

# **O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE COMO ABERTURA PARA NOVOS ENCONTROS**

**Beatriz Vitória da Silva**

**Marcelo Henrique de Oliveira**

**Roberta Lia Campos**

**Orientador: Henriette Tognetti Penha Morato**

Universidade de São Paulo

Instituto de Psicologia

hmorato@usp.br

## **Introdução e Objetivos**

Com o advento da pandemia, em março de 2020, não só as atividades presenciais foram suspensas, mas sim todos e todas nós também. Fomos acometidos por um acontecimento, que rompeu com a realidade que conhecíamos até então e possibilitou a criação de um novo mundo. O online se deu a ver. atendimentos, reuniões, confraternizações, encontros familiares, amigos e colegas de trabalho, tudo em um mesmo espaço, da casa, e feito através de uma mesma máquina, o computador ou o celular. O que seria possível acontecer a partir daí? Frente a quais novas aberturas estávamos? Novas demandas surgiriam e para supri-las novas criações seriam necessárias. Surgiu assim o Projeto de Apoio Psicológico Online (PAPO) do Instituto de Psicologia da USP. Oferecendo atendimento psicológico gratuito e dando a possibilidade de

serem realizados até três encontros com o mesmo psicólogo, o projeto atualmente conta com quase dois mil atendimentos finalizados. O que seria possível neste encontro online? Como cliente e terapeuta se apresentariam? Quais limitações surgiriam nesse novo contexto? Guiados por essas e outras perguntas, nos lançamos na experiência de realizar uma pesquisa de follow up dos atendimentos do PAPO, a fim de compreender como foram as experiências de clientes e psicólogos do projeto. Fundamentando-nos na noção fenomenológica de abertura para irmos ao encontro dos entrevistados, conversamos de forma livre para entrar em contato com o que se desse a ver.

## **Métodos e Procedimentos**

O método utilizado foram entrevistas de follow-up com roteiro livre onde os

entrevistados contaram suas experiências. Fizemos duas entrevistas. Na primeira conversamos com perguntas iniciais sobre a experiência e a dinâmica da conversa foi livre. Após essa conversa, houve uma discussão do grupo sobre o que foram as entrevistas e possíveis caminhos para uma segunda conversa. Assim sendo, na segunda conversa houve um direcionamento maior com o objetivo de explorar aspectos não explorados anteriormente.

## **Resultados**

De modo geral o espaço dos atendimentos foi apresentado como um respiro, uma possibilidade de descanso em um momento emergencial, no qual a vida parecia estar suspensa e todos à espera de algo indefinido. Deparamo-nos novamente com a noção de acontecimento: com a ruptura causada pela pandemia de COVID-19 foi necessário repensar a forma de estar presente e disponível para os atendimentos diante deste “novo mundo” que se abria através do online. Ainda assim, pudemos perceber que foi possível estar em companhia mesmo à distância e que a forma de atendimento não pareceu importar para os clientes atendidos. O encontro se deu, independente dos meios tecnológicos, pela disponibilidade e abertura, dos clientes e dos psicólogos e psicólogas. Foi possível observar que, apresentado um acontecimento, novas possibilidades puderam se abrir e outras perspectivas se apresentaram,

conferindo plasticidade e inventividade à atenção clínica.

## **Conclusões**

O andamento desta pesquisa gerou oportunidade para que pudéssemos compreender o projeto a partir de uma nova perspectiva. Ter a possibilidade de olhar para o PAPO a partir da visão de colaboradores e de cliente trouxe um esclarecimento sobre o que significa esse cuidado num momento de pandemia. O projeto não é apenas um atendimento terapêutico, mas se mostra também como um espaço para ser com o outro; o acolhimento que surgiu entre colaborador e cliente foi primordial para a eficiência do projeto e todos os entrevistados destacaram que a experiência foi muito positiva.

O objetivo neste momento é dar continuidade a essa pesquisa e expandir as entrevistas também para os estudantes que, por intermédio do LEFE, também participaram de atendimentos do PAPO. Pretendemos entender como o projeto se mostrou para esses alunos e se houve alguma diferença em relação ao que observamos com outros colaboradores. Vemos muitas possibilidades possíveis e será muito importante trilhar os diversos caminhos que se mostram.

## **Referências Bibliográficas**

Cabral, B. E. (2020). Reflexões (Im) Pertinentes Na Interface Extensão/Diálogo Intercultural: Outras Miradas Possíveis

Para O Tripé  
Ensino-pesquisa-extensão?. *Revista  
ComSertões*, 8(1), 139-152.

Morato, H. T. P., & Sampaio, V. F. (2019). A  
Escuta Clínica Como Um Pesquisar  
Fenomenológico Existencial: Uma  
Possibilidade No Horizonte Da  
Realização Da Existência. *Arquivos do  
IPUB Online*, 1(1), 102-115.

Morato, H. T. P.; Santos, S. E. B. (2017).  
Questões metodológicas da clínica  
psicológica: compondo o caminho  
pela via do Hódos-metá. Anais do  
III Congresso Luso-Brasileiro de  
Práticas Clínicas  
Fenomenológico-Existenciais e IX  
Congresso Latino-Americano de  
Psicoterapia Existencial:  
“Resgatando o Caráter Sensível da  
Existência”. Universidade do Estado  
do Rio de Janeiro. Instituto de  
Psicologia. Laboratório de  
Fenomenologia e Estudos da  
Psicologia Existencial –  
LAFEPE/UERJ. ISBN:  
9788556760135. Editora: Rede  
Sirius. Pagina: 131-132. Rio de  
Janeiro, 10 a dia 12 de abril de  
2017.

[http://www.ifen.com.br/pdfs/congresso2017/convidado\\_32.pdf](http://www.ifen.com.br/pdfs/congresso2017/convidado_32.pdf)