



Cadernos de Ensino e Pesquisa em Saúde
E-ISSN: 2764-2550
DOI: <https://doi.org/10.29327/269776.2.1-14>
<https://revista.ghc.com.br/>

Entre microfonias, afetos e pandemia: carta sobre um grupo por teleatendimento em um Centro de Atenção Psicossocial

Among microphonics, affections, and the pandemic: a letter about a teleservice group in a Psychosocial Care Center

Antonella Cabrini de Lima ¹
Juliana Unis Castan ²

¹ Psicóloga. Residente no Programa Saúde Mental da Residência Integrada Multiprofissional em Saúde do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.
Contribuição de autoria: a autora contribuiu na concepção do artigo, construção do texto e revisão do manuscrito.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7449-5307>
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6985007295508406>
E-mail: atcabrini@gmail.com

² Psicóloga. Mestre em Counseling and Personnel Services pela University of Maryland, College Park, EUA. Especialista em Psicologia Hospitalar e em Avaliação Psicológica pelo CFP. Psicóloga contratada do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.
Contribuição de autoria: a autora contribuiu na concepção do artigo e revisão do manuscrito.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6946-0537>
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3023376776893477>

RESUMO

O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um serviço de saúde mental comunitário que atua de forma interdisciplinar visando a reabilitação e reinserção de pessoas com sofrimento psíquico intenso. Considerando o perfil de usuários do CAPS, que apresentam perda de funcionalidade e autonomia, e vínculos interpessoais empobrecidos, desenvolver ou ampliar o repertório de habilidades sociais mostra-se de suma importância no tratamento multidisciplinar. A pandemia de COVID-19 demandou a adoção de medidas de proteção e segurança nos serviços de saúde, incluindo a realização de grupos terapêuticos por teleatendimento no CAPS. Este artigo objetiva relatar as inquietações de uma profissional co-coordenadora de um grupo de treinamento de habilidades sociais realizado por teleatendimento em um CAPS II, retratando também as modificações em sua condução demandadas pela pandemia. O grupo realizado de forma on-line demonstrou ser mais uma ferramenta disponível para o cuidado em saúde mental. Considerando as dificuldades de interação e ansiedade social, a realização de intervenções de forma virtual mostrou-se um facilitador para usuários com este perfil. Espera-se que esta possa ser a porta de entrada para maior participação dos usuários que possam progredir para encontros presenciais quando o contexto social permitir.

Palavras-chave: serviços comunitários de saúde mental; habilidades sociais; COVID-19.

ABSTRACT

The Psychosocial Care Center (PSCC) is a community mental health service that works interdisciplinarily, aiming to rehabilitate and reinsert people with intense psychic suffering. Considering the profile of PSCC users, who present a loss of functionality and autonomy and impoverished interpersonal bonds, developing or expanding the repertoire of social skills proves to be of utmost importance in multidisciplinary treatment. The COVID-19 pandemic demanded the adoption of protection and safety measures in health services, including the conduction of therapeutic groups via teleservice at the PSCC. This paper aims to report the concerns of a professional co-coordinator of a social skill training group carried out through teleservice at a PSCC II, also depicting the modifications to their conduct demanded by the pandemic. The group carried out online demonstrated being yet another tool available for mental healthcare. Considering the challenges of interaction and social anxiety, the virtual performance of interventions proved to be a facilitator for users with this profile. This is expected to be the entryway for greater participation of the users that may progress to in-person meetings when the social context so allows.

Keywords: mental health community services; social skills; COVID-19.

Queridos colegas, como estão nestes tempos pandêmicos? Espero que estejam todos bem, na medida do possível. Nosso trabalho foi abalado, demandando reformulações e ressignificações constantes, porém seguimos buscando o fortalecimento de vínculos e afetos, seja pessoalmente ou através de ligações ou de telas. Este relato de experiência foi criado a partir dos desafios e inquietações surgidos durante a minha trajetória enquanto residente



de psicologia no primeiro ano da pandemia da COVID-19, período marcado pelo isolamento social que antecedeu a diminuição de casos de infecção ocorrida após a vacinação em massa da população.

Me formei em psicologia em 2018 no litoral norte e em 2020 me mudei para Porto Alegre para iniciar uma tão aguardada residência em Saúde Mental. O segundo ano da residência se dá em um Centro de Atenção Psicossocial II (CAPS II), local em que eu mais desejava atuar. O CAPS é um serviço de saúde mental comunitário que atua de forma interdisciplinar visando a reabilitação e reinserção de pessoas com transtornos mentais severos e persistentes na sociedade (BRASIL, 2011). É um serviço baseado nas ideias de território e de vínculo, de reforço de potencialidades, estímulo à autonomia e, principalmente de cuidado e afeto.

Entretanto, confesso que estava desmotivada, pois acreditava que não conseguiria realizar um trabalho satisfatório à distância. Teria apenas um ano para me experimentar neste local que desejava tanto - e ainda em meio a uma pandemia, com grupos suspensos e toda rotina e fluxo de trabalho modificado.

Uma das atividades que estava programada para eu realizar era o Grupo de Habilidades Sociais. O termo habilidades sociais refere-se ao repertório comportamental que envolve interações sociais. O aprendizado de novas habilidades e o desenvolvimento de autonomia impactam no modo como os usuários se posicionam no mundo enquanto sujeitos singulares, gerando melhora da autoeficácia e da autoestima (CORDIOLI; GREVET, 2019; JUNGES; PEREIRA; CASTAN, 2020). Ainda segundo os autores, esta prática corrobora a função do CAPS de estímulo à cidadania, além de promover a motivação para o tratamento e a visão e valorização de pessoas historicamente marginalizadas e discriminadas socialmente.

O grupo, coordenado por profissionais da Enfermagem e Psicologia, propõe o desenvolvimento de habilidades relacionais e adaptativas - aspecto essencial considerando o perfil de usuários atendidos, com demandas de trabalhar autonomia, funcionalidade e vínculos interpessoais. Com foco na comunicação e escuta de sentimentos e emoções, apoio mútuo, empatia e civilidades, a intervenção utiliza-se de interações assertivas entre seus participantes através de rodas de conversa, treinos estruturados e passeios (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2011; JUNGES; PEREIRA; CASTAN, 2020).

Vocês podem imaginar o que pensei quando soube que participaria da coordenação de um grupo de habilidades sociais à distância... Justamente de habilidades sociais, que sempre supomos requerer o contato presencial, o olho no olho! Inicialmente, o grupo foi suspenso, pois pensava-se que seria impossível um grupo que objetiva a interação social, isto é, que os usuários saiam de casa, converssem, se expressem, ser à distância, com cada um dentro de sua casa falando e se vendo através da tela de um celular ou computador.

Mas a pandemia não deu trégua e é claro que a saúde mental das pessoas não foi beneficiada pelo consequente isolacionismo. Usuários com dificuldades de sair de casa ficaram ainda mais reclusos, com atividades restritas à casa e com convívio social restrito à família. Também não foi fácil para



os profissionais do serviço, que viram o sentido do seu trabalho se perder, que se perceberam de mãos atadas, com contato com usuários apenas através de ligações telefônicas ou quando vinham para as consultas psiquiátricas ainda mais espaçadas.

Dessa forma, a necessidade de todos, equipe e usuários, demandou reformulações e a capacidade de se reinventar para trazer vida de volta ao CAPS, através da continuação de um cuidado acolhedor e humanizado. Pois humanizar também é proteger, mas sem afastar o usuário.

Assim, o grupo recomeçou de forma on-line e com novos e antigos participantes. E não é que deu certo?!? A maior novidade foi perceber que o formato on-line, ao invés de nos afastar, possibilitou que muitos usuários resistentes a ir ao CAPS presencialmente, puderam utilizar a segurança de suas casas a seu benefício, participando on-line.

Apesar de não podermos estimular a interação social fora dos muros de casa durante a pandemia, de acordo com as orientações governamentais da época, aproveitamos esta oportunidade para nos aproximarmos de forma on-line de usuários que pouco frequentavam o CAPS anteriormente. Pudemos também ver um pouquinho de suas casas, através de suas telas, e interagir com parentes, o que também nos proporcionou ver um recorte das dinâmicas familiares. Além disso, pudemos diminuir um pouco da solidão provocada ou acentuada pela pandemia, tanto a nossa quanto a deles, demonstrando que o CAPS continua aqui para o que precisarem.

Outro ganho importante foi referente à aprendizagem do uso de telas e mídias, tanto para comunicação, como para a busca de novos conhecimentos. Usuários que não sabiam usar a internet, aprenderam, se reinventaram e agora conseguem se comunicar melhor com familiares e com a própria equipe do CAPS. Isso também é promover a inserção social!

Claro que nem só de ganhos vivemos. Não realizamos passeios e não conhecemos tanto os usuários como gostaríamos. Enfrentamos dificuldades com computadores, celulares e internet, assim como atrapalhões para ligar e desligar microfones. O fato de os usuários terem déficits justamente na interação desmotivou, já que às vezes parecia mais uma entrevista do que um grupo terapêutico, mas seguimos e os usuários seguiram num esforço conjunto conosco.

O isolamento pandêmico foi físico, mas não social, é o que sempre reforçamos para todos, e colocar em prática esta ideia nos aqueceu o coração. Ver na prática que o trabalho em saúde mental continua vivo e potente, em contínua reconstrução. O contato com nossos usuários é o que nos motiva a trabalhar todos os dias, seja pessoalmente ou através de telas. Eles podem estar do lado de lá, mas nós continuaremos sempre aqui, por eles.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt3088_23_12_2011_rep.html. Acesso em: 24 jun. 2021.

CORDIOLI, A. V.; GREVET, E. H. *Psicoterapias: abordagens atuais*. 4 ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. *Habilidades sociais: intervenções efetivas em grupo*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

JUNGES, N.; PEREIRA, F. P.; CASTAN, J. U. Grupo de treinamento de habilidades sociais em um Centro de Atenção Psicossocial. *Barbarói*, Santa Cruz do Sul, v. 56, p. 246-260, 2020. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/download/12258/8870>. Acesso em: 24 jun. 2021.

Editor responsável: Daniel Demétrio Faustino da Silva

Recebido em 30 de dezembro de 2021.

Aceito em 18 de maio de 2022.

Publicado em 30 de junho de 2022.

Como referenciar este artigo (ABNT):

LIMA, Antonella Cabrini de; CASTAN, Juliana Unis. Entre microfonias, afetos e pandemia: carta sobre um grupo por teleatendimento em um Centro de Atenção Psicossocial. *Cadernos de Ensino e Pesquisa em Saúde*, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 204-207, 2022.

