

## Psicoterapia e Internet: Terapia à Distância

HERMOSILLA, Lúgia

Docente da Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais de Garça – FAEG - Labienópolis - CEP 17400-000 – Garça (SP)  
Brasil – Telefone (14) 3407-8000  
msc.hermosilla@uol.com.br

**Resumo.** Este trabalho apresenta um estudo sobre a psicologia e informática, como as questões o atendimento via Internet, psicoterapia online, relação humano-computador, comunicação mediada pelo computador, patologias relacionadas à informática dentro outros temas.

**Palavras-chave:** Internet, Psicologia, Psicoterapia, computador.

Tema Central:

**Abstract.** This work presents a study on psychology and computer science, as the questions the attendance saw InterNet, psychotherapy online, relation human being-computer, communication mediated for the computer, patologias related to computer science inside other subjects.

**Key-words:** InterNet, Psychology, Psychotherapy, computer.

Central Subject:

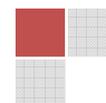
### 1. INTRODUÇÃO

Muito tem se falado e discutido a respeito da psicoterapia via Internet ultimamente. Foram levantados muitos prós e contras em relação a esta atividade, sendo que atualmente existem muito mais dúvidas do que certezas sobre isso (PRADO, 2006).

Este trabalho tem como objetivo informar aos profissionais de Psicologia sobre estas discussões e também levantar alguns pontos a serem melhor avaliados.

### 2. CONTEÚDO

Atualmente ainda não é permitido ao psicólogo, pelos conselhos regionais de psicologia, estar prestando este tipo de serviço. A principal razão é de que esta atividade ainda não foi suficientemente pesquisada pela comunidade científica e



então não existe ainda conhecimento acumulado suficiente para que isto seja oferecido em forma de serviços (PRADO, 2006).

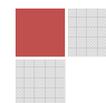
Conforme a Internet foi expandindo no Brasil e também com o surgimento de profissionais realizando psicoterapia online como prestação de serviços, o CFP encontrou-se sem pessoal e conhecimento suficiente para discutir sobre o assunto. A partir disso foram criados grupos de trabalho nos conselhos regionais formados por pesquisadores e psicólogos mais envolvidos com a questão, se destacando entre estes grupos de trabalho, o grupo de Atendimento Mediado Pelo Computador do Conselho Regional de Psicologia 6ª Região (SP) (BOCK, 2000).

Foram realizados dois simpósios sobre o assunto, um em São Paulo e um no Rio de Janeiro, e então foi redigida uma proposta de resolução sobre atendimento psicológico via Internet que está aberta a sugestões até que seja então aprovada pelo Conselho Federal de Psicologia (PRADO, 2006).

Os psicólogos podem realizar orientação via Internet. A orientação se diferencia da psicoterapia, pois é um serviço pontual, com objetivos de dar informações ao usuário e se necessário de encaminhá-lo a outros tipos de atendimento, na orientação não está presente o vínculo terapêutico, um fator comum em qualquer abordagem psicoterápica (BOCK, 2000).

Varias questões foram levantadas em relação a estes problemas como:

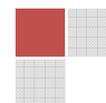
- Familiaridade com o uso de tecnologias de comunicação: o profissional que estiver exercendo este tipo de atividade deve estar familiarizado com as ferramentas de comunicação e com tecnologias de ponta.
- Treinamentos específicos: Também foi levantada a necessidade deste profissional receber treinamentos específicos para o atendimento via Internet. Este tipo de treinamento ainda não está disponível no Brasil.
- Segurança e Privacidade: A questão da segurança das comunicações é crítica neste tipo de serviço, onde se faz necessário a utilização de tecnologias de criptografia, na transmissão dos dados e também informar o cliente sobre a necessidade deste, enquanto é realizado o atendimento, se precaver para estar num local físico privativo e sem interrupções.
- Identificação do Cliente e Profissional: Outra questão presente é sobre como garantir a identificação de ambas às partes no atendimento. Como saber se é



realmente um psicólogo do outro lado? Como garantir que o cliente possui realmente aquela identidade relatada? Para dar conta destas questões devem ser utilizados sistemas de autenticação digital e possivelmente envio de informações cadastrais ao psicólogo que normalmente não são requestadas em uma consulta face-a-face.

- Manejo de Situações de Crise: Como o psicólogo vai agir frente a uma crise de seu cliente, estando este em uma localidade remota? Para este problema é indicado que o profissional tenha conhecimento de instituições que prestem atendimento na localidade em que resida o seu cliente para que, caso ocorra uma crise (onde possivelmente a vida do cliente possa estar em risco, este possa ser atendido face-a-face por outro profissional).
- Problemas de Conexão: ocorrem com relativa frequência, quedas na conexão à Internet como também os softwares e sistemas operacionais costumam, de tempos em tempos, apresentar travamentos e mal funcionamento sem causa aparente. Estes problemas poderiam interferir no atendimento, caso este esteja sendo realizado via *chat* ou videoconferência. Para atendimentos realizados via videoconferência existe também o problema da velocidade de conexão. A utilização de tecnologias assíncronas como e-mail ou fóruns, praticamente elimina o problema das interrupções no atendimento e a adoção de acesso com banda larga pode permitir um melhor uso da videoconferência para atendimento psicológico.
- Falta de Estímulos Não Verbais: Enquanto estamos limitados a utilizar comunicação via texto, estamos enfrentando o problema de não termos nenhum dado sobre o cliente além do que este escreve, como imagem do cliente, postura corporal, expressão facial, tom de voz, vestimenta, dentre outros. Esta falta de dados muitas vezes pode aumentar as chances de que ocorra uma falta de entendimento nas comunicações acarretando, dentre outros, problemas de diagnóstico.

### 3. RESULTADOS E CONCLUSÕES



São varias questões com vários desdobramentos que são colocados neste texto, que podem ser respondidas com pesquisas. É necessário que sejam desenvolvidos aplicativos que tenham como finalidade o atendimento psicológico. Estes podem estar dando conta de muitas questões sobre segurança e identificação como também criando um espaço virtual específico para a terapia.

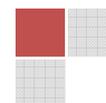
A discussão está apenas em seu início, e existem vários desafios a serem superados para que a psicoterapia possa ser realizada com sucesso como, por exemplo, verificar se as teorias psicológicas podem dar conta deste tipo de questão, fundamentar melhor o atendimento como psicoterapia e não como simples comunicação entre psicólogo e cliente, dentre outras questões.

Preocupado com o crescimento do número de psicólogos que oferecem serviços terapêuticos pela internet, e embasado nos poucos estudos já feitos sobre o tema, o Conselho Federal de Psicologia elaborou uma resolução que servirá como um filtro para pacientes e profissionais. Fica proibido o atendimento psicoterapêutico pelo computador. Todos os outros serviços tornam-se permitidos, como orientação psicológica e afetivo sexual, orientação profissional, de aprendizagem, reabilitação, consultorias e processos de seleção empresariais (IWASSO, 2006).

A diferença está no foco da consulta, no tempo de duração e no perfil do paciente. Pela resolução, entende-se que apenas os serviços que abordem algum problema específico, com tempo determinado e público-alvo podem ser oferecidos pela internet. Por exemplo, consultas sobre problemas no relacionamento, dificuldades para escolher a profissão, crise no trabalho ou sintomas depressivos. Tudo isso com prazo para acabar, seja pela quantidade de e-mails ou pelo tempo transcorrido, como dois ou seis meses (IWASSO, 2006).

Já a tradicional psicoterapia, que engloba toda a carga emocional da pessoa, com seus múltiplos conflitos, e que pode se estender por anos fica proibida, não sendo reconhecida sua prática pela rede. A exceção fica por conta dos atendimentos em projetos de pesquisa, classificados como experimentais.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



BOCK, A. M. B. Atendimento Mediado Pelo Computador do Conselho Regional de Psicologia. 2000. Disponível em: <http://www.geocities.com/~mhrowell/atendimento.html>.

IWASSO, S. Comportamento. Jornal O Estado de São Paulo. 2006.

PRADO, O. Z. Psicoterapia via Internet: Algumas Questões. I Psi. Psicologia e Internet. 2006. Disponível em: <http://www.crpsp.org.br/atmc/>.

