

  <https://doi.org/10.56238/ciesaudesv1-028>

Daniela von Mühlen

Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde
Universidad Europea Del Athantico

RESUMO

Nos últimos tempos, tem se falado muito sobre Psicoterapia Online, na maioria dos casos, comparando com a face a face. Este fato gera dúvidas, divergências de opiniões sobre sua prática e eficácia. Para desmistificar o assunto, será preciso agregar conceitos específicos e ampliar as possibilidades de desenvolver e oferecer um serviço de qualidade. Este trabalho tem como objetivo geral avaliar a importância do desenvolvimento da segurança psicológica no contexto da psicoterapia online individual, a partir da abordagem sistêmica. Foi realizada pesquisa online com 112 participantes abordando assuntos diretamente ligados a segurança psicológica na psicoterapia online, estes dados foram analisados e compilados em três

categorias: Competências teóricas, técnicas e pessoais do psicoterapeuta online. A discussão dos resultados agregou ao tema algumas teorias de comunicação digital, demonstrando a importância dos conhecimentos do profissional para adequar ou adaptar cada tipo de serviço ou atendimento a melhor mídia digital, estabelecendo assim a segurança psicológica necessária para um vínculo e aliança terapêutica online para engajar e manter o paciente em tratamento. A abordagem sistêmica se mostra muito relevante para a área, visto ter seus conceitos fundamentais embasados na cibernética e teoria dos sistemas computacionais, pode ser adaptada para a Psicoterapia Online. A pesquisa se mostrou relevante por agregar conceitos e pensar estratégias específicas para a psicoterapia online, sem comparações. Para o futuro, fica a sugestão de aprofundamento de pesquisas trazendo resultados de tratamento a médio e longo prazo.

Palavras-Chave: Psicologia Virtual, Atendimento Online, Comunicação Online, Expressar, Sistêmica.

1 INTRODUÇÃO

Com a pandemia da COVID-19, o serviço de psicoterapia online no Brasil aumentou bastante, também devido a flexibilização do Conselho Federal de Psicologia nos ajustes das resoluções relacionadas ao tema (CFP, 2020).

Mesmo assim, ainda ouvimos várias dúvidas e incertezas quanto ao funcionamento e eficácia da psicoterapia online, tanto por parte de psicólogos, como de pacientes. Talvez um dos motivos seja a falta de prática ou estudo das técnicas adaptadas ao ambiente e atendimento virtual (Souza, Silva e Monteiro, 2020; Femia et al., 2020).

Esta pesquisa traz para a Psicoterapia Online conceitos de Segurança Psicológica na tentativa de agregar valor a esta prática clínica de forma a melhorar as ofertas de serviços prestados.

Quando se fala em Segurança Psicológica, estamos nos referindo basicamente aos quatro itens que regem este conceito, são eles:

- Segurança em se expressar: É seguro se pronunciar, expor problemas, trazer ideias, questionar?
- Segurança em interagir: É seguro pedir ajuda, engajar conversar difíceis, iniciar e manter um diálogo?

- Segurança em aprender: É seguro fazer perguntas, inovar, arriscar, aprender com os erros?
- Segurança em pertencer: Sentir-se apoiado e valorizado, segurança em saber que não será prejudicado ou rejeitado deliberadamente (Edmondson, 2020; InfoQ, s.f.; Instituto Internacional de Segurança Psicológica, s.f.).

O conceito de segurança psicológica vem da Psicologia Organizacional, é estudada e aplicada em empresas e instituições como estratégia para combater a cultura do medo, ou seja, que os funcionários tenham um ambiente onde sejam capazes de compartilhar seu conhecimento com respeito e confiança mútua, que sintam-se a vontade para correr riscos, se exporem sem serem retalhados ou prejudicados, que sejam escutados em suas ideias e não sejam inibidos pelo medo (Edmondson, 2020; InfoQ, s.f.; Instituto Internacional de Segurança Psicológica, s.f.).

E como podemos trazer esse conceito para a psicoterapia online? Bem, Edmondson (2020, p. 04) diz que “nossa tendência espontânea em ignorar o futuro explica a prevalência de muitos comportamentos inúteis ou prejudiciais à saúde”, talvez isso possa ser aplicado a novas e sérias formas de psicoterapia, entre elas a online, se for estudada, pensada, pesquisada, construída de forma científica como ferramenta essencial para a saúde mental dos dias de hoje e não apenas como um “quebra-galho” mal adaptado ou conduzido da mesma forma que a psicoterapia presencial.

Pensando nisso, esta pesquisa tem relevância social, pois dentre seus objetivos está a necessidade de desmistificar a psicoterapia online, criar a consciência da necessidade do profissional se preocupar e investir na segurança psicológica de seus pacientes podendo melhorar sua prática online e aproximar a psicoterapia ainda mais das pessoas trazendo saúde mental para a população em geral que muitas vezes não tem acesso a psicoterapia presencial por diversos motivos.

Esta verificação tem seu valor prático, pois grande parte dos profissionais acreditam que para trabalhar com psicoterapia online, basta realizar o mesmo trabalho do atendimento presencial, mas mediado por uma tecnologia de comunicação (computador, celular, etc) e talvez este seja o grande problema e resistência da categoria.

Em suma, a pesquisa aqui apresentada tem sua relevância teórica e acadêmica, pois se mostra inovadora e seus resultados servirão para elaboração de técnicas direcionadas ao ensino da prática de psicoterapia online, ou seja, no auxílio direto aos profissionais que desejam trabalhar de forma online e oferecer a seus pacientes segurança e resultados eficazes.

Enfim, acreditamos que a psicoterapia online deva gerar novas e muitas pesquisas ainda, visto ser recente no Brasil, bem como acreditamos ser de extrema relevância trazer o conceito de segurança psicológica para dentro da área clínica, pois muito mais do que diagnósticos e prognósticos, a clínica

psicológica se dá de empatia, confiança, respeito, subjetividade, conhecimento teórico e técnicas aplicadas a realidade de cada paciente (Calado, S. A.; Morikoshi, L. & Silvério Jr., R. C., 2021).

A pesquisa tem como objetivo geral avaliar a importância do desenvolvimento da segurança psicológica no contexto da psicoterapia online individual, a partir da abordagem sistêmica. Tem como objetivos específicos descrever os principais conceitos de segurança psicológica e a relação com tratamento baseados na abordagem sistêmica, identificar se a segurança psicológica é um facilitador para busca e permanência no tratamento psicológico online e contribuir com material explicativo sobre a importância da segurança psicológica na psicoterapia online para profissionais da psicologia e interessados no assunto.

Fica claro que na Psicoterapia Online não temos uma melhor abordagem teórica, mas sim a necessidade de adaptar a abordagem escolhida para trabalhar a partir dos meios digitais de comunicação. A abordagem sistêmica traz grandes contribuições neste sentido, pois tem sua origem nos conceitos da computação e agrega valor e mostra grandes possibilidades de adaptação ao atendimento virtual.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza qualitativa (Flick, 2004), tem a finalidade exploratória, pois apesar de termos pesquisas e material relacionado a Segurança Psicológica e Psicoterapia Online, a relação entre os conceitos e prática clínica são uma novidade. O delineamento da pesquisa segue conforme metodologia de pesquisa-ação transversal (Funiber, 2020).

Para a coleta de dados, foi utilizado questionário online elaborado no Google Forms, com perguntas abertas e de múltipla escolha baseadas nos objetivos da pesquisa, este questionário foi elaborado exclusivamente para esta pesquisa pela autora da mesma. O questionário foi acompanhado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido com o objetivo de informar ao participante da pesquisa todo o procedimento adotado. O contato e convite para participar da pesquisa foi realizado por e-mail e aplicativo de mensagem instantânea (Whatsapp) incluindo o link de acesso ao questionário da pesquisa. A ferramenta Google Forms possibilita geração de gráficos e tabelas (em Excel) com as respostas para facilitar a análise posterior dos dados recebidos.

A coleta de dados e armazenamento de dados seguirem normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, no que diz respeito a segurança e sigilo dos dados coletados.

Foi amplamente divulgado para contatos profissionais e pessoais de todas as regiões do Brasil. O convite foi replicado por pessoas que se interessaram pela temática da pesquisa.

O questionário foi disponibilizado no período de 43 dias, entre os dias 20/12/2021 e 31/01/2022. Os participantes não tiveram nenhum contato direto com a pesquisadora, as informações foram recolhidas através de relatórios do próprio Google Forms de forma online.

Para análise dos dados, foi utilizada a metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (2010), conjunto de técnicas de análise das comunicações.

É importante destacar que o projeto de pesquisa, com seus objetivos, metodologia e questionário passaram pela análise do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Luterano de Manaus e aprovado CAAE 53493621.7.0000.5014.

3 RESULTADOS

Dentre os resultados da pesquisa, estão dados sociográficos e de opinião quanto a psicoterapia online. Na análise de conteúdo segundo Bardin (2010), as categorias escolhidas para trabalhar e apresentar os resultados foram as seguintes: Competências teóricas do Psicoterapeuta Online, Competências técnicas do Psicoterapeuta Online e Competências pessoais do Psicoterapeuta Online. Estas categorias já são apresentadas por Rosset (2021), também baseado na abordagem sistêmica, mas para psicoterapia presencial e não agregando os conceitos de segurança psicológica, como é proposto neste trabalho.

3.1 COMPETÊNCIAS TEÓRICAS DO PSICOTERAPEUTA ONLINE

Conforme Rosset (2021, p.13), “competência é a soma de conhecimentos ou de habilidades usadas para desenvolver uma tarefa ou uma atribuição”. Neste sentido, todo profissional da psicologia deveria manter-se atualizado e em constante aprendizagem teórica para que possa auxiliar seus pacientes a enxergarem seu padrão de funcionamento, utilizar seu conhecimento para ajudar seus pacientes a fazerem suas aprendizagens e assim possibilitar mudanças, é o que se espera de um bom profissional.

Na pesquisa realizada, a preocupação ou expectativa em relação ao profissional em termos técnicos se apresenta de forma sutil em respostas à perguntas sobre segurança e possibilidades de tratamento online.

Profissionalismo; Que esteja certificada e credenciado no Conselho; Conhecimentos técnicos sobre a psicoterapia; Conhecimento e preparo do profissional; Qualidade/Formação do profissional; Ter afinidade com a abordagem que o profissional trabalha; Conhecimento clínico dela; Manter a competência que ela demonstra; Sendo um bom profissional; Terapeuta tem habilidade; Profissional especializado; Capacidade técnica do profissional.

Também aparecem respostas relacionadas a experiências negativas na Psicoterapia Online, mas que demonstram estar relacionadas diretamente com a falta de competência teórica do profissional em questão.

A profissional não tinha preparo para o atendimento, pois emitia opiniões pessoais, chamando a paciente de mimada e cheia de gostos; Profissional não é capacitado para me ajudar em certos momentos.

Com conhecimento teórico da abordagem escolhida, a psicoterapia “sai da padronização para a criação” conforme Rosset (2021, p.20). Conhecer profundamente o processo científico que sustenta a abordagem, auxilia o profissional no processo de criação e adaptação para a realidade online dos atendimentos. Se o profissional adquire sua teoria de forma robótico ou decorada, sem assimilação e condições de aplicação ou análise para a prática clínica, ele terá muito mais dificuldade de adaptar-se aos atendimentos online.

Normalmente os pacientes não demonstram preocupação com a abordagem do profissional ou não tem condições nem acesso para avaliar o nível de conhecimento teórico do mesmo, mas no decorrer do tratamento percebem, comparam com experiências de conhecidos e, mesmo não sendo claros ou diretos sobre seus motivos, acabam desistindo do tratamento e até mesmo descredibilizando a Psicoterapia Online de forma geral.

3.2 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DO PSICOTERAPEUTA ONLINE

Ainda baseando-se no material de Rosset (2021) quanto as competências técnicas de um terapeuta da abordagem sistêmica, podemos relacionar com falas dos participantes em vários momentos.

Rosset (2021) traz como competência técnica desde o primeiro contato com o paciente, a postura nas sessões, estratégias de condução, ações em situações de crise, avaliação do funcionamento do paciente, bem como escolha da técnica apropriada para possibilitar aprendizagens e mudanças, uso de instrumentos, rituais, jogos e estratégias adequadas.

Neste sentido, os participantes da pesquisa trazem experiências e expectativas bem mais claras em suas falas. Fica claro que a técnica sem a teoria se torna vazia e de senso comum, mas também fica claro a importância do manejo adequado da teoria adquirida e aplicada na prática com técnicas bem estruturadas, do contrário o tratamento não se dá.

Falas relacionadas a confiança/vínculo com o profissional foram recorrentes, também observaram a presença/escuta ativa do profissional, o acolhimento, condução das sessões, ética e sigilo. Nas competências técnicas esperadas pelos participantes, são apresentadas várias questões de adaptação para o online.

Relacionadas ao profissional: *Me sentir segura na relação terapêutica; Confiança no profissional; Que ele me desse a devida atenção; Sigilo da profissão; Condução da sessão; Confiança no profissional e o acolhimento; Sentir-se acolhido, sem julgamento; Ética profissional; Capacidade de me deixar a vontade para expor o problema; O modo como a conversa flui; Psicólogo ético e que acompanhe o processo respeitando minha individualidade; Conhecimento e habilidade do profissional, regras claras; Se ela (profissional) estiver em ambiente adequado e atenção voltada para mim; A relevância que ele (profissional) dá para os meus sentimentos; A credibilidade do terapeuta e o quanto consigo confiar nele; Perceber que ele (profissional) está prestando atenção e interagindo comigo; Manejo do psicoterapeuta é um fator essencial; Estabelecer vínculo; Alívio em poder falar e ser ouvida sem ser julgada em momentos de sofrimento, sendo acolhida e orientada da melhor forma possível em um momento em que não tinha como sair de casa; Acolhimento; Profissionalismo, parâmetros éticos e relação de cuidado.*

Relacionadas ao ambiente de atendimento: *Local seguro; Lugar tranquilo; Privacidade total; Que esteja sozinho e não seja interrompido; Estar sozinha no ambiente em que a sessão vai ocorrer, tanto onde eu estou, quanto onde ela (profissional) está. Me certificar de que ninguém ouvirá o que vou dizer; Perceber que o ambiente que ela está (profissional) é quieto e não tem outras pessoas; Que não há ninguém a sua volta; Não ter barulhos externos nem interrupções; Saber que ela está (profissional) em um local fechado, com fones de ouvido e sem pessoas por perto. Saber que ninguém mais está ouvindo a consulta; Segurança dos dados; Boa conexão de internet; Fones de ouvidos; Difícil me adaptar (online) por causa de interferências externas durante o atendimento.*

Pontos negativos: *Falhas na transmissão; Problemas de internet; Instabilidade ou falta de luz; Falta de privacidade no ambiente que utilizo; Pontos positivos: Pronto atendimento; Segurança da minha casa; Assim que acabei, pude chorar a vontade no meu próprio quarto; Considero mais seguro; Estar em casa já acho positivo, pois estou em minha zona de conforto onde consigo expor melhor meus problemas, sentar confortavelmente, anotar as orientações e sentindo-me bem para me expor da mesma forma que aceitar as orientações e colocar em prática.*

Na Psicoterapia Online, as competências técnicas exigidas e esperadas pelos pacientes incluem conhecimento e manejo de tecnologias. A preocupação com o ambiente físico de atendimento não deve ser negligenciada, e implica diretamente com a ética profissional nas falas sobre sigilo e interrupções ou interferências externas, este é um ponto importante para ser abordado na preparação do profissional que pretende realizar este tipo de atendimento, pois observamos a relação direta com o estabelecimento da segurança psicológica e a importância da mesma para engajamento e manutenção do tratamento psicológico.

3.3 COMPETÊNCIAS PESSOAIS DO PSICOTERAPEUTA ONLINE

Será que existem competências pessoais específicas para um Psicoterapeuta Online? Deveriam ser pré-requisitos para a liberação dos atendimentos? Bom, estas são perguntas reflexivas sem respostas prontas, para Rosset (2021) faz parte do rol de competências pessoais a forma como o profissional lida com assuntos como: rejeição, direitos e deveres, culpa e responsabilidade, público e privado, solidão, individualidade, flexibilidade, limites, intuição, coragem e ousadia, entre outros.

Nas falas dos participantes vem relatos pessoais de situações onde perceberam algo em seu terapeuta, ruim ou bom, em algumas destas falas podemos fazer o link com competências pessoais deste profissional, mesmo levando em conta que este é o olhar unilateral do paciente.

Falas como as seguintes despertam atenção: *Demonstrar interesse em ajudar; Empatia do profissional; Perceber/sentir a atenção dada à fala do paciente; Ter referências; Ser indicado; Credibilidade; Seriedade do profissional (reputação); Honesto e sincero; Vibração da psicóloga quando consegui enfrentar alguns medos e pequenas conquistas foi um momento emocionante; Senti o terapeuta meio entediado; Sensação que o terapeuta cochilou, saiu do ar; Psicólogo atendeu sua família durante a sessão (família interrompeu o atendimento em andamento); Cansaço do profissional.*

O mundo virtual, e a Psicoterapia Online se inclui aí, tem a capacidade de criar um imaginário diferenciado nas pessoas, dentro das competências pessoais do psicoterapeuta online, devem estar o “lidar” com o mundo virtual e seus imaginários na vida do paciente. Também saber e estar atento ao seu próprio comportamento diante da videochamada, pois seu paciente também capta reações e tem sentimentos relacionados a tudo o que acontece. Criar um ambiente psicologicamente seguro será fundamental para tenham a liberdade e tranquilidade de falar, expor suas dúvidas, comentários e incertezas sobre tudo.

Os resultados apresentados contribuem e respondem aos objetivos da pesquisa, podendo ser explorados e comparados com outras pesquisas a serem realizadas sobre Psicoterapia Online /ou Segurança Psicológica, bem como o viés da abordagem Sistêmica para ambos os assuntos.

4 DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

A literatura identificada e trazida no marco teórico deste trabalho apresenta revisão de temas éticos e teóricos referentes a psicoterapia online no Brasil, muitas delas não apresentam a abordagem teórica pesquisada ou utilizada. Muitas pesquisas direcionadas e resultadas da experiência durante a pandemia da COVID-19 trazem casos pontuais, mas, de modo geral, um grande avanço para psicoterapia online no Brasil.

O Conselho Federal de Psicologia debate constantemente sobre a formação teórica e prática dos profissionais, e mesmo não tendo alcance para interferir nas decisões junto ao Ministério da Educação, acompanha, aconselha e estabelece orientações a respeito da formação básica e especializações do psicólogo. Relacionado a Psicoterapia Online, hoje somente o cadastro no e-psi atende às exigências, com certeza isso não basta, não comprova competência teórica e prática para adaptação ao atendimento online.

Na abordagem sistêmica, Schmidt (2020) traz um estudo a respeito de atendimento online para casais e famílias com resultados similares aos desta pesquisa, neste estudo, foram abordadas experiências clínicas das autoras e pesquisas empíricas sobre psicoterapia online no atendimento a casais e famílias juntamente com revisão narrativa de literatura sobre o tema em diversos países.

Em um dos estudos citados por Schmidt (2020), realizado nos Estados Unidos, uma das preocupações apresentadas foi em relação a confidencialidade e a privacidade nos atendimentos, incluindo o local onde paciente e profissional se encontravam, esta foi também uma grande preocupação apresentada pela maioria dos participantes da pesquisa. Interessante pensar que no atendimento presencial não existe uma preocupação tão grande em relação a presença de outras pessoas na recepção da clínica, por exemplo. O ambiente virtual carrega consigo preocupações diferenciadas que não devem ser ignoradas por um profissional comprometido e preparado.

Schmidt (2020, p.06) traz em seus estudos também que “os clientes são corresponsáveis por proteger sua própria privacidade, discutindo com eles de que forma isso pode ser feito”.

Mesmo não abordando os princípios da segurança psicológica, o estudo apresenta pontos relevantes sobre a abertura, comunicação, importância do diálogo aberto tanto no contrato, quanto no vínculo durante todo o tratamento, em qualquer momento que surgirem dúvidas a respeito do andamento do mesmo. Trazer os princípios da segurança psicológica para a qualificação da psicoterapia online se torna algo muito relevante.

Também são abordados por Schmidt (2020) temas como preparo do profissional para reconhecer suas potencialidades e desafios na psicoterapia online, principalmente com abordagem de temas sensíveis ou ainda estratégias para gerenciamento de crises. O profissional deve adaptar suas estratégias de abordagem dos temas, incentivando sempre a expressão verbal dos sentimentos, visto que o controle e observação do setting é reduzido, mas possibilita interação com as emoções de forma diferente.

Ayub (2012) em seu trabalho com atendimento domiciliar também fala do controle do setting, mostrando a importância do profissional estar preparado para entrar no mundo do paciente, neste caso, sua casa. No caso da psicoterapia online, o profissional também precisa se preparar de forma diferenciada para entrar no mundo do seu paciente, além de preparar o seu próprio mundo para receber

seu paciente. Esta troca, interação virtual exige cuidado e atenção. O profissional estar sempre no mesmo espaço, com fones de ouvidos causa uma sensação de conhecimento por parte do paciente, ele não irá sentir-se chamado a explorar um ambiente novo a cada atendimento, podendo assim, sentir-se seguro para dar andamento ao tratamento. Já o profissional tem em sua frente a cada atendimento um novo setting para analisar. A psicoterapia online traz a possibilidade de conhecer o ambiente onde o paciente vive, como ele lida com este ambiente e diversas outras possibilidades que se apresentam quando se entra na casa do paciente.

O tema segurança psicológica apresentado por Edmondson (2020) é essencialmente organizacional, na literatura pesquisada todos os resultados e discussões são direcionados ao trabalho organizacional, com intuito de melhorar o ambiente de trabalho para refletir na produtividade, criatividade, resultados e saúde mental da equipe. Não foram encontrados material de pesquisa relacionando segurança psicológica com a psicoterapia online, este é um dos motivos da importância deste trabalho.

Almondes e Teodoro (2021), em seu livro, trazem uma importante reflexão sobre as teorias da comunicação mediadas por computador e relação com a psicoterapia online. Sua pesquisa vem ao encontro desta no sentido de se dar importância às competências teóricas, técnicas e pessoais do profissional para atuação na psicoterapia online. Eles defendem inclusive uma nova abordagem de trabalho direcionada para os atendimentos mediados por tecnologias.

Baseados nas teorias da comunicação, Almondes e Teodoro (2021) trazem à discussão possibilidades de adaptação do comportamento da pessoa de acordo com o meio digital que está utilizando, esta adaptação pode ser positiva ou negativa, quando bem direcionada pelo profissional traz grandes benefícios para a psicoterapia online.

Dentre as teorias da comunicação apresentadas por Almondes e Teodoro (2021) estão: Teoria de redução de canal; Teoria de processamento de informação social; Teorias que enfatizam as possibilidades de imaginação e simulação na comunicação mediada por computador; Teoria de escolha de mídia.

A teoria de redução de canal tem como base que na comunicação presencial temos vários canais de comunicação a disposição (visão, audição, sensação, etc) e mediados por tecnologias a comunicação seria reduzida (Almondes e Teodoro, 2021).

[...] enfatiza o caráter deficitário da comunicação online (...). de acordo com esta teoria, a diminuição do número de canal leva a um empobrecimento da comunicação, que é descrito com palavra-chave como “comunicação sem emoção” ou “descontextualizada”, muitas vezes porque a comunicação online ocorre a distância e em formato assíncrona.

Almondes e Teodoro (2021, p.28), apontam que esta teoria é utilizada para criticar a psicoterapia online, mas sem fundamento, pois, a exemplo dos livros e cartas, fica comprovado a

possibilidade de “comunicar sentimentos, gerar impressões, criar intimidade ou construir relacionamentos. Um exemplo de que isso é possível são as pessoas que se encontram e se apaixonam na internet”. Baseados nestas informações, os autores sugerem que as pesquisas sobre comunicação e psicoterapia online deveriam ser aprofundadas e validadas, pois as existentes até agora são insuficientes. Nos resultados desta pesquisa, são apresentados na Figura 4.8 – Realizar Psicoterapia este “preconceito” quanto as possibilidades de realização de psicoterapia mediada por tecnologias de texto, por exemplo. Um maior aprofundamento nas pesquisas quanto eficácia destes meios se faz necessário.

A teoria de processamento de informação social traz um contraponto com a teoria de redução de canal, ela “não considera que haverá empobrecimento da comunicação relacionada à mídia, mas que as pessoas adaptam seu comportamento de comunicação ao dispositivo eletrônico, de forma que as restrições à mídia sejam ativamente compensadas” (Almondes e Teodoro, 2021, p. 29). Segundo os autores, as expressões emocionais e relacionais se dão de forma diferente utilizando a compensação, por exemplo: aumento da verbalização, detalhamento das informações emocionais, descrição do humor, ou ainda utilizando imagens como emoticons, emojis e memes. Para uma comunicação eficiente, será preciso competências técnicas e pessoais tanto do profissional, quanto do paciente. Importante não descartar essa possibilidade de comunicação na psicoterapia online, adaptação seria o ponto de partida.

As teorias que enfatizam as possibilidades de imaginação e simulação na comunicação mediada por computador, de forma básica, defendem a possibilidade da falta da presença física aumentar a possibilidade de falar sobre assuntos mais delicados e sensíveis. A possibilidade de nunca precisar encontrar o profissional face a face, pode gerar uma confiança em trazer para a psicoterapia online assuntos íntimos e delicados que na presencial não seria tão fácil. Almondes e Teodoro (2021) trazem esta possibilidade como “efeito de desinibição” que possibilita uma maior intimidade no mundo digital. Os autores trazem também a possibilidade de trabalhar com a fantasia do paciente, simular ou testar comportamentos mediados por tecnologias digitais, enfatizam a necessidade de pesquisas nesta área.

Neste trabalho em algumas falas dos participantes vem este efeito da desinibição. Na Tabela 4.1 – O que é seguro na Psicoterapia Online, a maioria acredita ser seguro falar sobre assuntos delicados, este efeito pode estar diretamente ligado com as competências 60 técnicas e pessoais do profissional em estabelecer um ambiente de segurança psicológica no ambiente online de tratamento.

Na teoria de escolha de mídia, temos um viés diferente das anteriores, ela se baseia na necessidade de escolher a mídia ideal para cada tipo de atendimento. Se subdivide em Escola racional da mídia, Modelo de riqueza de mídia e Escolha normativa da mídia.

Na primeira, se entende que os envolvidos na comunicação (profissional e paciente) irão escolher a melhor forma de mídia para cada momento, por exemplo: utilizar mensagem de texto para agendamento e videochamada para realização do mesmo. As vantagens dessa teoria é que não parte do princípio de que o atendimento face a face é mais eficiente, mas que a psicoterapia online tem a sua disposição inúmeros meios para cada tipo de atividade ou serviço prestado.

Já no modelo de riqueza de mídia, “há a expectativa de que, com um bom ajuste entre a complexidade das tarefas e a riqueza do meio, definida pelo número de canais de comunicação disponível, seja possível alcançar uma alta eficiência da comunicação” (Almondes e Teodoro, 2021, p. 32).

E por último, na escolha normativa da mídia, acredita-se que esta escolha não se dá de forma racional, mas sim por indução de utilidade social, ou seja, o que a sociedade adere ou considera ser mais usual para cada tarefa, por exemplo, a comunicação instantânea fica automaticamente ligada ao uso do aplicativo whatsapp, não levando em consideração outras possibilidades, isto tem seu lado negativo também, pois pode tornar usual uma ferramenta que nem sempre é considerada a mais adequada para cada atividade (Almondes e Teodoro, 2021).

Almondes e Teodoro (2021) também trazem preocupações e dicas específicas para adesão do paciente ao tratamento, formas de apresentação do contrato terapêutico, estrutura e duração dos atendimentos e as necessidades de adaptação ao tipo de paciente e caso que se apresenta na clínica online. A importância da aliança e relação terapêutica estabelecida, que vem ao encontro dos relatos dos participantes da pesquisa e importância da segurança psicológica como competência do profissional que se propõe a trabalhar com psicoterapia online.

Conforme proposto nesta pesquisa, os objetivos ligados a importância do desenvolvimento da segurança psicológica no contexto da psicoterapia online individual, a partir da abordagem sistêmica, foram alcançados.

Um dos objetivos específicos foi trazer os conceitos principais de segurança psicológica para a prática clínica da psicoterapia online. Foi um grande desafio, pois, baseado na abordagem sistêmica, há pouco material publicado, foi observado a falta de referências específicas. O material utilizado foi de pesquisas relacionadas a psicologia organizacional, mas foi possível agregar perfeitamente com os resultados das questões trazidas pelos participantes na pesquisa realizada.

Então, os conceitos foram explanados e a relação foi estabelecida na análise dos resultados. Fica evidenciado a possibilidade da relação e aprofundamento de pesquisas relacionadas, visto a importância e recorrência do tema segurança nas falas dos participantes em relação a psicoterapia online.

Um resgate histórico e das resoluções do Conselho Federal de Psicologia a respeito de psicoterapia online foi necessário para contextualizar a prática hoje aqui no Brasil, observamos muitas pesquisas e materiais relacionados, mas de forma geral pouco aprofundadas em resultados clínicos obtidos, a grande maioria diz respeito a revisão de bibliografia e experiências pontuais durante a pandemia da COVID-19, este material é de extrema relevância, mas de forma alguma esgota o assunto.

A abordagem sistêmica tem suas publicações voltadas mais para o atendimento a casais e famílias, vem sendo pesquisada e adaptada à prática clínica individual a poucos anos, de forma alguma prejudica a associação a psicoterapia online, pelo contrário, por ser uma abordagem que tem seus conceitos básicos vindos da cibernética e teoria dos sistemas da computação, contribui muito para a experiência virtual da psicologia.

Desta forma, o presente trabalho descreve os principais conceitos de segurança psicológica e faz relação com a forma de condução dos tratamentos segundo a abordagem sistêmica, atendendo ao primeiro objetivo específico da pesquisa.

Relacionado ao segundo objetivo específico, identificar se a segurança psicológica é um facilitador para busca e permanência no tratamento psicológico online, a presente pesquisa identifica como sendo um facilitador para busca e permanência no tratamento psicológico online através da relação das respostas dos participantes com a teoria pesquisada. Ou seja, nas respostas dos participantes vem questões relacionadas as crenças da psicoterapia online e demonstra como facilitador questões relacionadas a segurança psicológica oferecida e trabalhada pelo profissional.

Os conceitos de segurança psicológica foram relacionados como habilidades necessárias para o profissional da psicoterapia online. Saber expressar, saber interagir, saber aprender e saber pertencer são essenciais para o estabelecimento de vínculo na psicoterapia online.

Analisando o terceiro objetivo específico, contribuir com material explicativo sobre a importância da segurança psicológica na psicoterapia online para profissionais da psicologia e interessados no assunto, podemos concluir que este trabalho, de forma inédita, interliga assuntos e conceitos da psicologia e agrega valor para a área de pesquisa. É um trabalho inicial, ao longo do seu desenvolvimento, os objetivos foram sendo amadurecidos e material importante sendo agregado. Contribui sim, mas desperta a necessidade de aprofundamento em pesquisas futuras e práticas clínicas da psicoterapia online já em andamento.

As discussões não se esgotam neste trabalho e não se tem esta pretensão, foi visto que a formação continuada dos profissionais se faz necessário para a capacitação e desenvolvimento de competências teóricas, técnicas e pessoais tanto na sua abordagem de atuação, quanto para prática da psicoterapia online.

Fica evidenciado que, somente utilizar as mesmas técnicas dos atendimentos face a face no atendimento online, não é o caminho a ser seguido. É preciso entender o mundo virtual, suas características, comportamentos e possibilidades de comunicação para então adaptar técnicas eficazes para este contexto e para cada tipo de paciente.

Acompanhamos materiais tendenciosos de outras abordagens que ousam se autodenominar como as melhores ou com maior capacidade de adaptação para a psicoterapia online, devemos ter o cuidado quando se generaliza ou se tenta “ganhar mercado” com esse tipo de discurso. Na pesquisa realizada, se tem muito presente a importância das competências do profissional e as possibilidades presentes e futuras de direcionamentos das pesquisas e atuação deste profissional com base nas teorias da comunicação virtual.

A abordagem sistêmica baseada no pensamento sistêmico demonstra grandes possibilidades nesta área, bem como a segurança psicológica no contexto do vínculo e aliança terapêutica online.

Sugestão para futuros trabalhos seria aprofundar os conceitos e teoria da comunicação digital, explorar cada mídia disponível e adaptar para técnicas terapêuticas sistêmicas. Não partir do princípio da comparação com as práticas face a face, mas criar um novo conceito de psicoterapia online. Os estudos comparativos correm o risco de serem tendenciosos quando se parte do olhar de anos de experiência e pesquisas realizadas direcionadas para a prática face a face.

A cibernética veio para ficar, o mundo virtual cresce e se transforma exponencialmente, cabe a nós profissionais da área sermos resilientes para nos desconstruirmos destas práticas e construirmos novas com conceitos e experiências específicas de pacientes tratados na psicoterapia online.

Durante a pesquisa, tratamento de dados e discussão dos temas em busca de respostas para os objetivos deste trabalho, a experiência clínica da pesquisadora automaticamente se transformou, os temas relacionados, aprofundados e interligados trouxeram impactos positivos na prática clínica online sistêmica. Acreditamos em grandes possibilidade de melhoria na oferta dos serviços psicológicos online a curto prazo.

Se você não conhece ou não entende, não significa que não existe ou não funcione. Partindo deste pressuposto podemos oferecer um ambiente psicoterápico online seguro e eficiente.

REFERÊNCIAS

- Almondes, k. M. E teodoro, m. L. M. (2021). *Terapia on-line*. São paulo: hogrefe.
- Armani, f. E armani, g. (2020). *Segurança psicológica: modelos e experiências*. <https://www.infoq.com/br/articles/psychological-safety-models-experiences/>
- Ayub, p. (2012). *Com licença, posso entrar? Nova perspectiva sistêmica*, 21(44), 49-60. <https://revistanps.emnuvens.com.br/nps/article/view/251>
- Bardin, l. (2010). *Análise de conteúdo*. Lisboa: ed. 70.
- Békés, v., e doorn, k. A. (2020). *Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the covid-19 pandemic*. *Journal of psychotherapy integration*, 30(2), 238-247. <https://doi.apa.org/fulltext/2020-39749-007.html>
- Boscolo, l. E bertrando, p. (2018). *Terapia sistêmica individual: manual prático na clínica*. Belo horizonte: artesã.
- Calado, s. A., morikoshi, l. E silvério jr., r. C. (2021). *A psicoterapia online no brasil: dimensões e reflexões acerca de novas interações em psicologia*. *Revista eixo*. Brasília-df, v. 10, n. 2, maio-agosto de 2021.
- Conselho federal de psicologia (2005). *Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a resolução cfp nº003/2000*. Resolução cfp nº012/2005. Brasília.
- Conselho federal de psicologia (2012). *Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a resolução cfp nº12/2005*. Resolução cfp nº11/2012. Brasília.
- Conselho federal de psicologia (2018). *Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e revoga a resolução cfp nº11/2012*. Resolução cfp nº011/2018. Brasília.
- Conselho federal de psicologia (2020). *Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de tecnologia da informação e da comunicação durante a pandemia do covid-19*. Resolução cfp nº04/2020. Brasília.
- Edmondsdson, a.c. (2020). *A organização sem medo: criando segurança psicológica no local de trabalho para aprendizado, inovação e crescimento*. Alta books.
- Femia, g., zaccari, v., gragnani, a. E perdighe, c. (2020). *Psicoterapia online: limiti e vantaggi. Il punto di vista dei terapeuti e dei pazienti*. *Cognitivismo clinico* (2020) 17, 2, 149-168.
- Flick, u. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2 ed. Porto alegre: bookman.
- Fundação iberoamericana. (2019). *Mestrado em psicologia clínica e da saúde [apostila manual d1 – normativa acadêmica]*. Florianópolis: funiber.
- Instituto internacional de segurança psicológica (2021-2022). <https://segurancapsicologica.com/>

Maesima, g. M., barreto, m. E beiras, a. (2019). O conceito de ressonâncias no processo de formação do terapeuta: descobrindo potencialidades e limitações na prática terapêutica. <https://revistanps.com.br/nps/article/view/501/403>

Mazuim, c. H. R. (coord.) (2015). Trabalhos universitários - projetos multidisciplinares. Cachoeira do sul, rs: agência texto certo.

Moreira, m. E barros, d. (2020). Orientações práticas para a comunicação síncrona e assíncrona em contextos educativos digitais. Universidade aberta. 68 <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/9661/1/moreira%20%26%20barros%20%282020%29%20sincrono%26assincrono.pdf>

Mühlen, d. Von (2020). Psicologia virtual: resistência e possibilidades. Revista atlante: cuadernos de educación y desarrollo (marzo 2020). <https://www.eumed.net/rev/atlante/2020/03/psicologia-virtual.html>

Osorio, l. C. E valle, m. E. P (coords.) (2009). Manual de terapia familiar. Porto alegre: artmed. Ratzke, f. (2021). Segurança psicológica – o fator mais importante das equipes de sucesso. <https://fractos.co/blog/seguranca-psicologica-o-principal-fator-das-equipes-desucesso/>

Rosset, s. M. (2013). Terapia relacional sistêmica. Famílias, casais, indivíduos, grupos. Belo horizonte: artesã.

Rosset, s. M. (2021). O terapeuta de família e casal: competências teóricas, técnicas e pessoais. Belo horizonte: artesã.

Sanches, e. N. (2021). Segurança psicológica no trabalho: como promover na sua empresa. <https://www.pulses.com.br/blog/seguranca-psicologica-o-que-e-e-a-suaimportancia/#:~:text=4%20aspectos%20da%20seguran%3%a7a%20psicol%3%b3gic a%20no%20ambiente%20corporativo,-a%20seguran%3%a7a%20psicol%3%b3gica&text=se%20expressar%3b,pertencer>

Schmidt, b., crepaldi, m. A., bolze, s. D. A., neiva-silva, l., & demenech, l. M. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (covid-19). Estudos de psicologia (campinas), 37, e200063. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>

Schmidt, b., silva, i. M., pieta, m. A. M. E crepaldi, m. A (2020). Terapia on-line com casais e famílias: práticas e formação na pandemia de covid-19. Psicologia: ciência e profissão 2020 v. 40, e243001, 1-15. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003243001>

Souza, v. B., silva, n. P. E monteiro, m. F. (2020). Psicoterapia online: manual para a prática clínica. Ed. Das autoras.

Stoque, f. M. V., scotton, i. L., lisboa, s. M. E neufeld, c. B. (2016). Tecnologias da informação e comunicação e formação do psicólogo clínico. Revista brasileira de terapias cognitivas. 2016, 12 (2), pp. 91-99. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1808-56872016000200005