

O atendimento psicológico on-line durante a pandemia de COVID-19: a experiência de estagiários de psicologia

Láisa Rodrigues Marcondes

Helena Rinaldi Rosa

Universidade de São Paulo/ Instituto de Psicologia

laisa@usp.br

Objetivos

O presente trabalho pretende avaliar qualitativamente as impressões de estagiários de psicologia que atuaram no Plantão de Acolhimento Psicológico do IPUSP, durante a pandemia de COVID-19, por meio de entrevistas semi-estruturadas. A partir disso, refletir sobre esse momento desafiador que transformou a forma de clinicar.

Métodos e Procedimentos

A revisão de bibliografia foi realizada pelas plataformas Scielo e Google Acadêmico a partir dos descritores “atendimento on-line psicológico” e “atendimento on-line psicologia”. Privilegiou-se artigos que foram publicados entre 2020 e 2022, período da pandemia de COVID-19.

Foram realizadas 22 entrevistas semi-estruturadas com estagiários que atenderam na modalidade on-line no Plantão de Acolhimento Psicológico do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (PAP - IPUSP) durante a pandemia. Os participantes estão entre o segundo ano da graduação até recém formados, fato que contribui com a diversidade sobre as impressões e a experiência de cada um. Alguns atendiam em outros projetos de atendimentos também de forma virtual. As entrevistas ocorreram de forma virtual através da plataforma Google Meet e foram gravadas, com a autorização dos participantes mediante preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, para maior controle da coleta de dados e transcrição. As perguntas que nortearam a entrevista foram:

1 - Você possui experiência prévia em atendimentos on-line antes da pandemia de COVID-19?

2 - Você já fez atendimentos presenciais? Se sim, quais diferenças você notou entre atendimento presencial e atendimento online?

3 - Como é para você realizar atendimentos on-line?

4 - Você se sentiu preparado para realizar atendimento on-line?

5 - Quais as dificuldades que você apontaria nos atendimentos on-line? E quais pontos positivos?

6 - Quais impactos você notou em realizar atendimentos on-line na modalidade do plantão?

7 - Quais marcas você acha que os atendimentos on-line durante a pandemia irão deixar na história da psicologia?

O tempo de cada entrevista foi variado, entre 10 e 60 minutos. Essa variação se deve ao fato da não interrupção dos participantes que fizeram falas mais longas, uma vez que nosso objetivo é justamente investigar as experiências dos estagiários. Dessa forma, seria contraproducente privilegiar um tempo padrão para todos. Além disso, por ser uma pesquisa qualitativa, o que nos interessa é investigar os significados contidos nos relatos e interpretá-los. (TURATO, 2000, p. 97).

A análise das entrevistas será feita seguindo alguns princípios da análise de conteúdo proposta por Laurence Bardin (2016).

Resultados

Dos vinte e dois participantes, nenhum deles havia experiência prévia em realizar atendimentos on-line, o que configura um

ineditismo nesse fazer clínico. Dez já tinham atendido de forma presencial antes da pandemia, dez iniciaram durante a pandemia de forma on-line e dois tinham a terapia pessoal on-line antes da pandemia. Dessa forma, alguns puderam comparar suas próprias experiências em dois momentos diferentes de estagiar, outros tiveram que refletir e imaginar o que seria diferente e essas duas em específico tinham a experiência como paciente na terapia virtual.

Os dados coletados podem ser elencados em três temas: aspectos positivos, aspectos negativos e peculiaridades. Dentro deles foram classificados todos os itens apontados pelos participantes e iremos nos aprofundar em alguns trazendo trechos das entrevistas.

Como aspectos positivos foi relatado: Alcance maior de pessoas; Flexibilidade de horários; Praticidade (locomoção, roupas confortáveis, encaixe na rotina); Redução de custos; Atender pacientes de várias regiões acarretando maior diversidade; Contribuição para uma nova forma de fazer psicologia.

Aspectos negativos: Falta da presença física e comportamentos não verbais; Falhas técnicas (internet, fone de ouvido com som ruim, queda de energia, retorno da voz, imagem com baixa qualidade); Solidão na frente da tela; Perda da estrutura física do consultório e ida ao local; Falta de privacidade e ambientes não adequados; Mais distratores; Indiferenciação do espaço de estudo, trabalho e descanso; Setting com mais interferências e menos definido.

Peculiaridades: Preocupação com segurança digital;

Ver a própria imagem; Ver o outro estagiário quando o atendimento é em dupla; Observar as mudanças de ambiente do paciente; Presença da tela e contato mediado pela tecnologia; Controle do que quer mostrar.

Conclusões

A partir da experiência dos estagiários alunos de psicologia, foi possível notar o quão rico e diverso é o campo do atendimento on-line e as múltiplas contribuições que eles apresentaram a partir de suas vivências. Muitas vezes foram responsáveis pela construção dessa pesquisa e todas elas trouxeram situações centrais para o avanço do conhecimento na área.

A profissão psicologia de forma alguma é descolada do mundo material. Pelo contrário, a

materialidade influencia diretamente no fazer psicológico e na pandemia não foi diferente. Apesar do grande desafio do contexto e de poucos estudos científicos, as demandas por eles aumentaram, algo imprescindível para a boa formação dos estudantes de psicologia (VIANA, 2020, p.77).

Referências Bibliográficas

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Almedina, 2016.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Coronavírus: comunicado sobre atendimento on-line. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/coronavirus-comunicado-sobre-atendimento-on-line/>>. Acesso em: 11 fev. 2022.

FIGUEIREDO, L. C. A virtualidade do dispositivo de trabalho psicanalítico e o atendimento remoto: uma reflexão em três partes. Rio de Janeiro: Cadernos de psicanálise, v. 42, n. 42, p. 61-80, 2020.

PIETA, M. A. M.; GOMES, W. B. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável? Psicologia: ciência e profissão, UFRGS, 2014, pgs. 18-31.

TURATO, E. R. Introdução à metodologia da pesquisa clínico-qualitativa definição e principais características. Revista portuguesa de psicossomática, v. 2, n. 1, p. 93-108, 2000.

VIANA, D. M. Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de covid-19. Cadernos Esp, V. 14, N. 1, P. 74-79, 2020.