



ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE: UM NOVO CONCEITO EM PSICOTERAPIA

Jéssica Letícia Munhoz¹
Alane Degraf Alves²
Cristiane Aparecida Costa³

Resumo: *O avanço da tecnologia permitiu um grande desenvolvimento em todos os ramos das ciências. Em relação à Psicologia, o surgimento de novas formas de comunicação surge como alternativas para a ampliação do atendimento psicoterápico.*

A terapia online é uma prática relativamente nova, onde um psicólogo realiza consultas, aconselhamento e orientação psicológica através da internet.

Embora pouco conhecida, a busca pelo atendimento online cresceu consideravelmente nos últimos anos, fazendo com que profissionais busquem se inteirar, e pacientes sejam beneficiados com esse novo serviço.

Palavras-chave: Atendimento Online. Psicoterapia Online. Jornada Científica.

Introdução

Embora pouco conhecido, a busca pelo atendimento psicológico online cresceu consideravelmente nos últimos anos, fazendo com que profissionais busquem se inteirar e pacientes sejam beneficiados com esse novo serviço. Desse modo, o atendimento psicológico online tem como benefício, uma maior praticidade, possibilitando uma flexibilidade de horários, uma vez que promove acesso para pacientes onde quer que estejam.

Objetivos

Fazer conhecido o atendimento psicológico feito através da internet e elucidar os benefícios dessa prática tanto ao paciente quanto ao psicólogo.

Metodologia

Estudo de caráter bibliográfico de livros e artigos, contendo um referencial teórico sobre psicoterapia e atendimento online.

¹ Curso Bacharelado em Psicologia, discente, Faculdade Sant'Ana, e-mail: jl_munhoz@hotmail.com

² Curso Bacharelado em Psicologia, discente, Faculdade Sant'Ana, e-mail: alanedegraf@gmail.com

³ Docente do Curso de Bacharelado em Psicologia, Faculdade Sant'Ana, e-mail: criscosta16@yahoo.com.br

Atendimento Online:

Segundo Lemos (2016), acredita-se que a terapia online tenha começando pelo programa de computador conhecido como ELIZA, no ano de 1960, criado por Joseph Weizenbaum no Instituto de Tecnologia de Massachusetts. A principal implementação do programa mostra a simulação da conversa entre um paciente e seu psicólogo, na qual o usuário é o paciente e o software o psicólogo.

No Brasil os primeiros estudos sobre atendimento online ocorrem no início do ano 2000, onde pesquisadores começaram a discutir ações para criação da primeira resolução em 2005. Em 2012, a primeira resolução foi revisada, autorizando um procedimento conhecido como Orientação Psicológica Online, onde os atendimentos possuíam limites de até 20 sessões por paciente. E hoje, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) por meio da Resolução CFP 011/2018, autoriza os serviços realizados por meios tecnológicos da informação e comunicação, desde que não firam as disposições do Código de Ética do profissional de Psicologia. Autorizando a realização dos seguintes serviços: consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona; processos preliminares de seleção de pessoal; utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente; supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas e psicólogos nos mais diversos contextos de atuação; atendimento eventual de clientes em deslocamento ou clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial e orientação psicológica. (CFP, 2018).

Torna-se então imprescindível nesse contexto certificar-se de que o psicólogo esteja com o cadastro junto aos conselhos em dia e ativo. Essa é a garantia de que se trata de alguém habilitado e apto a atender por intermédio tecnológico.

O atendimento pode ocorrer em tempo real, como em conversas por vídeo conferência, telefônicas, salas de bate-papo e através de mensagens ou trocas de e-mails. O atendimento que melhor se aproxima em termos de qualidade e resultado é o de vídeo, onde é possível ter acesso ao maior número de informações sensoriais possível como a visão e audição. Além disso, mesmo havendo uma tela entre psicólogo e paciente, o vídeo permite aos dois lados que haja uma percepção de movimentos, angústias, sensações e emoções.

Porém, a utilização desses instrumentos tecnológicos, não exclui a possibilidade da psicoterapia presencial, sendo advertido na Resolução nº 011/18 que “o atendimento de pessoas e grupos em situação de emergência e desastres, bem como pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência, pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é vedado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.” (CFP, 2018, p. 02).

Segundo Suler (2002, apud ULKOVSKI, SILVA e RIBEIRO, 2017) a terapia via internet pode acontecer de forma síncrona e assíncrona, de acordo com a simultaneidade da comunicação. A forma síncrona acontece em tempo real, mesmo terapeuta e paciente não estando face a face, a disponibilidade de um para o outro é imediata. Na forma assíncrona terapeuta e paciente teriam uma maior liberdade no que se refere ao tempo, uma vez que o atendimento não ocorre de forma simultânea, permitindo que o paciente faça seus relatos no momento em que se sentir mais à vontade, enquanto o terapeuta tem a vantagem de uma análise mais detida na escrita do paciente.

Sapienza (2004), ressalta que o momento da terapia é único, pois em nenhum outro uma pessoa abre a sua intimidade com tanta confiança. Isso acontece porque aquele é o lugar onde o paciente pode ser frágil, e todos os sentimentos (bons ou ruins) têm o direito de frequentar aquela sessão. Nisto consiste o trabalho que ali se realiza: deixar que as coisas apareçam com seus significados, reuni-los e permitir que sentidos se articulem.

Para Pinto (2002, apud ULKOVSKI, SILVA e RIBEIRO, 2017), a terapia online cria mecanismos mais fáceis de acesso beneficiando às pessoas que por algum motivo não conseguem sair de suas casas, seja por dificuldades na locomoção, por estarem em regiões distantes ou ainda pela saúde, idosos, pessoas com deficiência física, transtornos que os impossibilitam a continuidade ou início do atendimento presencial.

Costa, Romão e Di Luccio (2009 apud ULKOVSKI, SILVA e RIBEIRO, 2017) ressaltam que as entrevistas ou o atendimento online podem levar mais tempo que o atendimento presencial, mas que de certa forma esse tempo é compensado, pois os depoimentos não precisam ser transcritos, além de poderem ser salvos na íntegra, trazendo assim fidedignidade na escrita sem receios de uma má interpretação.

Em alguns casos, a orientação online é vista como porta de entrada, no intuito de avaliar e encaminhar a pessoa para o atendimento presencial, o que também pode ser considerado uma mudança importante na vida do sujeito, sendo considerada com uma das funções e pontos positivos dessa nova modalidade de atendimento.

Em estudo realizados por Pieta e Gomes (2014) alguns terapeutas relatam um nível alto de confiança e que assim muitos pacientes expõem com mais facilidade seus problemas, apresentando dessa forma uma postura mais desinibida comparada a terapia convencional.

Para Ulkovski, Silva e Ribeiro (2017), “o sujeito em processo terapêutico carrega consigo as marcas de um mundo repleto de mudanças rápidas, de valores, modo de ser, moldados pelas transformações contemporâneas.”

Em qualquer atendimento é exigido uma postura do psicólogo diante de coisas fundamentais, como a ética em seu trabalho, o respeito pelo paciente, pelo contexto da sessão de terapia, pelo segredo profissional; o bom senso de saber que a terapia, seja qual for, não pode tudo, e que às vezes, é necessário também algum outro tipo de encaminhamento.

Considerações finais

Com a correria do dia a dia, não é raro se deparar com o discurso de que não se tem tempo para nada. Para quem convive com essa realidade o cuidado com a saúde mental acaba ficando em segundo plano.

O atendimento psicológico online, é um avanço que acompanha as demandas da vida moderna, e nesses casos pode ser uma excelente solução, já que permite que se tenha acesso a profissionais capacitados com os mesmos benefícios da terapia presencial, sendo, portanto uma opção prática, segura e eficiente que permite ao paciente iniciar ao tratamento e cuidar da sua saúde mental e emocional sem precisar mudar toda a sua rotina.

Referências

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - RESOLUÇÃO Nº 11, DE 11 DE MAIO DE 2018

LEMOS, Marina. **Conheça a história da orientação psicológica online no Brasil e no Mundo – Parte 1**. 2016. Disponível em:

<<https://www.psicologiasdobrasil.com.br/conheca-historia-da-orientacao-psicologica-online-no-brasil-e-no-mundo-parte-1/>>. Acesso em: 28 jun. 2019.

PIETA, M.A.M.; GOMES, W. B. **Psicoterapia pela internet: viável ou inviável?**

Psicologia: Ciência E Profissão, v. 34, n. 1, p. 18-31, 2014.

SAPIENZA, Bilê Tatit. **Conversa sobre terapia**. São Paulo: EDUC, p. 17-21, 2004.

ULKOVSKI, E. P.; DA SILVA, L. P. D.; RIBEIRO, A. B. **ATENDIMENTO**

PSICOLÓGICO ONLINE: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, v. 7, n. 1, 2017.