KAMKHAGI, Vida Raquel. (Orgs.). **Análise Institucional no Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos tempos, 2002. 66-85.

NIED, Carine Bianca Ferreira; LÜDTKE, Manoela Fonseca; RIGHI, Liane Beatriz. Experimentações coletivas e Política Nacional de Humanização: o apoio do apoio. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 233-249.

NOAL, Débora da Silva. **O humano do desastre: a invenção da escrita como cuidado de si em contextos de desastres naturais e humanos**. 2014. 122 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.

NOAL, Debora da Silva; VICENTE, Letícia Nolasco; WEINTRAUB, Andrade de Moraes. Ajuda que vem de fora: a conformação da primeira estratégia psicossocial e de saúde mental pós-incêndio na boate Kiss. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016a. p. 73-84.

NOAL, Débora da Silva, VICENTE, Letícia Nolasco, WEINTRAUB, Ana Cecília Andrade de Moraes, FAGUNDES, Sandra Maria Sales, CABRAL, Károl Veiga, SIMONI, Ana Carolina Rios, PACHECO, Maria Luiza Leal, PEDROZA, Regina Lucia Sucupira, PULINO, Lucia Helena Cavasin Zabotto. Estratégia de Saúde Mental e Atenção Psicossocial para Afetados da Boate Kiss. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 36, n. 4, p. 932-945. 2016b. Disponível em: <<https://dx.doi.org/10.1590/1982-3703002062016>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

OLIVEIRA, Marcus Vinícius de. Mesa de abertura. In: CONGRESSO NACIONAL DE PSICOLOGIA DE DESASTRES E EMERGÊNCIA, 1., 2006. **Anais...** Brasília: CFP, 2006. p. 7. Disponível em: <<http://www.abrapede.org.br/wp-content/uploads/2013/01/I-SEMINARIO-NACIONAL.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2015.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo**. Brasília, DF: OPAS, 2015. Disponível em: <http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=4847:publicacao-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-de-campo&Itemid=839>. Acesso em: 15 dez. 2016.

PARANHOS, Mariana Esteves; WERLANG, Blanca Susana Guevara. Psicologia nas Emergências: uma Nova Prática a Ser Discutida. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 35, n. 2, p. 557-571, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000200557>. Acesso em: 04 out. 2015.

PASSOS, Eduardo. Psicologia, produção de saúde e produção de subjetividade: compromisso com as políticas públicas de saúde. **Boletim Interfaces da Psicologia da UFRRJ**, v. 2, n. 2, dez. 2009, p. 98-102. Disponível em: <<http://www.ufrrj.br/SEER/index.php?journal=BIPU&page=article&op=view&path%5B%5D=2000&path%5B%5D=1458>>. Acesso em: 15 maio 2014.

PAULILO, Maria Angela. **AIDS: Os sentidos do risco**. São Paulo: Veras. 1999.

PAULON, Simone M. Clínica ampliada: que(m) demanda ampliações? In: FONSECA, Tania Mara Galli; ENGELMAN, Selma (Orgs.). **Corpo, Arte e Clínica**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2004. p. 259-273.

PAULON, Simone Mainieri; PASCHE, Dário Frederico; RIGHI, Liane Beatriz. Função apoio: da mudança institucional à institucionalização da mudança. **Interface**, Botucatu, v. 18, p. 809-820, suppl.1, out. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/2014nahead/1807-5762-icse-1807-576220140379.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2014.

PEREIRA; Fernanda Martins; PEREIRA NETO, André. O psicólogo no Brasil: notas sobre seu processo de profissionalização. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 8, n. 2, p. 19-27, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v8n2/v8n2a02.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2015.

PEREIRA, Luís Henrique; FERREIRA, Silvia Raimundi; PEREIRA, Vanessa Solis. Sobrevivendo. In: MAFACIOLI, Gilson; LÜDTKE, Manoela Fonseca; PACHECO, Maria Luiza Leal; SANFELICE, Mirela Massia; DASSOLER, Volnei Antonio (Orgs.). **A integração do cuidado diante do incêndio na boate Kiss: testemunhos e reflexões**. Curitiba: CRV, 2016. p. 293-297.

PORTAL G1. Mundo. **Países enviam condolências ao Brasil após tragédia em Santa Maria: Governos lamentaram a morte dos jovens e sofrimento das famílias**. Incêndio em casa noturna deixou pelo menos 232 mortos. 27 jan. 2013a. Disponível em: <<http://g1.globo.com/mundo/noticia/2013/01/paises-enviam-condolencias-ao-brasil-apos-tragedia-em-santa-maria.html>>. Acesso em: 10 out. 2016.

PORTAL G1. Mundo. **“Momento mais dramático que vivi”, diz Dilma sobre tragédia da Kiss: Presidente concedeu entrevista para o Grupo RBS nesta quarta-feira (6)**. Incêndio em 27 de janeiro em Santa Maria matou 242 pessoas. 06 nov. 2013b. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2013/11/momento-mais-dramatico-que-vivi-diz-dilma-sobre-tragedia-da-kiss.html>>. Acesso em: 10 out. 2016.

PORTAL TERRA. Notícias. **Países expressam condolências ao Brasil por tragédia em boate**. 27 jan. 2013. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/brasil/cidades/tragedia-em-santa-maria/paises-expressam-condolencias-ao-brasil-por-tragedia-em-boate,06756dd43c17c310VgnCLD2000000ec6eb0aRCRD.html>>. Acesso em: 10 out. 2016.

PORTAL TERRA. **Cruz Vermelha de Chapecó convoca psicólogos voluntários para apoiar famílias de vítimas da tragédia**. 2016. Disponível em: <<http://www.hypeness.com.br/2016/11/cruz-vermelha-de-chapeco-convoca-psicologos-voluntarios-para-apoiar-familias-de-vitimas-da-tragedia/>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA (PMSM). **Atenção Psicossocial 24 horas contabiliza 2772 atendimentos decorrentes do incêndio da Kiss**. 10 maio 2013a. Disponível em: <<http://www.santamaria.rs.gov.br/noticias/6503-atencao-psicossocial-24-horas-contabiliza-2772-atendimentos-decorrentes-do-incendio-da-kiss>>. Acesso em: 12 jul. 2016.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA (PMSM). **Boletim das ações psicossociais**. 08 maio 2013b. Disponível em: <<http://www.santamaria.rs.gov.br/docs/noticia/2013/05/D10-526.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2016.

RAMIREZ, Desireé Salazar, Acompanhamento para reconhecimento de vítimas. Conselho Federal de Psicologia. In: CFP. **Psicologia de emergências e desastres na América Latina: promoção de direitos e construção de estratégias de atuação**. Brasília: CFP, 2011. p. 65-71. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2011/06/emergencias_e_desastres_final.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

REBONATTO, Vera Lucia. **A mediação da tragédia na boate Kiss em capas do jornal Zero Hora**. 51 p. 2013. Monografia (Graduação em Jornalismo) – Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, RS, 2013.

REBONATTO, Vera Lucia; BERTOL, Sônia Regina Schena. A mediação da tragédia na boate Kiss em capas do jornal Zero Hora. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO: INTERCOM SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO, 37., 2014. **Anais...** Foz do Iguaçu, 2 a 5 set. 2014. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2014/resumos/R9-0012-1.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

RIVERO, Nelson. No caminho havia um desastre... e uma emergência... **Entrelinhas**, ano XIII, n. 62, abr., maio, jun. 2013. Disponível em: <<http://www.crprs.org.br/upload/edicao/arquivo57.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Contribuições da Análise Institucional para uma abordagem das práticas linguageiras: a noção de implicação na pesquisa de campo. **Cadernos de Letras da UFF**, n. 40, p. 47-73, 2010. Disponível em: <<http://www.uff.br/cadernosdeletrasuff/40/artigo2.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

ROSE, Nikolas. **Inventando nossos selfs: psicologia, poder e subjetividade**. Tradução Arthur Arruda Leal Ferreira. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

ROSE, Nikolas. Psicologia como uma ciência social. **Psicologia & Sociedade**. v. 20, n 2, p.155-164, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v20n2/a02v20n2.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

ROSO, Adriane. Grupos Focais: da Teoria à Prática. **Psico** (PUCRS), v. 28, n. 2, 155-159, 1997.

ROSO, Adriane. O cotidiano no campo da Saúde: Ética e responsabilidade social. In: VERONESE, Marília Veríssimo; GUARESCHI, Pedrinho A. (Orgs.). **Psicologia do cotidiano: representações sociais em ação**. Petrópolis, RJ: Vozes. p. 119-146, 2007. SÁ, Celso Pereira. **A construção do objeto de pesquisa em representações sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.

SANTOS, Milton. O retorno do território. In: Observatorio Social de América Latina (OSAL). Buenos Aires: CLACSO, año 6, n. 16, p. 255-261, jun. 2005. Disponível em:

<<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/osal/osal16/D16Santos.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2014.

SANTOS, Murillo Rodrigues dos. **A Crise e a fragmentação da psicologia: uma visão do Pensamento Complexo**. 2016. 99 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Goiás. Goiás, GO, 2016.

SAWAIA, Bader Burihan. O ofício da psicologia social à luz da ideia reguladora de sujeito: da eficácia da ação à estética da existência. In: ZANELLA, Andréa V.; SIQUEIRA, Maria Juracy T.; LHULLIER, Louise A.; MOLON, Susana I. **Psicologias e práticas sociais**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. p. 67-79.

SCOTT, John. **A Matter of Record: Documentary Sources in Social Research**. Cambridge: Polity Press/Basil Blackwell, 1990.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE (SES/RS). Rio Grande do Sul. **Secretaria faz balanço das ações de socorro e acompanhamento dos feridos na boate Kiss**. Publicação: 22 jan. 2014. Disponível em: <http://www.saude.rs.gov.br/conteudo/7787/?Secretaria_faz_balan%C3%A7o_das_a%C3%A7%C3%B5es_de_socorro_e_acompanhamento_dos_feridos_na_boate_Kiss>. Acesso em: 15 jul. 2015.

SEMINÁRIO NACIONAL DE PSICOLOGIAS DAS EMERGÊNCIAS E DOS DESASTRES: CONTRIBUIÇÕES PARA CONSTRUÇÃO DE COMUNIDADES MAIS SEGURAS, 1., 2006, Brasília. **Anais...** Brasília: CFP, 2006. Disponível em: <<http://www.abrapede.org.br/wp-content/uploads/2013/01/I-SEMINARIO-NACIONAL.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2014.

SEMINÁRIO NACIONAL DE PSICOLOGIA EM EMERGÊNCIAS E DESASTRES: TEXTOS GERADORES, 2., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília: CFP, 2011. Disponível em: <http://emergenciasedesastres.cfp.org.br/wp-content/uploads/2011/11/IISeminarioEmergenciasDesastres_FINAL.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2015.

SILVA, Thiago Loreto Garcia da; MELLO, Patricia Gaspar; SILVEIRA, Karine Aline Laini; WOLFFENBÜTTEL, Laura; LOBO, Beatriz de Oliveira Meneguelo; BICCA, Carla Hervê Moram; GRASSI-OLIVEIRA, Rodrigo; KRISTENSEN, Christian Haag. Primeiros Socorros Psicológicos: relato de intervenção em crise em Santa Maria. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, v. 15, n.1, p. 93-104, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/9166>>. Acesso em: 10 set. 2014.

SODRÉ, M. **A narração do fato: notas para uma teoria do acontecimento**. Petrópolis: Vozes, 2012.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, 63, p.237-280, 2002a. Disponível em: <http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Sociologia_das_ausencias_RCCS63.PDF>. Acesso em: 15 jun. 2015.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **A crítica à razão indolente**: contra o desperdício da experiência. Para um novo senso comum: a ciência, o direito e a política na transição paradigmática. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002b. 1 v. Disponível em: <<http://www.do.ufgd.edu.br/mariojunior/arquivos/boaventura/criticadarazao.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2016.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **Renovar a teoria crítica e reinventar a emancipação social**. Tradução Mouzar Benedito. São Paulo: Boitempo, 2007.

SOUZA, Ana Paula Ferreira dos Santos; CARVALHO, Fernanda Torres; NARDINI, Milena; CALVETTI, prisma Ücker; GIL, Maria Estelita. A humanização no atendimento: interfaces entre psicologia da saúde e saúde coletiva. **Boletim de Saúde**, v.19, n. 2, jul./dez. 2005. Disponível em: <www.boletimdasaude.rs.gov.br/.../20140521142308v19n2_06ahu...>. Acesso em: 10 set. 2014.

TEIXEIRA, Ricardo Rodrigues. As redes de trabalho afetivo e a contribuição da saúde para a emergência de uma outra concepção de público. In: RESEARCH CONFERENCE ON: RETHINKING “THE PUBLIC” IN PUBLIC HEALTH: NEOLIBERALISM, STRUCTURAL VIOLENCE, AND EPIDEMICS OF INEQUALITY IN LATIN AMERICA CENTER FOR IBERIAN AND LATIN AMERICAN STUDIES, 2004. **Anais...** University of California, San Diego, 2004. Disponível em: <<http://www.corposem.org/rizoma/redeafetiva.htm>>. Acesso em: 10 set. 2013.

TOPOROSI, Susana; RAGATKE, Susana. Adolescentes afectados por la catástrofe de Cromagnon: un dispositivo de intervención psicológica. Revista TopiA: Un sitio de psicoanálisis, sociedad y cultura, 2008. Disponível em: <<https://www.topia.com.ar/articulos/adolescentes-afectados-por-la-cat%C3%A1strofe-de-cromagnon-un-dispositivo-de-intervenci%C3%B3n-psico>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

TRINDADE, Melina Carvalho; SERPA, Monise Gomes. O papel dos psicólogos em situações de emergências e desastres. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro v. 13, n. 1, p. 279-297, 2013. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v13n1/v13n1a17.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2015.

VALA, Jorge; CASTRO, Paula. Pensamento e Representações sociais: para uma psicologia social do pensamento social. In: VALA, J.; MONTEIRO, M. B. **Psicologia Social**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2013, p. 569-602.

VALÊNCIO, Norma. A sociologia dos desastres: perspectivas para uma sociedade de direitos. In: CFP. **Psicologia de emergências e desastres na América Latina**: promoção de direitos e construção de estratégias de atuação. Brasília: CFP, 2011. p. 13-30. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2011/06/emergencias_e_desastres_final.pdf>. Acesso em: 20 out. 2013.

VASCONCELOS, Ticiane Paiva. **Atenção Psicológica em situações extremas**: Compreendendo a experiência de psicólogos. 150 p. 2015. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica, Campinas, SP, 2015.

VERONESE, Marília Veríssimo. Consumo, produção cotidiana da vida e solidariedade: as ausências e presenças. In: VERONESE, Marília Veríssimo; GUARESCHI, Pedrinho A.

(Orgs.). **Psicologia do cotidiano**: representações sociais em ação. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. p. 41-60.

WEINTRAUB, Ana Cecília Andrade de Moraes. Psychological work in humanitarian emergencies in Haiti and Democratic Republic of Congo: some considerations based on two work experiences. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 20, n. 3, jul./set. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902011000300023>. Acesso em: 10 abr. 2016.

WEINTRAUB, Ana Cecília Andrade de Moraes; NOAL Débora da Silva; VICENTE, Letícia Nolasco; KNOBLOCH, Felícia. Atuação do psicólogo em situações de desastre: reflexões a partir da práxis. **Interface Saúde e educação**, Botucatu, v. 19, n. 53, p. 287-298, jun. 2015. Disponível em: <<http://mhps.net/?get=44/1807-5762-icse-1807-576220140564.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Psychosocial consequences of disasters: Prevention and management**. Division of Mental Health, Geneva. 1992. Disponível em: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/58986/1/WHO_MNH_PSF_91.3_REV.1.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2017.

YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. Políticas sociais, “terceiro setor” e “compromisso social”: perspectivas e limites do trabalho do psicólogo. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 30-37, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19n1/a05v19n1.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2015.

YAMAMOTO, Oswaldo Hajime; COSTA, Ana Ludmila F. (Orgs.). **Escritos e profissão de psicólogo no Brasil**. Natal/RN: EDUFRN, 2010.

YOUNG, Allan. **The harmony of illusions**: inventing post-traumatic stress disorder. Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 1995.

ZANELLA, Andréia Vieira. **Perguntar, registrar, escrever**: inquietações metodológicas. Porto Alegre: Sulina; Ed. da UFRGS, 2013.

ZENOBI, Diego. **Familia, política y emociones**: las víctimas de Cromañón entre el movimiento y el Estado. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Antropofagia, 2014.

ZENOBI, Diego. “Esperando justicia”. trauma psíquico, temporalidade y movilización política en la argentina actual. Papeles del CEIC. **International Journal on Collective Identity Research**, v. 2017/1, papel 168, CEIC (Centro de Estudios sobre la Identidad Colectiva), UPV/EHU Press, 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1387/pceic.16921>>. Acesso em: 15 mar. 2017.