

A ESCUTA CLÍNICA ON-LINE NA PANDEMIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA¹

Elisangela Reinheimer de Bittencourt², Magale de Camargo Machado³

¹ Estudo desenvolvido no Projeto de Extensão Percurso Clínico - Teoria e Prática, da Faculdade Instituição Evangélica de Novo Hamburgo/RS - Brasil.

² Elisangela Reinheimer de Bittencourt, Aluna do Curso Projeto de Extensão Percurso Clínico - Teoria e Prática, da Faculdade Instituição Evangélica de Novo Hamburgo (IENH), e.reinheimer16@gmail.com - Novo Hamburgo/RS/Brasil.

³ Magale Machado de Camargo, Professora Doutora em Psicologia, Curso de Psicologia da da Faculdade Instituição Evangélica de Novo Hamburgo (IENH), magalemachado@gmail.com - Novo Hamburgo/RS/Brasil.

RESUMO

O presente estudo foi desenvolvido com base na experiência de atendimento clínico on-line com adolescentes no contexto de uma clínica-escola, ligada ao curso de psicologia, ao nível de graduação e de extensão, na região metropolitana de Porto Alegre-RS, Brasil. Devido ao distanciamento físico provocado pela pandemia de Covid-19, os atendimentos presenciais se tornaram restritos, fazendo-se necessários novos manejos clínicos. Neste sentido, objetivamos compreender sobre as dificuldades e vicissitudes envolvidas ao transpor um atendimento presencial para a forma remota, bem como a preservação do cenário terapêutico e as possíveis novas construções para acolher a subjetividade relacionada à singularidade de cada sujeito. O método do estudo é qualitativo do tipo relato de experiência, tendo como referencial teórico a psicanálise baseada em Zimerman (1999) e filosófico, tendo como autor Derrida (2005). Concluímos que uma relação terapêutica pode ser preservada por meio de atendimento on-line, contando com postura ética e de pesquisa no contexto da pandemia.

Palavras chave: atendimento clínico on-line, setting, escrita, subjetividade.

Introdução

O presente trabalho foi desenvolvido a partir da experiência de atendimento clínico on-line, tendo como público alvo uma paciente adolescente. Esta temática se faz de suma

importância neste momento, podendo ser considerada um marco para os atendimentos em psicologia por meio das tecnologias de informação e comunicação - TICs (BITTENCOURT et al, 2020). Devido às medidas de distanciamento físico provocadas pela pandemia do Covid-19, os atendimentos psicológicos presenciais se tornaram restritos, fazendo-se necessários novos manejos clínicos. Este estudo se passa no contexto de uma clínica-escola, ligada ao curso de psicologia, ao nível de graduação e de extensão, na região metropolitana de Porto Alegre-RS, Brasil.

O Conselho Federal de Psicologia - CFP permite o atendimento de forma remota, e estabelece orientações para exercício das atividades profissionais e de estudantes de forma on-line, pautadas na Resolução CFP nº 11/2018 que visa expandir os atendimentos por meio das tecnologias de informação e comunicação - TICs. Em decorrência de medidas sanitárias e da rápida reorganização pela situação considerada pela Organização Mundial de Saúde - OMS como sendo de Emergência de Saúde Pública Internacional (OMS, 2020) no enfrentamento da pandemia de Covid-19, a Resolução CFP 04/2020, passou a flexibilizar as resoluções e orientações da resolução anterior com relação a utilização das TICs, reconhecendo as possibilidades de atendimento on-line para a população de forma mais abrangente. O exercício da psicologia por meio das TICs é uma prática recente, que se mostrou necessária e eficiente frente às demandas e enfrentamentos em saúde mental pela população em uma escala mundial, contudo nesta modalidade de atendimento se faz necessária a observação dos preceitos do Código de Ética Profissional instituído na Resolução CFP nº 10/2005.

A presença das tecnologias de informação é uma realidade cotidiana na comunicação e interação na contemporaneidade, estando presentes nas mais diversas esferas da sociedade, adentrando, inclusive, no Setting terapêutico (CERONI, 2017), atualmente, de uma forma jamais imaginada anteriormente. As vicissitudes próprias da adolescência, na pandemia, impactaram de forma mais intensa a vida diária, escolar, familiar e social dos adolescentes, aumentando a demanda por acompanhamento psicológico, constituindo-se como mais uma força para mover mudanças rápidas para tornar viável a escuta e o tratamento desses jovens, assim como ocorreu frente a outras demandas para saúde mental e para a psicologia. Interrogamo-nos sobre as vias de trabalho para manter o vínculo e o processo terapêutico nos atendimentos de forma remota, utilizamos como referencial teórico Zimerman (1999), com embasamento psicanalítico, e Derrida (2005) com contribuições da filosofia.

Diante do exposto, objetiva-se neste estudo refletir e compreender sobre atendimentos em psicologia de forma online, bem como contribuir para os avanços da atuação da psicologia no território virtual.

Metodologia

A partir dessas considerações, o método do estudo é qualitativo do tipo relato de experiência. O presente estudo versa sobre a constituição de possibilidades de escuta de um caso de uma adolescente, atendida de forma presencial que passou a ser recebida de forma online, pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. Este estudo é resultado da prática e estudo teórico na consolidação da experiência clínica em um Curso de Extensão de Teoria e Prática Clínica e retrata algumas implicações iniciais ao dar continuidade na direção de tratamento no momento da pandemia de Covid-19, utilizando as tecnologias de comunicação da internet para manter o atendimento psicológico no momento de distanciamento social estipulado pelas autoridades em saúde. Esta metodologia volta suas lentes às particularidades de cada sujeito em questão, ressaltando a sua condição de ser único. Portanto, não almeja uma generalização dos dados, mas sim, captar a experiência singular de cada participante, tendo em vista que a pesquisa qualitativa se manifesta, sobretudo nas diferentes expressões e formas de compreender as experiências vividas pelo ser humano (STAKE, 2011).

Não pretendemos neste estudo, adentrar os conteúdos produzidos e os desfechos do caso, mas sim, fazer um recorte do atendimento com enfoque na transição da forma de atendimento.

Resultados

A adolescente em questão, estava em psicoterapia presencial na clínica, em março de 2020, devido ao que foi sendo chamado de distanciamento social, que pode ser chamado aqui de distanciamento físico, uma vez que o afastamento e isolamento entre as pessoas tinha um registro sobre a questão biológica pertinente à prevenção da transmissão do vírus Coronavírus-19, interferindo na interação no encontro e em alguns casos na interação . A realidade orgânica e biológica da doença que assola esta pandemia colocou os diferentes campos do conhecimento a realizarem estudos e pesquisas em suas especificidades para trabalhar as diferentes interferências na vida das pessoas e da sociedade. No caso da psicologia vem se dando um investimento em formas de encontro para viabilizar a escuta clínica, que pode ser compreendida como fazendo parte da promoção de saúde mental.

Diante disso, vimo-nos lançados face à necessidade de sustentar a continuidade de tratamentos por via on-line. Neste momento, vamos nos basear no caso de uma adolescente que ilustra questões importantes para a preservação do vínculo e da comunicação para continuidade da direção de tratamento que, até então, vinha acontecendo de forma presencial como mencionado anteriormente.

A adolescente que motivou o estudo, optou por realizar a interação com a terapeuta por meio de mensagem escrita com encontros síncronos, semanais, pelo WhatsApp, consolidando de saída dois deslocamentos importantes. O primeiro deles foi do atendimento presencial para o online que nos coloca em questão as ferramentas tecnológicas utilizadas, que neste caso foi o WhatsApp, pois nos pareceu mais acessível e familiar para a jovem. O segundo foi a interação e consolidação da escuta de um texto oral para um texto escrito.

No primeiro atendimento, a adolescente optou por mensagens de voz, porém, no segundo encontro, solicitou se expressar por mensagens de texto com a terapeuta. Segundo a adolescente, escrever lhe permitia maior reflexão sobre as suas palavras e lembranças, e os atendimentos a seguir foram realizados por mensagens de texto, da paciente para a terapeuta e vice-versa.

Na transição do atendimento presencial para o online, foi importante retomar combinações dos atendimentos, de maneira semelhante ao que no início de um tratamento, a retomada de combinações estava relacionada à mudança de ambiente. As lembranças de combinações estruturantes para o setting pode se dar sempre que o terapeuta perceber que se faz necessário diante de algum sinal dado pelo paciente.

Dentre tais combinações, destacam-se o sigilo; preparação de um ambiente reservado para o atendimento para ambos, terapeuta e paciente; horários pré-agendados; bem como orientações sobre a liberdade de fala, a livre associação e a realização de intervenções que consideram o tempo e condição de elaboração do sujeito em tratamento, combinações sobre formas de pagamento. Dito de outra forma as orientações sobre a técnica psicanalítica que era utilizada na forma presencial, neste caso, precisaram ser consideradas no atendimento on-line, juntamente a novas construções para acolher a singularidade de cada sujeito. Além disso, trabalhar com o sujeito em questão a preparação do ambiente e espaço físico onde se situam para realizar os encontros online é um dos meios de colocar o corpo do paciente e do terapeuta em cena, preparando-se para um encontro à distância em que a voz, a escuta e o olhar são enviados pela internet, viabilizando formas de se fazerem presentes, paciente e terapeuta, mesmo em longa distância no processo terapêutico em construção. Outro elemento constitutivo neste atendimento foi a sincronicidade do encontro para dar sustentação a um endereçamento supostamente imediato da produção textual (oral

ou escrita do paciente), que também dá a abertura para outros destinos da palavra podendo ser também em tempos e espaços pouco ou muito distantes, nos quais o efeitos de novos sentidos e ressignificações para a palavras, sonhos e outras narrativas produzidas em uma sessão terapêutica .

Discussão

Setting Terapêutico - presença física ou virtual

Segundo Zimerman (1999), a palavra setting, que traduzida à língua portuguesa chama-se “enquadre”, pode ser descrita como “a soma de todos os procedimentos que organizam, normatizam e possibilitam o processo psicanalítico”. Ainda para o autor, o setting se inicia no momento das combinações e contratações, que também vão acontecendo ao longo do tempo, neste sentido, reorganizar a mudança de espaço, comunicação, horário e rotina, na mudança do atendimento presencial para virtual, podemos considerar como possibilidade para a construção de um setting terapêutico.

O setting proporciona acolhimento, escuta e cuidado, trazendo ao indivíduo a delimitação da diferenciação do Eu - Outro, proporcionando maior sentido na individuação e reconhecimento de si. O setting também propicia abertura para que o paciente traga seus conflitos, se permitindo passar pelas frustrações de enfrentá-los pela palavra, para assim, ser possível o processo de confronto com o real, imaginação e simbolização. Neste sentido, Zimerman (1999) afirma que a definição e clareza de papéis, do terapeuta e paciente trazem segurança ao processo terapêutico. No entanto, as combinações precisam apresentar certa flexibilidade , tendo em vista que a rigidez excessiva poderia atrapalhar o processo, podendo causar, como por exemplo, certo fechamento para a posição do terapeuta num lugar de detentor de saber e de mestria, que precisa ser aberto e estar em queda para advir o saber do outro, neste caso do paciente .

Para Sandler (1990) uma mudança de setting pode provocar novos sentimentos, precisa ser remontado e considerado pelo terapeuta para que a dupla, terapeuta e paciente siga adiante. Todavia, esta mudança não seria proposital, mas neste caso, dadas as circunstâncias, percebemos novos discursos advindos da paciente, não apenas na forma, mas no conteúdo narrativo. Este novo setting, não estava apenas protegido por paredes e portas, como

o presencial, mas assegurar que as mensagens estavam protegidas e os aparelhos por senhas, se fizeram importantes nestas novas combinações. Refletimos que a realização de combinações e orientações para compor o cenário terapêutico foram fundamentais para dar início à constituição do espaço de tratamento de maneira on-line, podendo ser utilizada a transposição de combinações do espaço presencial, juntamente a novas construções para acolher a subjetividade relacionados a singularidades de cada sujeito. Neste novo setting que se constitui, entre terapeuta e paciente, o ambiente virtual - ou ciberespaço possibilita a mente acessar outras esferas de comunicação e contato, enquanto o corpo permanece no mesmo lugar físico (GIBSON, 2009). O espaço virtual produz novas formas de ser e estar presentes, podendo transpor as distâncias geográficas. Desta forma, o virtual e o real, embora diferentes, se enlaçam (LÉVY, 1996), trazendo a existência e a presença elementos reais, embora, não haja troca física. Nos atendimentos em saúde na modalidade online, o setting também se faz presente, sendo possibilitado pelo espaço de escuta, neste caso, mediado pelos dispositivos eletrônicos, com base em uma relação terapêutica que vinha sendo construída e por meio do texto escrito (BITTENCOURT et al, 2020).

As TICs possibilitam a aproximação de pessoas do mundo todo, para Ceroni (2017), o ciberespaço reduz a distância para o encontro e trocas, e trazendo ganho de tempo, permitem o contato instantâneo, inclusive diferentes atividades clínicas no campo da saúde. Desta forma, segundo a autora supracitada, inúmeras mudanças vão se instalando, e o acesso ao corpo nas suas diferentes produções como texto oral, escrito, olhar, escutar, por meio das TICs já é uma realidade.

Com base no que encontramos na literatura e na experiência vivenciada neste estudo, o setting pode ser considerado para além do espaço físico ou da elaboração do contrato e combinações, o setting é preenchido pela relação humana ali estabelecida, pelo vínculo e cuidado. Pela confiança da relação terapêutica e postura ética, Moreira e Esteves (2012) afirmam que o setting é um espaço mental, em que as combinações e os papéis estabelecidos podem ser mantidos em qualquer ambiente, não estando atrelado somente ao espaço físico. Quando internalizados esses papéis, a psicoterapia prosseguirá em seu processo, podendo compor com diferentes espaços físicos.

Escrita

A filosofia auxilia na tomada da escrita como possibilidade de expressão, produção e de investigação num processo terapêutico de psicologia, visto que o texto oral ou escrito é primário e o ponto de partida para qualquer estudo nas ciências humanas (BAKHTIN, 2003). O texto possui diferentes direções e nomeia fragmentos heterogêneos da natureza, da vida social, da história e do psiquismo, podendo até unificá-los por relações ora casuais ou por produção de sentidos e contemplações estéticas seja pelo paciente no seu percurso de fala e do processo terapêutico, ou até mesmo por parte do terapeuta em seus percursos de estudos e análise de suas implicações com o seu fazer clínico.

Foi possível analisar que ao escrever se deu um trabalho com a linguagem que implica em metaforização, que retira as palavras de um lugar naturalizado e a escrita pode ser considerada uma tecnologia de produção de subjetivação. Consideramos que a adolescente ao escrever, o objeto é construído a partir de uma memória de pensamentos sobre pensamentos, vivências das vivências, palavras sobre palavras, textos sobre textos pelos quais passa a reinventar e ressignificar repetições. Através da escrita podem se dar novas associações, novos sentidos tornando a escrita uma tecnologia de subjetividade.

Dito de outra forma, a paciente ao escrever, produz conteúdos, temas, objetos que são construídos a partir de uma memória que passa a ser lembrada e recontada, fazendo parte do que Derrida (2005) chamou como sendo uma reinvenção do mesmo. A tecnologia da escrita (DERRIDA, 2005) passou a ser utilizada pela jovem favorecendo formas de imaginação e metaforização num trabalho de produção de sentidos propícios aos processos de subjetivação.

Considerações finais

Desta forma, as TICs vêm possibilitando o acesso e a continuidade das atividades em psicologia e da efetivação de processos terapêuticos, que vem sendo tomados como desafios para pesquisas e novos estudos. Contudo, as TICs por si não garantem as

possibilidade de atividades no campo da psicologia elas vão ampliar ou diminuir suas possibilidades dependendo da postura ética, da sustentação metodológica e teórica para sustentação do trabalho. O Conselho Federal de Psicologia apresenta uma preocupação em respaldar o desenvolvimento de atividades de psicologia, incluindo os espaços de formação de psicólogos na universidade e na extensão, no contexto da pandemia do Covid-19. O respaldo do CFP vem se dando na produção de espaços de discussão, estudo e produção de documentos orientadores para atendimentos online, entre outras, temáticas que se agravam e tomam preponderância no atual contexto.

A interrupção e interferências nas atividades no campo da saúde e em nosso caso da psicologia na pandemia, bem como as dificuldades decorrentes desta na vida das pessoas que foi se tornando evidente em situações clínicas colocaram em evidência o valor das modalidades de atendimento online. Na experiência clínica trazida aqui ressalta-se a importância do atendimento online no caso de uma adolescente que acabou por encontrar na utilização do whatsapp com a produção do texto escrito possibilidades para dar continuidade do seu tratamento. Estes caminhos encontrados expressam esforços por ambos psicólogos, terapeutas e pacientes ao encontrar caminhos viáveis para promover espaços de subjetivação que podem criar meios para enfrentar dificuldades encontradas nas histórias de vida, tomando maior preponderância com o mal estar no contexto da pandemia.

As metodologias utilizadas o sentido de orientar, contratar ponto iniciais como encontros sistemáticos, combinados previamente, cuidado como espaço reservado e favorecedor para a fala, para uma relação de confiança, sigilo, entre outras passaram a ser utilizadas e até mesmo retomadas em casos de atendimentos que passaram a ser realizados da forma presencial para online. A produção da paciente por meio do texto escrito configurou-se como um meio para a adolescente dar continuidade ao processo de escuta e intervenção junto a sua terapeuta. O endereçamento desta forma de expressão baseado numa relação de vínculo e de confiança auxiliou na continuidade do processo terapêutico passando da modalidade presencial para online. Além disso, o endereçamento da produção pode estar ligado a um sentido de valor que pode auxiliar nas possibilidades de resignificação e produção de sentidos que se tornam fundamentais para um processo terapêutico se instaurar no campo da psicologia com base na teoria psicanalíticas e outras que oferecem embasamento para a valorização e potencialização para a palavra seja ela em forma de texto oral ou escrito.

É válido ressaltar que o atendimento online não invalida o trabalho presencial do psicólogo, outrossim, pode vir a abrir novas possibilidades para a atuação profissional. Concluímos que uma relação terapêutica pode ser preservada por meio de atendimento on-line, contando

com postura ética e de pesquisa no contexto da pandemia.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail et al. Os gêneros do discurso. Estética da criação verbal, v. 2, p. 279-326, 2003.

BITTENCOURT, Henrique Borba; RODRIGUES, Caroline Cassal; SANTOS, Gabriel Licoski dos; SILVA, Jaqueline Batista da; QUADROS, Laura Gonçalves de; MALLMANN, Lucas Santos; BRATKOWSKI, Pâmela Soares; FEDRIZZI, Renata Isabel. Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. Diaphora, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 41-46, 2020. Even3. <http://dx.doi.org/10.29327/217869.9.2-6>. Disponível em: <http://www.sprgs.org.br/diaphora/ojs/index.php/diaphora/article/view/202>. Acesso em: 20 jan. 2021

BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde.. Oms (ed.). OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus: Declaração do diretor-geral sobre a reunião do comitê de emergência do regulamento sanitário internacional (2005) sobre o novo coronavírus (2019 n-cov). PAHO: Representação da OPAS e da OMS no Brasil. Brasília, 31 jan. 2020. p. 01-01. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>. Acesso em: 05 fev. 2021.

CERONI, Mara Luiza Vieira. Atendimento psicoterápico online e seus desdobramentos na relação mente e corpo. Revista Latino-americana de Psicologia Corporal, v. 6, n. 1, p. 99-110, 2017.

Conselho Federal de Psicologia. (2020a). Resolução nº 04, de 26 de março de 2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Brasília: Autor. Acesso em: 01/02/2021 Disponível em: https://www.google.com/url?q=http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-250189333&sa=D&source=editors&ust=1615495291386000&usq=AOvVaw1QsntmhgO_zAmTIRE18.

Conselho Federal de Psicologia – CFP. (2005). Resolução CFP Nº 010/05, de 21 de julho de 2005. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Acesso em: 10/12/2020. Disponível: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf

Conselho Federal de Psicologia. (2018a). Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. Brasília: Autor. Acesso em 12/02/2021. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>

DERRIDA, Jacques. A farmácia de Platão. Trad. Rogério da Costa. São Paulo:

Iluminuras, 2005, 126 p.

GIBSON, William. Neuromancer, São Paulo: Aleph, 3ª edição, 2003. In: O Diálogo como uma Estratégia de Interação na Formação Docente na EAD. Favero, R.V.M.; Barbosa, M.L.; Ávila, B.; Tarouco, L.; Kieling Franco, S.R. Novas Tecnologias na Educação, V. 7 Nº 3- CINTED-UFRGS, dezembro, 2009.

LÉVY, Pierre. Que é o Virtual?, O. Editora 34, 1996.

MOREIRA, Letícia Machado; ESTEVES, Cristiane Silva. Revisitando a teoria do setting terapêutico. Portal dos psicólogos, p. 1-8, 2012.

SANDLER, Joseph. Técnica da Psicanálise infantil. Porto Alegre, 1990. Editora Artes Médicas.

STAKE, R. E. Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011.

ZIMERMAN, David E. Fundamentos psicanalíticos: teoria, técnica e clínica- uma abordagem didática. Porto Alegre: Artmed, 1999.