

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**A entrada da tecnologia na prática profissional de psicoterapeutas -  
narrativas históricas**

Paula Couceiro Figueiredo

**Belo Horizonte**

**2024**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**A entrada da tecnologia na prática profissional de psicoterapeutas -  
narrativas históricas**

Paula Couceiro Figueiredo

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia Social.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista

**Belo Horizonte**

**2024**

150 Figueiredo, Paula Couceiro.  
F475e A entrada da tecnologia na prática profissional de  
2024 psicoterapeutas [manuscrito] : narrativas históricas / Paula  
Couceiro Figueiredo. - 2024.  
139 f.  
Orientador: Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista.  
  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas  
Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.  
Inclui bibliografia.  
  
1. Psicologia - Teses. 2. Psicoterapeutas – Teses.  
3. Tecnologias da informação e comunicação – Teses.  
4. Experiência – Teses. I. Evangelista, Paulo Rodrigues Alves.  
II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia  
e Ciências Humanas. III. Título.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO**

Realizou-se, no dia 31 de janeiro de 2025, às 13:00 horas, Teams, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *A entrada da tecnologia na prática profissional de psicoterapeutas - narrativas históricas*, apresentada por PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO, número de registro 2022688460, graduada no curso de PSICOLOGIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em PSICOLOGIA, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista - Orientador (FAFICH-UFMG), Prof(a). Ida Elizabeth Cardinali (PUC-SP), Prof(a). Fábio Roberto Rodrigues Belo (UFMG).

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, a presente ata, lida e aprovada, vai assinada pelos membros da Comissão.



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Roberto Rodrigues Belo**, Professor do Magistério Superior, em 10/02/2025, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista**, Professor do Magistério Superior, em 13/02/2025, às 09:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Ida Elizabeth Cardinalli**, Usuária Externa, em 05/03/2025, às 12:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 3957020 e o código CRC 1100B5FD.

**Referência:** Processo nº 23072.209055/2025-00 SEI nº 3957020

*Dedico esse trabalho à minha filha Isis, por todo amor e resgate dos momentos difíceis. Seu amor me faz lembrar da minha força e coragem diante da vida. Essa dissertação é a prova de que a maternidade nunca foi um obstáculo na nossa história, foi e é potência.*

*Obrigada por tudo minha filha, conseguimos!*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço àqueles que vieram antes de mim e por isso também abriram caminhos para que eu pudesse chegar até aqui: meus pais, Patrícia e Delano; meus avós, Bolivar, Raimunda, Luís (*em memória*) e Meire (*em memória*); e minha Tia Cristiane. Agradeço em especial minha mãe pelo exemplo de mulher que não se propôs a caber em espaços que não acolheram sua imensidão e ao meu pai pelo respeito e generosidade de apostar nas minhas escolhas mesmo quando elas não estão em harmonia com sua vontade. Cada um, à sua maneira, me tornou quem sou hoje. Obrigada!

Agradeço à minha irmã Júlia por me lembrar da minha coragem e me ensinar que o tempo e a distância não abalam aquilo que foi construído com raízes profundas.

Agradeço e sobretudo honro a vida de minha filha Isis, sua chegada fez emergir em mim o mais puro sentido da vida. Nossa relação me aponta a direção em dias difíceis e nutre meu espírito quando tudo é deserto. Você é o início, o meio e o fim de tudo que me proponho a ser. Essa conquista é nossa! Amo você acima de qualquer coisa.

Agradeço ao meu amigo e marido Marcell pela companhia desde a seleção. Sua confiança no meu potencial interno e as repetidas vezes que me iluminou com seu cuidado fizeram com que eu também pudesse me sentir capaz. Obrigada por confiar em mim quando eu não consigo fazê-lo.

Agradeço ao meu psicoterapeuta Daniel pela escuta sensível, atenta e fortalecedora em momentos desafiadores. *“O mestre de capoeira para receber esse título precisa frequentar a roda por 15 anos”*. Foi em nossos encontros que encontrei o verdadeiro sentido de viver o mestrado. Obrigada!

Agradeço às minhas amigas de infância Kaíza, Lilian, Juliana, Lorena e Samyra por contarem para mim a minha história tantas e tantas vezes. Vocês me conectam com o meu passado e constroem o presente ao meu lado. Obrigada por tanto e por tudo.

Agradeço à minha amiga e comadre Paula Rita por me convidar anos atrás a fazer minha primeira disciplina isolada. Ali você me mostrou que eu também poderia ocupar esse espaço. Obrigada pela lealdade, afeto e toda história que compartilhamos ao longo dos anos. Amo você!

Agradeço à minha companheira de cafés, lágrimas e risadas. Natália Tavares, sem você nada disso teria sido possível! Você segurou na minha mão quando eu ainda era uma mulher gestante sonhando com o mestrado. Você me ensinou que quando é feito com amor e respeito, a escrita pode ser prazerosa. Você me mostrou que a vida continua enquanto estamos na academia, e que não vale a pena colocar nossa pesquisa acima de nossas necessidades pessoais. Você é um exemplo de amor e generosidade para mim.

Agradeço aos amigos Diogo Mendes e Isabel Camargos pela paciência com meu tempo e espaço. Ao mesmo tempo, obrigada pelas vezes que me resgataram do meu próprio casulo. Hoje eu sei que isso é amor!

Agradeço à parceria generosa e paciente de meu orientador, Prof. Dr. Paulo Evangelista. Em momentos marcantes dessa trajetória você ofereceu tempo, espaço, acolhida à minha vida e às experiências que vivi além da pesquisa. Apostou no meu trabalho e apontou caminhos importantes para escrita e organização de ideias. Permitiu que eu existisse de maneira integral, sem deixar partes importantes de quem sou à margem da pesquisa. Obrigada!

Agradeço aos professores Fábio Belo e Ida Cardinalli por aceitarem o convite de participarem da minha banca, pela leitura cuidadosa e contribuição para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço aos meus colegas do Laboratório de Análise de Processos em Subjetividade, que construíram este projeto comigo a várias mãos. Aos Sucintos, pelas trocas, intervalos de respiro e experiências compartilhadas. A amizade de vocês fez toda a diferença.

Agradeço ao grupo Trivento Educação e à faculdade Alis de Itabirito – MG pela acolhida e oportunidade de me tornar docente. A sala de aula foi o espaço que encontrei o meu lugar e pude alimentar ainda mais minha pesquisa de sentido.

Agradeço aos meus alunos da faculdade Trivento por me instigarem ao desconhecido, por me ensinarem que de nada vale a pesquisa sem a habilidade de transmissão. Obrigada por me tornarem professora!

Agradeço aos profissionais que voluntariamente se disponibilizaram às entrevistas e contribuíram tão generosamente para que essa pesquisa acontecesse.

Agradeço aos meus professores do PPG-Psi, à FAFICH e à UFMG, por viabilizarem este trabalho.

*O peso dos dias nas costas brindamos com féu  
Num silêncio que permite ouvir as nuvem raspar o céu  
Sem faróis nos faróis, descendentes de faraós ao léu  
E a cena triste insiste em te dar um papel  
Em algum lugar entre a rua e a minha alma  
Estampido e a libido trepa entre gritos de calma  
Bem louco de like e brisa  
Que a rede social dá o que nós quer enquanto rouba o que nós precisa  
Porque nada é sólido, nada.*

Emicida

## RESUMO

A presente pesquisa assume como objetivo acessar a experiência de profissionais psicoterapeutas experientes no contato com as tecnologias de informação e comunicação (TICs). Para isso, assume inicialmente uma retomada histórica do advento dessas tecnologias a partir do surgimento da telefonia. Também realizamos um levantamento do percurso da regulamentação da prática da psicoterapia realizada através de recursos tecnológicos, constatando que, nesse sentido, durante a crise sanitária da Covid-19, houve uma aceleração da legislação para favorecer a migração de psicoterapeutas para a modalidade digital diante das restrições ao modelo presencial. Considerando que há poucas pesquisas sobre a experiência desses profissionais no contato com as tecnologias que surgiram ao longo das últimas três décadas, foi realizada uma pesquisa qualitativa fenomenológico-hermenêutica. Foram ouvidos quatro profissionais com 20 anos ou mais de exercício profissional como psicoterapeutas a fim de recolher elementos que pudessem responder então a pergunta: como foi a experiência ao longo dos anos da entrada das tecnologias no exercício profissional da psicoterapia? Após transcritas, as entrevistas foram transliteradas e apresentadas no corpo do texto no formato de narrativas biográficas. Como achados, destacam-se a importância da democratização do acesso à telefonia nos anos 1990, a importância dos grupos presenciais para a construção da vida profissional, o desaparecimento do espaço físico do consultório como lugar de encontro com os pacientes com o advento da psicoterapia por TICs, a recusa a novos recursos tecnológicos e a possibilidade de recusá-los ou prescindir deles na relação com os clientes e na construção da identidade profissional e as experiências relativas às sessões psicoterápicas realizadas por TICs. Além disso, as narrativas acabam por fornecer um registro histórico de uma fase ultrapassada pelo tempo e pelo surgimento dos recursos tecnológicos, se apresentando então também, um arquivo de memória.

**Palavras – chave:** tecnologia; psicoterapeuta; digital; experiência.

## ABSTRACT

The present research aims to access the experience of seasoned psychotherapist professionals in their engagement with information and communication technologies (ICTs). To this end, it begins with a historical review of the advent of these technologies, starting with the emergence of telephony. Additionally, it surveys the evolution of regulations governing the practice of psychotherapy conducted through technological resources, noting that during the Covid-19 health crisis, legislation was expedited to facilitate the migration of psychotherapists to the digital modality in light of restrictions on in-person sessions. Given the scarcity of research on the experiences of these professionals in adapting to technologies that have emerged over the past three decades, a qualitative phenomenological-hermeneutic study was conducted. Four professionals with 20 or more years of experience as psychotherapists were interviewed to gather insights that could address the question: What has been the experience over the years of integrating technology into the practice of psychotherapy? The interviews were transcribed, transliterated, and presented in the text as biographical narratives. The findings highlight the significance of democratizing access to telephony in the 1990s, the importance of in-person groups for building professional careers, the disappearance of the physical office space as a meeting place with patients due to the advent of ICT-based psychotherapy, the resistance to adopting new technological tools and the ability to reject or do without them in client relationships and professional identity development, as well as the experiences related to psychotherapy sessions conducted via ICTs. Furthermore, the narratives provide a historical record of a phase surpassed by time and the emergence of technological resources, serving as an archive of memory.

**Keywords:** technology; psychotherapist; digital; experience.

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	13
1 Transição do Analógico para o Digital: um percurso histórico.....	23
1.1 A História da Tecnologia .....	24
1.2 Consequências da Tecnologia .....	29
1.3 Consequências da tecnologia na prática da psicoterapia.....	43
2 A busca pela experiência dos psicoterapeutas.....	51
2.1 Busca literária.....	52
2.2 Resultados .....	54
3 Método .....	64
3.1 Fenomenologia Hermenêutica.....	64
3.2 Método de pesquisa qualitativa .....	65
3.3 Participantes .....	67
3.4 Cuidados éticos .....	68
3.5 Recursos .....	68
3.6 Coleta de dados .....	68
3.7 Análise e construção das narrativas .....	70
4 A experiência de psicoterapeutas experientes .....	74
4.1 Túlio .....	74
4.2 Eva.....	84
4.3 Elis.....	92
4.4 Otto.....	97
5 A entrada da tecnologia na prática profissional de psicoterapeutas desde os anos 1990 .....	103
5.1 O advento da telefonia e o início do contato com a tecnologia para o psicoterapeuta....	103
5.2 Construção da clínica a partir de grupos presenciais .....	105
5.3 Da montagem do consultório ao desaparecimento do espaço físico .....	109
5.4 A recusa a novos recursos .....	112
5.5 A adesão a novas tecnologias.....	116
5.6 O atendimento psicoterápico por chamada de vídeo .....	119
6 Considerações finais.....	122
REFERÊNCIAS .....	126

## INTRODUÇÃO

A informatização e o uso das tecnologias vêm crescendo visivelmente na última década. Em 2021, o número de domicílios com acesso à internet no Brasil chegou a 90,0%, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD<sup>1</sup>. Em termos absolutos, são 65,6 milhões de domicílios conectados, 5,8 milhões a mais do que em 2019. Ainda segundo a pesquisa, pela primeira vez desde o início da série histórica, mais pessoas utilizam a internet para conversar por chamadas de voz ou vídeo (95,7%) em comparação com o envio ou recebimento de mensagens de texto, voz ou imagens por aplicativos diferentes de e-mail (94,9%).

É certo que vivemos na era digital, a chamada Era da Informação. Desde os anos 1980, com o surgimento da internet no Brasil e seu posterior avanço nos anos 2000, essa afirmação tem se tornado mais presente. Porém, desde março de 2020, com a crise sanitária da Covid-19, atravessamos uma aceleração exponencial no campo das tecnologias da informação (TIC's). O agenciamento do vírus SARS-COV-2 colocou em evidência a necessidade do acesso universal à internet e convocou muitos a se adaptarem ao modelo *home-office*, trazendo consequências no campo da educação, da psicologia, dentre outros. Esse contexto, ao mesmo tempo que inaugura possibilidades, precariza diversos setores do mercado e, nesse processo, escancara os problemas estruturais sobre a realidade social.

Enquanto psicóloga, nunca me ocorreu migrar para o modelo digital, tampouco havia pensado em criar uma página profissional na rede social. Hoje, vivo as duas realidades. Como psicoterapeuta, atendo de forma unicamente remota e, como professora, conheci o trabalho híbrido e dou a maior parte das aulas online, indo para a faculdade apenas uma vez na semana. Além disso, desde 2020, tenho uma página na rede social do *Instagram*<sup>2</sup> onde tento, de maneira fragmentada e desorganizada, transmitir o meu trabalho.

---

<sup>1</sup> Notícia retirada do site do Governo Federal. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>

<sup>2</sup> Rede social universal. Disponível em: <https://www.instagram.com>

Como isso aconteceu? Às vezes, ainda me pego refletindo sobre o fenômeno devastador da pandemia e em como ela modificou a realidade das coisas, ao ponto de falarmos hoje em “novo normal”. Acredito que a pandemia foi a principal razão, minha e de muitos colegas com quem troco experiências e converso sobre o assunto, a experimentar e até migrar para essa nova modalidade. Porém, penso que os efeitos da tecnologia na prática de psicoterapeutas seja bem anterior a esse fenômeno. No entanto, foi a partir dessa migração forçada que surgiram perguntas e reflexões importantes e que agora figuram, de modo um pouco mais estruturado, na forma de uma pesquisa.

Quando o estado de pandemia foi oficialmente decretado<sup>3</sup>, eu dividia sala com uma colega de profissão. Organizamos nossos horários de modo que cada uma desfrutasse de metade da semana no espaço. Dividimos as despesas igualmente bem como o cuidado prático com a sala – limpeza, insumos, pequenos reparos etc. No mesmo período, minha filha tinha dez meses de nascida, amamentava, engatinhava e começava a ameaçar os primeiros passos. Em casa, meu arranjo familiar era semelhante ao meu arranjo com essa colega.

Com a chegada da pandemia, essa dinâmica foi a primeira a sentir drasticamente seus efeitos. Estávamos em casa cem por cento do tempo, em um espaço onde se concentravam as demandas domésticas, maternas e profissionais<sup>4</sup>. Recordo-me de estar atendendo em alguns momentos, ouvindo minha filha chorando, querendo amamentar, e me perguntava: “o que eu devo fazer agora?”. Não havia repertório prévio para aquela situação. Não sabia exatamente a hora de ser mãe, de ser psicoterapeuta, ou de colocar a roupa para bater<sup>5</sup>. Fiquei meses me sentindo inundada por tudo aquilo e procurando de maneira precária uma nova dinâmica.

---

<sup>3</sup> No dia 30 de janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto do coronavírus significava uma emergência de saúde pública a nível internacional, emitindo o mais alto nível de alerta da organização. Mais tarde, no dia 11 de março de 2020 a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia.

<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19#:~:text=Em%2011%20de%20mar%C3%A7o%20de,e%20n%C3%A3o%20%C3%A0%20sua%20gravidade>.

<sup>4</sup> No Brasil, umas das medidas de contenção da pandemia foi o isolamento domiciliar, o que significou o trabalho de *home office* para algumas classes profissionais, isso incluiu os psicoterapeutas. A medida foi regulamentada através da portaria nº 356/3020 (BRASIL, 2020).

<sup>5</sup> Uma pesquisa realizada pelo IBGE em 2020 constatou que mulheres dedicam cerca de 10,4 horas a mais que os homens. E mesmo quando essas mulheres possuem uma atividade profissionais remunerada, elas ainda realizam cerca de 8,1 horas de afazeres domésticos a mais que os homens, o que inclui o cuidado com as crianças da família. <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de->

Durante esses meses – e aqui início meu interesse por este tema – fiquei insegura com o meu trabalho. Perguntava-me se realmente estava atuando de forma satisfatória, suficiente e/ou eficaz. Vi clientes perderem parentes, empregos, voltarem para suas terras natais, adoecerem e até chegarem perto da morte. E nessas horas eu me perguntava: *será que essa relação online pode efetivamente alcançá-los na sua experiência?* Levei essa pergunta para a supervisão clínica algumas vezes, e ouvi diferentes respostas. Colegas viviam a mesma questão, outros já estavam avançando em sua nova organização de trabalho e sentiam-se contemplados, outros afirmavam ser possível desde que estivéssemos “completos” e “presentes” (condição que nem sempre é possível com uma recém-nascida em casa) e outros ansiavam pelo retorno ao presencial.

Não faz muito tempo, encontrei em meus cadernos de estudos, desses que anotamos fichamentos, resumos de aulas e palestras, um fragmento, quase que um desabafo do período de pandemia. Ele dizia: *“Acho que vou desistir de ser psicóloga. Hoje fiz um atendimento péssimo. A cliente me agradeceu ao final do encontro, e eu quase a perguntei pelo quê. Não sei se gosto de atender online. Não sei se gosto mais de atender”* (Outubro, 2020).

Refletindo agora sobre essa experiência, perguntei-me como estavam aqueles profissionais que construíram sua clínica em um período histórico muito anterior ao meu, período em que os recursos eram analógicos e o contato apenas presencial. Quando me formei, já convivía com algumas ferramentas como o *Facebook* e *WhatsApp*, a internet já era uma realidade cotidiana. Mesmo assim, as adaptações foram, e ainda são, um desafio constante. Pensar em como estaria sendo para aqueles profissionais com maior tempo de caminhada me deixou ansiosa.

Retornei aos estudos sobre a relação terapêutica na perspectiva fenomenológica-existencial numa tentativa de compreender suas possibilidades em um modelo digital. Encontrei artigos inéditos compreendendo a eficácia do nosso trabalho no modelo remoto, produções ricas e pertinentes para o momento.

Percebi, com o passar do tempo e a cada experiência com maior intensidade, que esse cenário pegou a todos de surpresa, e que, ao menos na minha teia de relações, nós,

---

[noticias/releases/27877-em-media-mulheres-dedicam-10-4-horas-por-semana-a-mais-que-os-homens-aos-afazeres-domesticos-ou-ao-cuidado-de-pessoas](https://www.folha.com.br/noticias/releases/27877-em-media-mulheres-dedicam-10-4-horas-por-semana-a-mais-que-os-homens-aos-afazeres-domesticos-ou-ao-cuidado-de-pessoas)

psicólogos, estávamos meio perdidos. Seria necessário me reinventar. A essa altura, no final de 2020, eu ainda mantinha meu compromisso com minha colega de profissão, mas o encerro por perder de vista o possível retorno ao presencial. Novo impacto desse período, agora financeiro.

Nós, que atuamos na clínica, sabemos bem das implicações financeiras de manter uma sala, mesmo quando fazemos em parceria com outros profissionais. Aluguel, condomínio, vaga de garagem, insumos de alimentação e limpeza, mobiliário, tudo isso entra para planilha mensal de despesas. Recuar do compromisso do espaço físico, apesar de todo seu significado e influência no processo terapêutico, era a possibilidade de me aliviar com despesas e encontrar novas possibilidades.

Nesse mesmo período, iniciei uma página profissional na rede social *Instagram*. Outra novidade! Como ocupar agora esse novo espaço? O espaço digital. Aparentemente, naquele momento, senti que uma página no *Instagram* era um bom caminho para ocupar, já que não era possível estar presente no “real”.

No entanto, essa experiência me trouxe novamente o interesse por este tema. Quando iniciei minha clínica, nós, psicólogos, nos tornávamos conhecidos através da nossa própria prática. Um cliente indicava outro cliente, e, assim, nosso trabalho começava a se consolidar através de sua qualidade. Estar no *Instagram* hoje me convida a uma outra lógica, a lógica das postagens, *likes*, *lives* e *stories*. Quanto maior o seu engajamento, maior a sua autoridade, dizem os especialistas em redes sociais (Almeida et al, 2018). O conteúdo precisa ser compacto, compreensível para leigos, *viralizável*, consumível rapidamente e, ao mesmo tempo, impactante.

Rememorando a transformação que esse avanço teve na minha experiência como psicoterapeuta, revisito o ano de 2016, quando comecei a construção da minha clínica. Nesse período, como mencionei, já havia testemunhado a ascensão da internet e dos *smartphones*, vivido o fenômeno do *Msn*, *Orkut*, *Twitter* e *Facebook*<sup>6</sup>. Posso dizer que muitos desses elementos me ajudaram no processo de me divulgar como profissional, no entanto, algumas coisas ainda permaneciam como “à moda antiga”, por exemplo, assim que decidi atender logo me propus a fazer um cartão de visitas. Interessante que, ao

---

<sup>6</sup> As redes sociais do MSN, Orkut, Twitter, Facebook e outras mais recentes serão apresentadas na íntegra no próximo capítulo.

retomar esse processo de ser terapeuta no advento das tecnologias de informação, o analógico e o digital se misturam e vão aos poucos transformando o trabalho e dando lugar a uma nova forma de fazer a clínica.

Além do cartão de visitas, o consultório era até então um espaço indispensável. E como muitos profissionais iniciantes na clínica, eu ainda não tinha minha própria sala, o que me levava à sublocação<sup>7</sup>. Para aumentar meu alcance e facilitar o acesso de diferentes públicos, subloquei salas em três pontos de Belo Horizonte, cidade em que residia. Em cada dia da semana, estava em uma localização da cidade. Isso trazia implicações de deslocamento, três pessoas diferentes para negociar horários e valores para as sublocações e uma agenda rigidamente organizada. Elementos esses que desaparecem quando, anos depois, migrei para o trabalho remoto.

Outro elemento que apresenta essa mistura entre o analógico e o digital é a divulgação do meu trabalho. Quando iniciei a clínica, o faço me associando a um coletivo de psicoterapeutas, que, além de grupos de estudos e formações independentes, também tinha um projeto de atendimento social. Esse coletivo divulgava o projeto de forma tradicional, pelo “boca a boca” e, vez ou outra, por panfletos que eram impressos quando havia dinheiro em caixa. Além disso, a rede social *Facebook*, dentre as suas funcionalidades, permite aos seus usuários a criação de grupos com interesses em comum. À época, eu participava de um grupo denominado “Juntas Geramos Renda” que se tratava de mulheres autônomas que gostariam de divulgar seus trabalhos entre si e por sua vez também priorizar o trabalho de mulheres quando precisassem de algum serviço.

Na época, escrevi um pequeno texto falando da minha formação e interesse pela clínica no qual dizia que estava disponível para atendimentos e, de tempos em tempos, voltava no grupo e replicava essa postagem. Acho válido ressaltar que um número significativo de pessoas chegou na época por meio desse grupo, e que, algumas delas, permanecem até hoje. Um público de pessoas atendidas por mim que denuncia essa mistura do velho e do novo, pessoas que chegaram por indicação, porque receberam meu cartão de visitas ou porque me encontraram na página do *Facebook*.

---

<sup>7</sup> A sublocação de sala para atendimentos na psicoterapia refere-se à prática em que um profissional psicoterapeuta aluga ou compartilha o espaço de consultório de outro profissional para realizar suas sessões de atendimento. Isso pode ser benéfico para terapeutas que estão começando sua prática e desejam evitar os custos iniciais de estabelecer um consultório próprio. A sublocação oferece uma solução mais acessível, permitindo que terapeutas realizem seus atendimentos em um ambiente profissional sem a necessidade de assumir a responsabilidade total pelos custos de aluguel e manutenção de um espaço dedicado.

Outro recurso em que percebo o maior impacto com o passar do tempo foi a utilização da ferramenta do *WhatsApp*<sup>8</sup>. É notável a diminuição do volume de ligações que recebo hoje em comparação com anos atrás, isso no que diz respeito ao contato de pessoas interessadas em iniciar o processo de psicoterapia. Com a entrega dos cartões de visitas em conversas triviais, encontros esporádicos e até mesmo a troca para indicações de colegas de profissão, posso dizer que era relativamente comum receber ligações de pessoas interessadas. Nesse primeiro telefonema, aproveitava a conversa para esclarecer possíveis dúvidas e até mesmo, quando possível, fazer um breve acolhimento inicial da demanda.

Com o avanço das funcionalidades do *WhatsApp*, sua utilização ficou cada vez mais intensa. Hoje não recebo mais telefonemas de possíveis clientes, as conversas se limitam a perguntas objetivas que eu insistentemente tento responder por áudio me colocando à disposição para um telefonema que nunca mais aconteceu. Ao mesmo tempo, as mensagens parecem não ter mais hora para chegar. Se antes as ligações ocorriam necessariamente dentro de um horário ‘aceitável’ ou comumente chamado horário comercial, agora as mensagens de *WhatsApp* podem chegar a qualquer hora, de dia, de noite, na madrugada, final de semana e por aí vai. Além disso, nessa forma de contato, não há possibilidade de recusa, ao contrário do telefonema que poderia ser recusado sem maiores transtornos. A mensagem do *WhatsApp* vai chegar, essa pessoa necessariamente terá acesso a mim e só posteriormente posso então ter a opção de recusar. Dessa maneira, sinto que o *WhatsApp*, apesar de deixar a comunicação mais rápida, também a deixou mais superficial e, ao mesmo tempo, invasiva. Essa transformação ainda requer compreensão cuidadosa e crítica sobre seus limites e potencialidades.

Esse, aparentemente, é o novo caminho para construção da imagem profissional, seja para psicólogos, médicos, professores, arquitetos, escritores e qualquer outro profissional em busca de *sucesso e liberdade*. O Brasil já é o segundo país com o maior número de usuários do *Instagram*, atingindo a marca de 1 bilhão de usuários inscritos. A plataforma *Opinion Box* realizou uma pesquisa sobre usuários do *Instagram* e descobriu que, atualmente no Brasil, 82% dos usuários seguem perfis de empresas, 52% já compraram produtos e serviços que descobriram no *Instagram* e outros 42% afirmam que

---

<sup>8</sup> O *WhatsApp* é uma ferramenta de comunicação e será apresentada no próximo capítulo.

já usaram o *Instagram* para reclamar ou tirar dúvidas com empresas<sup>9</sup>. Esse fenômeno me provocou; comecei a observar entre os meus colegas, quais, de forma gentil e flexível, aderiram a esse movimento, e quais resistiam bravamente, à moda antiga, e porque cada um fazia determinada escolha.

Novamente, por meio dessas experiências, fui levada a refletir sobre o desenvolvimento dessa profissão ao longo da história e como esse fazer foi sistematicamente afetado pelo advento das tecnologias. Apesar de a pandemia se destacar como um momento histórico dessa transformação, fui me dando conta que, mesmo antes, a prática psicoterápica já vinha apresentando transformações significativas a partir do surgimento de alguns recursos tecnológicos, mesmo que a passos mais lentos do que os que vemos hoje.

Muitas questões vieram à tona, entre elas a performance do que Byung-Chul Han (2010) chama de “sujeito do desempenho”. *Para Han (2010), esse sujeito se insere na lógica neoliberal em que onde a liberdade é vendida enquanto o empreendedorismo de si mesmo. O sujeito não mais se submete a regras de uma instituição ou a cobranças de um patrão. Ele mesmo, em busca de uma performance desumana, se submete a jornadas e condições de trabalho que violam o próprio bem-estar.*

Em minha própria experiência, comecei a me dar conta do quanto a auto exploração foi progressivamente se tornando o *modus operandi* desse novo momento profissional. Comecei a me dedicar de maneira exaustiva aos atendimentos, muitas e muitas horas de trabalho ocupavam o meu dia de forma ininterrupta. Quando me dei conta, simplesmente estava intercalando as atividades sem espaço para descanso, pausa ou ócio. E quando olhava para essa realidade, concluía rapidamente que esse era o “preço de ser autônomo” ou “dono do próprio negócio” (Han, 2010, 2014).

Ademais, a realidade do *home-office* veio carregada de novos questionamentos. O enclausuramento e nossas experiências cotidianas restringidas ao mesmo espaço físico, aparentemente, geram uma simbiose das tarefas. Trabalhamos enquanto arrumamos a casa, respondemos um e-mail enquanto esperamos o almoço ficar pronto, ouvimos uma aula enquanto estendemos as roupas no varal e participamos de uma reunião enquanto

---

<sup>9</sup> Ferramenta de pesquisa de opinião. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/pesquisa-instagram/>

amamentamos. Engraçado perceber que esse ponto já foi trazido até mim, ora enquanto queixa, ora enquanto benefício. Da minha parte, não sei exatamente como me sinto em relação a essa atual forma de trabalhar, mas posso dizer que me percebo adaptada, não sem sacrifícios, mas também não sem ganhos.

Uma pesquisa realizada pela FEAUSP (2020) mostrou que a intenção dos brasileiros de permanecerem trabalhando em casa só cresce – ao mesmo tempo em que relatam ter uma jornada de trabalho muito maior do que a estipulada. O que vem gerando, inclusive, aumento do número de empresas que aderem a esse formato acreditando que esse seja o trabalho do futuro.

Dito isso, destaco que progressivamente tenho percebido essa mesma experiência em outros colegas e lido relatos de profissionais de outras áreas que também vem se fazendo as mesmas perguntas e reflexões. No entanto, ao buscar por produções que compreendem o impacto desse novo modelo de trabalho na experiência dos profissionais psicoterapeutas, nada encontro senão produções acerca da eficácia do nosso trabalho ou das novas legislações sobre o trabalho no modelo *online*. Penso que para além da eficiência ou não da psicoterapia no modelo *online*, há que se pensar o que essa realidade digital produz enquanto ser-psicoterapeuta. Sobretudo, como esse fenômeno vem se apresentando ao longo de gerações à medida que novos recursos vêm surgindo. Ouvir experiências como a minha e de tantos outros profissionais pode contribuir para o esclarecimento desse “novo normal” da profissão psicoterapeuta e apontar um caminho para novas produções e compreensões da psicoterapia no cenário contemporâneo.

Ademais, a pandemia Covid-19 obrigou a migração para o formato digital. Para uma parte da população, que já estava familiarizada com comunicação *online* e demais recursos digitais (os chamados nativos digitais<sup>10</sup>), essa migração pode ter sido pouco sentida. Mas como terá sido para aqueles que assistiram ao nascimento dos primeiros telefones fixos, seguidos dos telefones móveis, da internet e depois dos *smartphones*? Especialmente, no que tange aos psicoterapeutas, como terão vivenciado essa evolução ao longo da história? Como terão vivido a passagem do telefonema, da secretária eletrônica, para o WhatsApp e outros meios de comunicação digital? Como reagiram à

---

<sup>10</sup> O termo *nativos digitais* foi utilizado pela primeira vez no ano de 2001 pelo especialista em educação Marc Prensky, para se referir a todos os nascidos após 1980, cujo desenvolvimento biológico e social se deu em contato direto com a tecnologia (Prensky, 2001).

necessidade de realizar atendimentos *online*? Será que, como eu, se sentiram obrigados a criar uma conta no *Instagram* ou outro congênere para divulgar seu trabalho?

Assim, esta pesquisa apresenta como objetivo geral: compreender a experiência de profissionais experientes da psicoterapia, que acompanharam as transformações históricas do analógico ao digital, no modo de realizar seu trabalho. Como objetivos específicos, figuram:

- analisar as mudanças histórico-culturais que ocasionaram o contato da prática da psicoterapia com a realidade digital;
- descrever como o Conselho Federal de Psicologia lidou e lida, do ponto de vista da legislação, com as transformações no mundo que aproximaram e aproximam a psicoterapia com a realidade digital;
- narrar a experiência pessoal de profissionais cuja prática acompanhou essas transformações históricas;
- descrever potencialidade, desafios e limites da prática profissional em psicoterapia na Era Digital.

A fim de cumprir tais objetivos, a presente dissertação organizar-se-á da seguinte maneira: o primeiro capítulo discutirá o percurso histórico do analógico ao que chamamos hoje de Era Digital. Articulando também os impactos da Cultura Digital na contemporaneidade sob o ponto de vista dos autores Pierre Levy e Hjarvard, bem como a perspectiva crítica de Byung-Chul Han e Éric Sadin. Ainda no primeiro capítulo, discutimos as transformações na prática da psicoterapia com o advento das Tecnologias de Informação (TIC's) e como o Conselho Federal de Psicologia (CFP) vem se adaptando a essas mudanças.

No segundo capítulo, apresentamos o que a literatura científica psicológica tem discutido acerca da experiência dos profissionais psicoterapeutas diante de tais transformações, sobretudo o atendimento online durante a pandemia da Covid-19, compreendendo esse momento como um marco histórico. O terceiro capítulo apresenta o método e os caminhos da realização da pesquisa. Feita essa contextualização, caminhamos para a parte empírica realizada durante o mestrado, a saber, a coleta através

de entrevistas semiestruturadas desses relatos com o objetivo de responder às perguntas que ainda pairam sem resposta. Em seguida, apresentamos quatro narrativas na íntegra, construídas a partir das entrevistas realizadas.

O quinto capítulo deste escrito apresenta as apreciações e os elementos das narrativas que podem ser considerados como respostas aos questionamentos que orientam a pesquisa. Por fim, caminhamos para a conclusão cientes que a pesquisa não se encerra aqui, antes, aponta para novos caminhos e questionamentos acerca do tema.

## 1 Transição do Analógico para o Digital: um percurso histórico

A utilização da palavra "tecnologia" vem sendo ampliada para muitas áreas do conhecimento, alterando muitas vezes seu significado e distanciando-se da conceituação tradicional. Para a pesquisa em questão, consideraremos a tecnologia como um fenômeno intrínseco à evolução humana, representando a aplicação do conhecimento científico para criar ferramentas, dispositivos e sistemas que aprimoram a vida e transformam a sociedade (Silva, 2003). Ela abrange uma ampla gama de disciplinas, desde a engenharia e a informática até a biotecnologia e a inteligência artificial. A natureza da tecnologia é dinâmica e está constantemente em evolução, impulsionada por descobertas científicas, inovações e a necessidade de resolver desafios complexos. Além de seu aspecto prático, a tecnologia também desempenha um papel crucial na formação da cultura, influenciando a maneira como as pessoas se comunicam, consomem informações, interagem com o mundo e até mesmo se percebem (Silva, 2003).

A cultura digital contemporânea está profundamente entrelaçada a avanços tecnológicos, refletindo a rápida adoção de dispositivos digitais, redes sociais, inteligência artificial e outras inovações. A tecnologia não é apenas uma ferramenta utilitária, mas um elemento central na construção da identidade cultural, moldando comportamentos, valores e modos de expressão. À medida que a tecnologia continua a avançar, é crucial entender seu papel não apenas como um facilitador prático, mas como uma força cultural que redefine a experiência humana e molda a forma como percebemos e interagimos com o mundo ao nosso redor.

Pierre Lévy, filósofo e sociólogo francês, é conhecido por suas contribuições no campo da cibercultura e da sociedade da informação. Ele explorou a ideia de "virtual" em seus escritos, considerando-o um conceito central para entender a cultura digital. Para Pierre Lévy (1996), o virtual é mais do que apenas a realidade virtual ou a simulação digital. Ele se refere ao virtual como um nível de realidade que existe potencialmente em todas as coisas e situações.

Em sua obra *O que é o virtual?*, Lévy (1996) o apresenta como uma dimensão que está além do físico, mas que não é menos real ou importante. Ele enfatiza que o virtual não é oposto ao real, mas coexiste com ele e o enriquece. O virtual representa o potencial,

as possibilidades e as emergências latentes presentes na sociedade e na cultura. É a capacidade de se tornar, de se transformar e de criar novas formas. Esse autor não vê o virtual como algo oposto ao real, mas sim como uma dimensão que coexiste com ele e enriquece sua natureza. Para ele, o virtual não é apenas um conceito relacionado à realidade virtual ou à simulação digital, mas uma característica intrínseca de todas as coisas e situações.

Pierre Lévy (1996) destaca ainda que o virtual é a capacidade de algo se tornar, se transformar e criar formas. Enfatiza a importância de compreender o virtual como uma dimensão rica de possibilidades, que nos desafia a explorar e criar formas de expressão, interação e conhecimento na era digital. Nesse sentido, o virtual representa o poder de imaginação, criação e inovação presentes na cultura e na sociedade (Pierre Lévy, 1996).

No contexto da cultura digital, o virtual é especialmente relevante. Com o avanço das tecnologias digitais e da internet, a comunicação, a informação e as interações sociais assumiram uma dimensão virtual. O “ciberespaço”, como Lévy (1996) chama esse ambiente digital, é um espaço de potenciais e conexões, onde as pessoas podem interagir, compartilhar conhecimento e criar coletivamente. Portanto, para Pierre Lévy, o virtual não se restringe apenas ao mundo digital, mas é um conceito que permeia toda a realidade, incluindo a cultura digital.

Em suma, Pierre Lévy propõe uma compreensão ampla do virtual, destacando seu potencial criativo e sua relação com a cultura digital. O virtual não é apenas uma esfera digital separada da realidade, mas uma dimensão que permeia toda a sociedade e enriquece o mundo físico.

Uma análise histórica fornecerá uma maior base para o tema da pesquisa em questão. A seguir, remontaremos o processo da revolução tecnológica e seus principais eventos.

## **1.1 A História da Tecnologia**

Pensar a história da tecnologia, sobretudo no que concerne à forma como nos comunicamos, nos remete, em primeiro lugar, à organização dos serviços postais, que data, no Brasil, de 1829 (Alencar; Alencar, 1998, p. 101). Organização que impactou

profundamente a forma como as pessoas se relacionavam entre si e com o mundo, mas que era, todavia, apenas o início de um longo caminho de um desenvolvimento que encontraria na telegrafia, que surgiu em 1837 (Alencar; Alencar, 1998, p. 101), e, mais tarde, na criação da telefonia, cujo surgimento data de 1876 (Briggs; Burke, 2006, p. 145), alguns de seus marcos mais importantes.

Nesse contexto, é interessante notar como a ideia ou visão de Graham Bell de estabelecer, a partir do telefone, “uma rede universal alcançando casas, escritórios e locais de trabalho” (Briggs; Burke, 2006, p. 149), que parecia então utópica, emerge agora como uma espécie de prenúncio do que se veria surgir no século que teria início algumas décadas depois. A criação do telefone inaugurou, afinal, a possibilidade de conectar, direta e simultaneamente, as pessoas, o que modificaria, gradualmente, sobretudo após os anos 1950<sup>11</sup>, os hábitos sociais (Briggs; Burke, 2006, p. 152). Hábitos que, como agora sabemos, viriam a ser, ainda, profunda e definitivamente alterados com o surgimento dos telefones pessoais, os chamados *smartphones*, no início dos anos 1990 (Campbell-Kelly, Garcia-Swartz, 2015).

Paralelamente ao surgimento dos telefones, em 1949 testemunhamos a criação do bipe ou *pager*, inventado em 1949 pelo canadense Alfred J. Gross. Seu sistema de rádio, similar a um *Walkie Talkie*<sup>12</sup> (também inventado por Gross, em 1938), foi aprimorado com o passar do tempo. O bipe foi inicialmente utilizado no ambiente militar e mais tarde adotado por serviços de emergência e profissionais de saúde. Sua funcionalidade básica consistia em receber mensagens curtas, geralmente numéricas, enviadas através de uma rede de rádio frequência. Originalmente, era usado para alertar indivíduos sobre chamadas importantes ou situações urgentes, oferecendo uma forma rápida e eficiente de comunicação antes da popularização dos celulares e smartphones.

---

<sup>11</sup> É válido lembrar, neste ponto, que o aumento do número de telefones, o acesso das pessoas à nova tecnologia, foi gradativo. Como ressaltam Briggs e Burke: "Enquanto o número de telefones por mil pessoas continuava a aumentar depois de 1918 – com uma interrupção durante a Crise de 1929 e a Segunda Guerra Mundial –, foi somente após a década de 1950 que o crescimento começou a ser identificado como tendência social importante dos dois lados do Atlântico". BRIGGS; BURKE, 2006, p. 154. No que concerne especificamente ao Brasil, chamamos a atenção para o aumento substancial do número de telefones no país entre 1930 e 1955, que passou de 160.000 para 746.000 (ALENCAR; ALENCAR, 1998, p. 108).

<sup>12</sup> O walkie-talkie é um dispositivo de comunicação portátil de duas vias que surgiu durante a Segunda Guerra Mundial, usado inicialmente por militares para se comunicarem em campo. Ele opera via rádio frequência e permite a troca instantânea de mensagens de voz em curtas distâncias, bastando pressionar um botão para falar e soltar para ouvir. Devido à sua praticidade, o walkie-talkie também foi amplamente adotado por equipes de segurança, serviços de emergência e atividades recreativas.

Se o surgimento e a popularização desses novos recursos se apresentaram, assim, como um marco incontornável no que diz respeito à história da tecnologia e da comunicação, os telefones pessoais introduziriam mudanças ainda mais amplas e mais profundas na maneira como nos relacionamos uns com os outros. Mudanças essas que teriam sido possíveis a partir do rápido e marcante desenvolvimento tecnológico, ocorrido, como ressalta Bernardi (2007, p. 41), "entre os anos de 1940 e 1960", um desenvolvimento que seria "resultante de iniciativas militares e da indústria eletrônica, culminando, após 1980, com o desenvolvimento do computador pessoal e da internet".

Testemunhamos, portanto, desde o início da década de 1980 até a era contemporânea, uma revolução tecnológica que transformou radicalmente a forma como interagimos com o mundo ao nosso redor. A transição do analógico para o digital é um fenômeno que remonta às últimas décadas do século XX, marcando uma mudança paradigmática na forma como as informações são geradas, armazenadas, transmitidas e como as relações interpessoais são estabelecidas. Um fenômeno e uma mudança que se deram ao longo de um processo cuja evolução buscaremos, a partir de agora, compreender, destacando, ao longo de nosso percurso nesta seção, eventos cruciais que definiram a trajetória da cultura digital.

Seguindo por essa direção, é preciso destacar, em primeiro lugar, que o surgimento da era digital no século XX é uma parte fundamental na história da tecnologia e da sociedade, marcando uma revolução que transformou a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Considerando, desse modo, a importância do surgimento dessa espécie de nova era e os impactos provocados por ela, é válido apontarmos – e nos determos brevemente em – alguns pontos-chave que conferiram a este período significativo a forma que o conhecemos.

O primeiro destes pontos ou eventos é, evidentemente, o avanço da computação. Neste quadro, a trajetória dos computadores remonta aos primórdios do século XX, quando visionários como Alan Turing e Konrad Zuse começaram a desenvolver conceitos e máquinas que pavimentariam o caminho para a computação moderna. Foi, no entanto, apenas durante a Segunda Guerra Mundial que os primeiros computadores programáveis foram construídos para decifrar códigos e processar dados complexos. O ENIAC, concluído em 1945, é considerado o primeiro computador eletrônico de grande escala. Desde então, a evolução tecnológica tem sido extraordinária, passando por gerações de

computadores que foram ficando cada vez mais poderosos, compactos e acessíveis. O surgimento dos primeiros computadores pessoais nas décadas de 1970 e 1980 foi um marco essencial. Máquinas como o Altair 8800 e o Apple II tornaram os computadores acessíveis ao público em geral, permitindo que pessoas, além de cientistas e engenheiros, pudessem interagir com a tecnologia computacional em suas casas (Figueiredo, 1997).

Estreitamente relacionado a esses fatos, a esse avanço, se encontra, por sua vez, o segundo ponto-chave para o qual gostaríamos de chamar a atenção, qual seja, a digitalização da informação. Para bem compreendê-la, é necessário lembrarmos, antes de mais nada, que a transição do analógico para o digital envolveu a conversão de informações analógicas, que eram representadas de forma contínua, em dados digitais, que são representados de forma discreta. Esse processo de digitalização permitiu que informações, como texto, áudio e imagens, fossem manipuladas, armazenadas e transmitidas de maneira mais eficiente.

A digitalização é, portanto, um fenômeno intrínseco à era contemporânea, em que a informação e a comunicação são transformadas em formatos digitais. Autores como Lev Manovich (2005) e Jean Baudrillard (1997) destacam a natureza onipresente e a crescente influência da digitalização na cultura. Manovich (2005) aborda a digitalização como a transição de diversas formas de cultura para formatos digitais, argumentando que a cultura se torna *software* em um contexto digital. Baudrillard (1997), por sua vez, explora a ideia de simulação e hiperrealidade, explicando que a digitalização não apenas replica a realidade, mas cria uma realidade simulada, na qual a distinção entre o real e o virtual torna-se cada vez mais complexa. Em suma, a digitalização não é apenas uma transformação técnica, mas uma mudança cultural profunda que molda a forma como pensamos, nos relacionamos e interpretamos o mundo ao nosso redor.

Ora, neste contexto, destaca-se, como não poderia deixar de ser, o evento que foi um verdadeiro divisor de águas: o advento da internet. Inicialmente concebida como uma rede militar descentralizada nos anos 1960, a ARPANET, precursora da internet, foi desenvolvida para garantir a comunicação entre instituições de pesquisa. No entanto, foi somente nas décadas seguintes, com a popularização dos computadores pessoais, que a internet se expandiu rapidamente. A década de 1990 testemunhou a ascensão da World Wide Web (www), transformando a internet em uma plataforma acessível ao público em

geral. Esse desenvolvimento revolucionou a forma como as pessoas se comunicam, compartilham informações e interagem globalmente.

O impacto da internet na história é, assim, profundo e multifacetado. Ela quebrou barreiras geográficas, permitindo a comunicação instantânea entre pessoas de diferentes partes do mundo. Além disso, a internet alterou fundamentalmente os modelos de negócios, dando origem a novas indústrias e transformando as formas tradicionais de comércio. A democratização da informação também é uma característica marcante, proporcionando acesso a um vasto conhecimento e criando oportunidades educacionais globais. Avanços que não podem nos impedir de observar, no entanto, ao mesmo tempo, que o advento da internet também trouxe desafios, como questões de privacidade, segurança online e desigualdades digitais. Seja como for, é possível dizer que a internet moldou o curso da história moderna, sendo uma força impulsionadora da inovação, conectividade e mudança social.

Não sem razão, o último ponto-chave que nos interessa destacar é, precisamente, a expansão da conectividade. O surgimento da internet foi, afinal, um marco fundamental no que concerne a esta expansão, transformando o mundo em uma espécie de aldeia global interconectada. A capacidade de se comunicar e compartilhar informações instantaneamente transcendeu as barreiras geográficas, proporcionando uma conectividade sem precedentes. A internet facilitou a formação de comunidades online, permitindo que pessoas com interesses comuns de diferentes partes do mundo se conectassem, independentemente da distância física.

Nesse contexto, surge, inclusive, o conceito criado em 1999 pelo pesquisador britânico Kevin Ashton, "Internet das Coisas" (*Internet of Things* – IoT), uma revolução tecnológica que conecta objetos físicos à internet, permitindo que eles troquem dados e interajam entre si (Ashton, 2009). A IoT transcende setores, integrando-se em nossas vidas cotidianas por meio de dispositivos inteligentes, sensores e sistemas automatizados. Esta interconectividade não só otimiza a eficiência em setores como saúde, transporte e agricultura, como também redefine a experiência do usuário em níveis pessoais. A capacidade de ter dispositivos interagindo entre si e com os usuários cria um ambiente digital integrado, moldando a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. A Internet das Coisas representa um avanço significativo na história da tecnologia,

marcando uma era em que a conectividade vai além dos dispositivos convencionais, transformando nossa interação com o mundo físico e digital.

Diante de todos os pontos destacados, poderíamos dizer, em um esforço de síntese, que se assistimos, no final do século XX, ao surgimento dos primeiros computadores pessoais e à popularização da internet, isso não se deu, evidentemente, sem consequências, como, por exemplo, a redefinição das interações humanas e da produção de conhecimento que a digitalização de informações trouxe consigo. O que já nos permite perceber, ou pelo menos vislumbrar, que a ascensão da internet como um meio de comunicação global alterou fundamentalmente a maneira como as pessoas se conectam. Alteração que nos impõe a tarefa de examinar, entre outras coisas, como a digitalização dos meios de comunicação influenciou diversas áreas e aspectos caros à nossa vida em comum, como a disseminação da informação, a interação social, a formação de comunidades online, as artes e as expressões culturais, assim como a produção de conteúdo. Vejamos, então, algumas das consequências do desenvolvimento tecnológico que marcou o século XX.

## **1.2 Consequências da Tecnologia**

A ascensão da internet e das plataformas digitais permitiu que notícias, ideias e conteúdos fossem compartilhados em tempo real, transcendendo fronteiras geográficas e barrando as limitações temporais. A democratização do acesso à informação foi uma consequência direta deste fenômeno, capacitando indivíduos a se tornarem produtores e consumidores ativos de conteúdo. No entanto, essa facilidade de acesso também trouxe consigo desafios, como a disseminação de desinformação e a polarização, destacando a importância de uma alfabetização digital robusta.

Além da disseminação da informação, a digitalização dos meios de comunicação revolucionou a interação social, dando origem a comunidades online diversificadas. Redes sociais, fóruns e plataformas colaborativas criaram espaços virtuais para pessoas com interesses comuns se conectarem, independentemente da distância física. Tais comunidades se tornaram laboratórios culturais, moldando identidades digitais e influenciando dinâmicas sociais. No entanto, também surgiram desafios relacionados à privacidade, segurança online e à criação de bolhas informativas.

A transição para o digital também deixou uma marca indelével na produção artística. A relação entre cultura e tecnologia revela-se, nesse sentido, dinâmica e multifacetada, apresentando tanto oportunidades quanto desafios para a sociedade moderna. Desde a música até as artes visuais, observamos como as ferramentas digitais redefiniram os limites da expressão criativa (Bernadino, 2010). Cabe destacar aqui como as plataformas online para música<sup>13</sup>, arte, literatura, cinema<sup>14</sup> e outras formas de expressão cultural estão permitindo que artistas e criadores atinjam audiências globais sem precedentes. Além disso, a cultura de remix e a colaboração online estão gerando novas formas de criação cultural, que desafiam as noções tradicionais de autoria e propriedade intelectual.

Diante de todas essas possibilidades e transformações, é preciso conferirmos, contudo, especial atenção ao fato de que a capacidade de armazenar, processar e transmitir grandes volumes de dados transformou a informação em um ativo valioso, impactando áreas como negócios empresariais, educação e governança. Não sem razão, entramos, no fim do século XX, não apenas na era digital, mas naquela que ficou conhecida como "Era da Informação".

Nesse contexto, emerge o importante conceito de midiatização, o qual, conforme Hjarvard (2008), refere-se ao processo no qual a mídia se torna uma parte cada vez mais integrada e onipresente da vida cotidiana, influenciando não apenas a forma como as informações são transmitidas, mas também a maneira como as pessoas experimentam, compreendem e se relacionam com o mundo ao seu redor. Hjarvard (2008) destaca que a midiatização não se limita à simples presença da mídia, mas engloba transformações mais profundas nas estruturas sociais, nos padrões culturais e nas práticas individuais, moldando a sociedade de maneiras complexas e multifacetadas. Em sua abordagem, o autor explora como a midiatização impacta as esferas política, econômica, cultural e social, destacando a interconexão entre a mídia e diversos aspectos da vida contemporânea.

---

<sup>13</sup> Por exemplo o aplicativo Spotify que dá acesso instantâneo a milhões de músicas, podcasts, vídeos e outros conteúdos de criadores no mundo todo. As funções básicas são gratuitas, como a reprodução de músicas, mas você também pode fazer upgrade através da assinatura do plano Spotify Premium e adquirir maiores funções.

<sup>14</sup> Plataformas como Netflix, Prime Vídeo, HBO e outras oferecem através de assinatura o acesso a séries e filmes em dispositivos conectados à internet.

Além da midiatização, emerge, também, como uma marca da referida Era da Informação, a democratização da produção de conteúdo. Afinal, com a digitalização, a produção e distribuição de conteúdo tornaram-se mais acessíveis. A criação de músicas, vídeos, blogs e outros tipos de mídia passou a depender menos de grandes corporações e mais da criatividade individual, resultando em uma diversidade de vozes na cultura digital.

Como quer que seja, o fato é que esses desenvolvimentos coletivos ao longo do século XX estabeleceram as bases para a sociedade digital que conhecemos hoje. A transição do analógico para o digital não apenas alterou a maneira como interagimos com a tecnologia, como também influenciou profundamente a cultura, a economia e a forma como percebemos o mundo ao nosso redor.

Apesar dos avanços tecnológicos e das inúmeras vantagens que a cultura digital proporciona, é crucial reconhecermos e explorarmos as críticas e desafios que surgem em seu contexto. Embora a conectividade global tenha transformado radicalmente a maneira como nos comunicamos, trabalhamos e interagimos, ela também levantou questões complexas sobre privacidade, segurança, desigualdade digital e dependência tecnológica. Portanto, é imperativo examinarmos de maneira crítica as ramificações sociais, econômicas e éticas dessa crescente digitalização, a fim de promover um uso mais responsável e equitativo da tecnologia em nossas vidas. Vejamos, então, o que alguns autores que trazem em seus trabalhos reflexões importantes sobre a temática têm a nos dizer.

Começemos, assim, pelo conceito de "midiatização", ao qual nos referimos anteriormente como um dos termos utilizados para descrever e compreender todas essas mudanças que tiveram lugar a partir do advento das tecnologias digitais. Retomando e nos detendo um pouco mais no conceito em questão, é importante esclarecer que se trata de um termo que foi aplicado, pela primeira vez, ao impacto dos meios de comunicação na comunicação política e a outros efeitos na política. Isso porque os políticos costumam adotar uma estratégia de adaptação ao formular suas declarações públicas, utilizando uma linguagem personalizada e polarizada nas questões, com o intuito de aumentar as chances de obter cobertura midiática para suas mensagens (Hjarvard, 2008).

Hjarvard( 2008) propõe um quadro teórico que visa compreender a midiatização como um processo que provoca uma transformação multidimensional da religião,

afetando textos, práticas e relações sociais religiosas, e, por conseguinte, o caráter das crenças nas sociedades modernas. O autor conclui que os meios de comunicação interativos possibilitaram que as pessoas se engajassem em comunicações e práticas religiosas independentemente do controle exercido pelas igrejas. Isso resultou em uma nova condição social em que o poder de definir e praticar a religião mudou (Hjarvard, 2008; 2011).

Além de descrever a influência da mídia em áreas como política, ciência e religião, alguns pesquisadores (Thompson, 1990, 1995; Schulz, 2004; Krotz 2007) a associaram explicitamente a uma teoria mais abrangente sobre a modernidade, considerando a midiaticização como uma parte integral do desenvolvimento da sociedade moderna.

Nesse contexto, é válido lembrar que a invenção da imprensa no século XV teve um impacto profundo na sociedade, estabelecendo os meios de comunicação de massa como uma força significativa. Essa tecnologia revolucionária permitiu a disseminação de informações em larga escala, possibilitando a comunicação e interação entre pessoas em diferentes localidades. Além disso, os meios de comunicação de massa trouxeram a capacidade de armazenar e acumular informações ao longo do tempo de uma forma nunca vista (Hjarvard, 2008). Essa transformação na comunicação trouxe consigo uma mudança na dinâmica entre emissores e receptores. Enquanto, anteriormente, a comunicação era baseada em encontros presenciais, cara a cara, com os meios de comunicação de massa, os emissores geralmente detêm o controle sobre o conteúdo da mensagem, mas, em contrapartida, têm pouca influência sobre como o receptor a utiliza. Já com os meios de comunicação interativos, tanto o emissor quanto o receptor podem influenciar o conteúdo da comunicação, mas ainda assim, essa interação difere da comunicação presencial (Hjarvard, 2008).

Em suma, os meios de comunicação de massa desempenham um papel fundamental na disseminação de informações, na formação de opiniões e na influência sobre a sociedade como um todo. Eles são capazes de alcançar um público amplo e diversificado, possibilitando o compartilhamento de ideias, a conscientização sobre questões importantes e a promoção de debates públicos. Assim contribuem para a construção da identidade cultural, ao transmitir valores, crenças e narrativas que moldam a visão de mundo das pessoas.

Revisitando a história, é possível dizer que meios de comunicação de massa representam um marco histórico na evolução da comunicação humana, permitindo a difusão de informações em larga escala e o estabelecimento de uma nova dinâmica entre emissores e receptores. Eles exercem um papel crucial na sociedade, influenciando a opinião pública, promovendo o debate e contribuindo para a formação da identidade cultural.

A partir dessas leituras e revisões, Hjarvard (2008) se dedica a compreender e apresentar a mídia como agente de mudança cultural e social definindo-a como “uma determinada fase ou situação do desenvolvimento global da sociedade e da cultura no qual os meios de comunicação exercem uma influência particularmente predominante em outras instituições sociais” (p. 9). Ele aponta que, tradicionalmente, a mídia era vista como algo separado da cultura e da sociedade, levando os pesquisadores a se concentrarem nos efeitos das mensagens mediadas em indivíduos e instituições. No entanto, na sociedade contemporânea, a mídia permeia todos os aspectos, a ponto de não poder mais ser considerada como algo separado das instituições culturais e sociais.

Nesse sentido, nossa tarefa é compreender as maneiras pelas quais as instituições sociais e os processos culturais têm mudado em caráter, função e estrutura devido à onipresença da mídia. Os meios de comunicação não são apenas tecnologias opcionais para organizações, partidos políticos ou indivíduos; eles se tornaram parte integrante do funcionamento dessas instituições, exercendo uma influência significativa. Ao mesmo tempo, a mídia também adquiriu um grau de autodeterminação e autoridade, impondo sua lógica a essas instituições, que devem se submeter a ela em maior ou menor grau. Assim, a mídia desempenha o papel de ser parte do tecido social e cultural, ao mesmo tempo em que é uma instituição independente que coordena a interação entre outras instituições culturais e sociais (Hjarvard, 2008).

Essa dualidade na relação estrutural estabelece pré-requisitos importantes para o uso e percepção dos meios de comunicação pelos emissores e receptores, impactando as relações entre as pessoas. Portanto, as questões tradicionais sobre o uso e os efeitos dos meios de comunicação precisam levar em consideração as circunstâncias em que a cultura e a sociedade se tornaram midiáticas. É necessário compreender como a mídia influencia e molda essas esferas, afetando as interações sociais e culturais em diversos contextos.

Portanto, o conceito de “mídiação”, proposto por Hjarvard (2008), vai além da ideia de que a realidade mediada prevalece ou que as distinções ontológicas convencionais colapsaram. Em vez disso, a principal característica desse processo de mídiação é a expansão das oportunidades de interação em espaços virtuais e a diferenciação do que as pessoas percebem como realidade. Assim, as distinções, como global e local, se tornam mais complexas à medida que os meios de comunicação ampliam nosso contato com eventos e fenômenos que antes estavam distantes.

A mídiação é um conceito central em uma teoria que destaca a importância intensificada e mutante da mídia na cultura e na sociedade. Ao falarmos de mídiação da sociedade, estamos nos referindo ao processo pelo qual a sociedade, cada vez mais, fica submetida ou torna-se dependente da mídia e de sua lógica. Esse processo é caracterizado por uma dualidade em que os meios de comunicação estão integrados às operações de outras instituições sociais, ao mesmo tempo em que adquirem o status de instituições sociais por si só. Como resultado, a interação social ocorre por meios de comunicação, tanto dentro das instituições quanto entre elas e na sociedade como um todo.

A mídiação traz consigo uma série de implicações para a sociedade contemporânea. Por um lado, oferece oportunidades ampliadas para a comunicação, a troca de informações e a participação cívica. Nesse caso, os meios de comunicação permitem o acesso a diferentes perspectivas, ampliando nosso conhecimento e engajamento com o mundo ao nosso redor. Por outro lado, também apresenta desafios, como a disseminação rápida de informações falsas, a perda de privacidade e a influência da mídia na formação de opiniões e comportamentos.

Portanto, compreender a mídiação é essencial para analisar as oportunidades e os desafios que a sociedade enfrenta na era da comunicação digital. É preciso explorar como a mídia molda as interações sociais, as dinâmicas culturais e os processos de poder, a fim de promover uma participação crítica e consciente nesse contexto midiático em constante evolução.

A rápida evolução da tecnologia e sua onipresença na vida cotidiana trouxeram benefícios significativos para a sociedade moderna. No entanto, à medida que nos tornamos cada vez mais dependentes de dispositivos eletrônicos e plataformas digitais, também estamos enfrentando consequências negativas; por exemplo, para o trabalho e

para nossa saúde mental. A constante exposição a telas, a pressão para estar sempre conectado e a dependência das redes sociais têm sido associadas a uma série de problemas, como ansiedade, depressão e isolamento social (Silva & Silva, 2017). Além disso, a tecnologia muitas vezes interrompe nosso sono, diminui nossa capacidade de concentração e contribui para a falta de interações sociais genuínas. Diante desses prejuízos, tem se mostrado necessário refletir sobre os impactos da tecnologia em nossa saúde mental e buscar um equilíbrio saudável entre a vida digital e a vida *offline*.

No contexto da cultura digital, a análise crítica dos prejuízos trazidos pela tecnologia é fundamental para compreendermos seus impactos na sociedade contemporânea. Autores como Byung-Chul Han e Eric Sadin destacam que a tecnologia, apesar de suas promessas de conectividade e facilidade, também acarreta sérios danos à nossa saúde mental. Han (2010) argumenta que vivemos em uma "sociedade do cansaço", em que a constante demanda por produtividade e o culto à eficiência promovidos pela tecnologia nos deixam exaustos e ansiosos. A incessante conectividade nos mantém em um estado de hiperestimulação, resultando em esgotamento emocional e falta de tempo para a reflexão e o descanso.

Eric Sadin (2017), por sua vez, critica a invasão tecnológica em todos os aspectos de nossas vidas, ressaltando que a dependência excessiva dos dispositivos eletrônicos nos priva de momentos de solidão criativa, de intimidade e de uma conexão mais autêntica com o mundo ao nosso redor. Essas perspectivas críticas nos convidam a repensar o papel da tecnologia em nossas vidas e a buscar um equilíbrio saudável entre os benefícios e os prejuízos que ela pode trazer.

Para Han (2022), os dedos são órgãos da escolha. A era digital é a era da escolha, da escolha e de um infinito de possibilidades ao alcance de um clique. Os *smartphones* se apresentam como verdadeiros portais, onde a vida está compactada, reduzida a uma tela e ao nosso dispor. Essa realidade pode – e o faz com maestria – nos inebriar com uma falsa sensação de poder, de controle sobre nossa vida. Escolher o que comemos, com quem vamos sair, que roupa comprar, para onde ir, o que ler e/ou ao que assistir e até mesmo como trabalhar em apenas um clique pode parecer libertador. Porém, Sadin (2022) alerta que a utopia da emancipação é na verdade uma fantasia. Através de trocas virtuais vivemos a fábula de sair de nossas alienações quando na verdade estamos apenas nutrindo o mito da autonomia.

De certa maneira, o que Sadin esclarece é que vivemos um processo de grande enganação. Estamos hipnotizados, fascinados pela falsa possibilidade de escolher entre isso ou aquilo, que inclusive não percebemos o quão falsa e quão articulada é essa artimanha. Assim, estamos seguindo e caindo nessa armadilha, nos oferecendo voluntariamente como parte dessa nova estratégia de controle.

Han (2020) vai nomear essa estratégia como “psicopolítica do poder”, que, diferentemente do poder disciplinar proposto por Foucault (1975/2008), opera de maneira sutil, flexível e inteligente, escapando a qualquer visibilidade. Isso porque, nesse contexto da era digital, o sujeito submisso não é consciente de sua submissão, e assim sente-se em liberdade.

A era digital tem sido marcada também pela exploração dessa liberdade. O neoliberalismo, como sistema político/econômico, vem se aproveitando disso de forma bastante eficaz. O sujeito se faz servo do neoliberalismo à medida que se julga livre, mas se explora voluntariamente. Ninguém o obriga a trabalhar, ele deseja ser “chefe de si mesmo”, “dono da própria empresa” e, por isso, doa até sua última gota de suor a um sistema que é muito maior que si mesmo. Em uma outra obra, Han (2020), ao esclarecer o modelo do individualismo liberal, nomeia esse sujeito como “sujeito do desempenho”. Fato curioso é o título do livro: *Sociedade do Cansaço*.

Foucault, em sua obra *Vigiar e Punir* (2008), esclarece que no séc. XVIII “o soldado tornou-se algo que se fabrica” (p.117). O corpo era o alvo do poder. Podia-se manipular, modelar, treinar, punir, castigar e, assim, fazer com que esse corpo obedecesse e, por fim, aprendesse os comportamentos desejáveis. Foucault traz em seu trabalho a noção de docilidade. Esse corpo máquina, cheio de funcionalidades, mas também de necessidades de melhorias pode ser aperfeiçoado através de um adestramento. A sociedade do controle se organizava então sob o controle e vigilância desses corpos, através de sistemas que buscavam a obediência e a docilização e funcionavam através de vigilância e punição. Alguns exemplos podem trazer materialidade para teoria de Foucault: as prisões, as escolas com seu regime de palmatória e as arquiteturas em formato panóptico de universidades, hospitais e conventos.

Em contrapartida, a sociedade do século XXI já não é mais a sociedade disciplinar, focada na obediência e controle dos corpos, mas a sociedade do desempenho, focada na

produtividade. Em seu trabalho *Sociedade da Transparência*, Han (2017) argumenta que, ao contrário da antiga sociedade disciplinar, em que o poder era exercido por meio da vigilância e controle externos, a sociedade da transparência é caracterizada pela autoexposição voluntária e pela busca incessante por visibilidade. Nessa sociedade, a transparência é valorizada como uma forma de autenticidade e sucesso, em que os indivíduos são incentivados a se tornarem transparentes em suas ações, pensamentos e emoções. No entanto, Han também alerta para os efeitos negativos desse fenômeno. A constante exposição de si mesmo cria uma pressão para a auto otimização, gerando um estado de vigilância interna e autodisciplina, levando ao esgotamento e à falta de privacidade. Além disso, a sociedade da transparência promove uma cultura de visibilidade superficial, onde as aparências são mais valorizadas do que a profundidade e a autenticidade.

A sociedade descrita por Foucault era focada na proibição, na negatividade, no não, nos muros e na perda da liberdade. Esses elementos não suportam as mudanças trazidas pela indústria tecnológica que vende liberdade e positividade a partir do lema: “*Yes, we can*”. A sociedade do desempenho se desvincula cada vez mais da sociedade disciplinar e sua negatividade e potencializa uma lógica positiva, criando menos sujeitos dóceis e mais sujeitos do desempenho. Afinal, o sujeito do desempenho quer se superar. Para isso, ele é mais rápido e mais produtivo que o sujeito da obediência. Ele quer chegar além, quer conquistar seus sonhos, seus desejos, “e ele pode”. O poder, porém, não cancela o dever. O sujeito do desempenho vem de um processo histórico disciplinar, ele continua disciplinado. Então ele se dedica duplamente. A sensação de poder aumenta sua produtividade sem ruptura, apenas continuidade (Han, 2020).

Esse sujeito está esgotado. Os muros, punições e proibições da sociedade disciplinar deram lugar à pressão pelo desempenho, à autocobrança e à auto responsabilização pelo sucesso ou fracasso. Nas palavras de Han (2020): “O que torna doente, na realidade, não é o excesso de responsabilidade e iniciativa, mas o imperativo do desempenho como um novo mandato da sociedade pós-moderna do trabalho” (p. 27).

Nesse novo modelo de sociedade, não há domínio externo que obrigue ou impeça o sujeito de trabalhar, ao buscar cada vez mais seu melhor e maior desempenho. Ele é soberano e senhor de si mesmo. Nesse sentido, a lógica se distingue da sociedade da obediência. O fato de não haver uma instância dominadora não leva à liberdade. Ao

contrário, faz o que o sujeito do desempenho em sua busca constante e exaustiva por superação, se entregue voluntariamente ao excesso de trabalho (Han, 2020).

Assim, podemos concluir que a Era Digital tem a exaustão como uma de suas características. Ou, como diria Han (2010), a sociedade do cansaço. Não apenas cansaço, mas, também, a solidão. Apesar de essa afirmativa parecer um tanto quanto paradoxal, já que o avanço tecnológico quebrou barreiras impostas pela distância, conectou pessoas de diversos cantos do mundo e possibilitou o acesso de diversas formas, o que fica na experiência do sujeito do desempenho são novas barreiras na relação com o outro.

Ou seja, na modernidade, as relações virtuais são mais superficiais e ocorrem nos chamados ciberespaço, considerado um espaço de interação e comunicação entre as pessoas, intermediado pela interconexão das redes de computadores, no qual as informações comunicadas são de natureza digital e as relações desembocam no virtual (Pierre Lévy, 2000).

Corroborando a isso, Zygmunt Bauman (2004) enfatiza que, na modernidade, o tempo tem história por causa de sua “capacidade de carga”, perpetuamente em expansão, o alongamento dos trechos do espaço que unidades de tempo permitem “passar”, “atravessar”, “cobrir” ou “conquistar”. O tempo adquire história uma vez que a velocidade do movimento através do espaço se torna uma questão do engenho, da imaginação e da capacidade humanas. O advento da modernidade arranca crescentemente o espaço do tempo, fomentando relações entre outros "ausentes", localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Em condições de modernidade, o lugar vem se tornando cada vez mais fantasmagórico. A digitalização descoisifica e desencorpora o mundo (Han, 2022). E qual a consequência disso para as relações?

A sociedade pós-moderna tem sido dominada pelas tecnologias, criadas pela mente humana, na qual se vive as relações virtuais, em um mundo virtual, conectados no ciberespaço, mudando a forma de agir e pensar das pessoas (Lévy, 2000). Dessa forma, novos caminhos de socialização têm sido construídos no meio digital, as redes sociais. O conceito de “comunidade virtual” foi criado pela primeira vez por Howard Rheingold, em 1993, definindo-a como uma agregação cultural formada pelo encontro sistemático de um grupo de pessoas no ciberespaço. Comunidades virtuais são redes eletrônicas de

comunicação interativa autodefinida, organizadas em torno de um interesse ou finalidade compartilhada (Rheingold, 1993).

Esse novo sistema de comunicação pode abarcar e integrar todas as formas de expressão, bem como a diversidade de interesses, valores e imaginações, inclusive a expressão de conflitos, isso tudo devido à sua diversificação, multimodalidade e versatilidade (Schlemmer, 2005). As redes sociais podem operar em diferentes enfoques, como, por exemplo, redes de relacionamentos (*Facebook, Orkut, Myspace, Twitter, Tymi*), redes profissionais (*LinkedIn*), redes comunitárias (redes sociais em bairros ou cidades), dentre outras, e permite analisar a forma como as organizações desenvolvem a sua atividade, como os indivíduos alcançam os seus objetivos ou medir o capital social – o valor que os indivíduos obtêm da rede social (Capra, 2008).

Para citar algumas redes sociais famosas, comecemos, com o *Facebook*, um *website* que interliga páginas de perfil dos seus utilizadores. Tipicamente, é nessas páginas que os utilizadores publicam as mais diversas informações sobre eles próprios, e são também os utilizadores que ligam os seus perfis aos perfis de outros utilizadores. No essencial, a experiência do *Facebook* permite que os utilizadores se envolvam em três tipos de atividades: publicar informação pessoal relevante numa página individual com o seu perfil; ligar-se a outros utilizadores e criar listas de amigos; e interagir com outros utilizadores (Buffardi e Campbell, 2008; Tufekci, 2008).

Outra rede popular é o aplicativo *Instagram*, que surgiu para o público no dia 6 de outubro de 2010. Ele desenvolvido pelos engenheiros de programação, o norte-americano Kevin Syston e o brasileiro Mike Krieger, cuja intenção, segundo os próprios, era resgatar a nostalgia do instantâneo, ou seja, imediato cunhado ao longo de vários anos pelas clássicas *Polaroids*, câmeras fotográficas de filme, cujas fotos revelavam-se no ato do disparo, ou seja, logo após as fotos serem tiradas. O *Instagram* nasceu a partir de uma simplificação de outro aplicativo, também desenvolvido por dois engenheiros, chamado *Burbn*, cuja proposta inicial era de uma rede social que agruparia várias funções, a partir das quais os usuários poderiam compartilhar a sua localização, imagens, vídeos, planos para o final de semana etc. (Piza, 2012).

O *Twitter*, por sua vez, surge como uma forma, portátil e acessível, de se comunicar com as pessoas. Trata-se de uma plataforma de mídia social que permite que

as pessoas compartilhem pensamentos, informações e interajam com outras pessoas ao redor do mundo. Ele é projetado para ser um espaço onde os usuários possam compartilhar mensagens curtas chamadas "*tweets*" com um limite de 280 caracteres cada. Ao se inscrever no *Twitter*, você cria um perfil em que pode adicionar uma foto e uma breve descrição sobre você. Os usuários podem seguir outras pessoas para ver seus *tweets* em sua linha do tempo principal. Esses *tweets* podem incluir texto, fotos, vídeos e links para sites externos. (Spyer et al, 2009)

Uma das características distintivas do *Twitter* é o uso de *hashtags*, palavras ou frases precedidas pelo símbolo "#" que são usadas para categorizar e agrupar *tweets* sobre um determinado tópico. Por exemplo, se você estiver interessado em futebol, pode pesquisar pela *hashtag* #futebol e ver todos os *tweets* relacionados a esse assunto. Além de seguir outras pessoas, você também pode ser seguido. Isso significa que seus *tweets* podem ser vistos por um público mais amplo, incluindo pessoas que não estão necessariamente conectadas diretamente a você. Isso torna o *Twitter* um lugar onde você pode interagir com pessoas de interesses semelhantes, bem como com figuras públicas, celebridades, empresas e organizações (Spyer et al, 2009).

Outra característica popular do *Twitter* é a capacidade de *retweetar*. Isso permite que os usuários compartilhem um *tweet* de outra pessoa com seus próprios seguidores, amplificando a mensagem e alcançando um público maior. Também é possível curtir *tweets* para mostrar apoio ou interesse. No geral, essa rede é uma plataforma dinâmica que permite que as pessoas se expressem, se conectem com outras pessoas e fiquem atualizadas sobre notícias, eventos e assuntos do seu interesse. É um lugar onde as conversas são rápidas e concisas, permitindo que você acompanhe uma ampla gama de tópicos em tempo real.

O *WhatsApp* surgiu em 2009 como uma plataforma de mensagens instantâneas criada pelos engenheiros Brian Acton e Jan Koum. O aplicativo revolucionou a forma como as pessoas se comunicam, permitindo enviar mensagens de texto, voz, imagens e vídeos de maneira rápida e fácil, independentemente da distância geográfica. Sua utilidade é ampla e diversificada, abrangendo tanto a esfera pessoal quanto a profissional. No âmbito pessoal, o *WhatsApp* tornou-se uma ferramenta essencial para manter contato com amigos e familiares, possibilitando conversas individuais ou em grupos. Além disso, a capacidade de fazer chamadas de voz e vídeo gratuitas possibilitou conexões em tempo

real, mesmo quando as pessoas estão distantes fisicamente. No ambiente profissional, o WhatsApp tem sido utilizado para agilizar a comunicação entre colegas de trabalho, facilitar a troca de informações, realizar reuniões virtuais e até mesmo promover negócios. Com sua interface intuitiva e recursos versáteis, o WhatsApp se tornou uma parte integrante da cultura digital, conectando bilhões de pessoas ao redor do mundo.

No entanto, é importante ressaltar que, apesar de sua ampla utilidade, o WhatsApp também apresenta desafios e questões relacionadas à privacidade e segurança dos dados. A troca constante de informações sensíveis e a presença de grupos com milhares de membros geram preocupações sobre o uso indevido de dados pessoais e a disseminação de informações falsas. A empresa tem trabalhado para implementar recursos de segurança, como criptografia de ponta a ponta, autenticação de dois fatores e controles de privacidade aprimorados. Além disso, é importante que os usuários estejam cientes dos riscos e adotem boas práticas de segurança ao utilizar o aplicativo. O WhatsApp, como uma ferramenta de comunicação poderosa e onipresente, tem moldado a cultura digital ao redor do mundo, mas também levanta questões importantes que exigem atenção contínua e medidas para garantir uma experiência segura e confiável.

Todas essas redes oferecem a possibilidade de se conectar a pessoas ao redor do mundo, compartilhar textos, imagens, áudios e vídeos. Ao alcance do toque, a distância pode ser encurtada. Ironicamente, nessas mesmas redes, os amigos são, acima de tudo, contados; os afetos são transmitidos com limites de caracteres; sua importância é compatível com seu engajamento; e mede-se o gostar de alguém em termos de *like*. Parece que esses são os novos signos para se relacionar no universo digital.

Assim, embora inicialmente criadas com o propósito de conectar pessoas, as redes sociais podem gerar uma sensação de solidão. Sadin (2022) destaca que, paradoxalmente, a hiperconectividade proporcionada pelas redes sociais pode levar à fragmentação das relações interpessoais e à experiência de solidão.

Não há encontro nem vínculo. Pelo contrário, “Os vínculos são inoportunos. Eles diminuem as possibilidades de vivência, ou seja, a liberdade no sentido consumista” (Han, 2022, p.32). Assim, assistimos às pessoas serem transformadas em consumo, em uma espécie de cardápio virtual com as quais se interage através de códigos, mantendo o

contato superficial e de acordo com o interesse. Afinal, com um simples toque essa pessoa pode também simplesmente desaparecer da rede.

De acordo com a teoria de Sadin (2022), os sistemas contemporâneos, como os meios de comunicação e a tecnologia digital, permitem uma relação personalizada com a informação, a criação de narrativas individuais, uma expressão contínua e uma experiência simplificada do cotidiano. No entanto, esses sistemas também promovem a formação de um imaginário que cria uma ilusão de autossuficiência, levando a um distanciamento entre a sociedade como um todo e o indivíduo, que se encontra isolado em sua própria esfera marginalizada. Esse processo resulta na experiência de uma divisão subjetiva, mas amplamente compartilhada, criando um fenômeno de isolamento coletivo.

Nesse sentido, Sadin (2022) demonstra que a era digital reforça o autocentrismo, afastamento do senso comum e uma fragmentação da sociedade. Isolado do coletivo e ao mesmo tempo com o mundo ao alcance do seu dedo, digita-se conforme o desejo. Inclinados sobre seus *smartphones*, que se presume oferecerem um domínio maior das coisas e que, ao mesmo tempo, liberam a expressão permanente de todos os ressentimentos, surge o que Sadin (2022) chama de indivíduo tirânico.

Para os autores Han (2022) e Sadin (2022), esse sujeito está exausto, continuamente em busca de melhor desempenho, isolado de seu coletivo natural, fixado e inebriado pela brilhante tela e sua promessa de falsa autonomia, ao ponto de uma absoluta surdez pelo que passa ao seu redor. Ele está confuso, desorientado e acima de tudo, desconectado da própria realidade.

Hoje, empunhamos nosso smartphone em todos os lugares e delegamos nossa percepção ao dispositivo. Percebemos a realidade através da tela. A janela digital dilui a realidade em informações que então registramos. Não há contato físico com a realidade. Ela é despojada de sua presença. Não percebemos mais as vibrações materiais da realidade. A percepção é desincorporada. O smartphone tira a realidade do mundo (Han, 2022, p.49).

Todos os fenômenos descritos até aqui se apresentam enquanto campos de estudos das Ciências Humanas e suas consequências como um desafio para o futuro da saúde mental.

De acordo com os autores trabalhados até este ponto de nosso percurso, é possível perceber que o advento das tecnologias digitais provoca ambivalências na experiência humana. Se, por um lado, nos permite avanços e aproximações, há que se pensar no risco de nos isolar e fazer desse mesmo caminho um abismo para autoexploração. Diante disso, algumas questões parecem inevitáveis à prática da psicoterapia.

Como essa realidade apresentada por Pierre Lévy (1996) e Hjarvard (2008) e criticada por Han (2010, 2017, 2022) e Sadin (2017, 2022) têm chegado à prática dos profissionais psicoterapeutas? Será que percebemos ao longo da história os impactos da transformação digital nas relações pacientes-terapeutas? Como os profissionais têm se adaptado a essas mudanças? Nos sentimos cada vez mais sozinhos, como aponta Sadin (2022), ainda mais agora com nosso fazer mediado pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs)? Será que os profissionais psicoterapeutas sentiram ou sentem o que os autores descreveram? Como ouvir estes profissionais pode auxiliar na construção de uma prática clínica mais compatível com o modelo contemporâneo de trabalho em psicoterapia?

Inicialmente, para orientar nossa pesquisa, revisaremos, na próxima seção, o que o Conselho Federal e os Regionais de Psicologia vêm orientando quando se trata da psicoterapia no digital, buscando, assim, iniciar uma reflexão acerca das consequências da tecnologia na psicoterapia.

### **1.3 Consequências da tecnologia na prática da psicoterapia**

Considerando tudo o que foi exposto até aqui, parece-nos possível afirmar que o avanço tecnológico trouxe consequências para o desenvolvimento das atividades laborativas. A já citada pesquisa de Fischer *et al* (2021) aponta que nunca se trabalhou tanto em *home office* como atualmente. Mas, como isso se relaciona com o trabalho do psicoterapeuta?

A regulamentação referente à realização de atendimento psicoterapêutico e outras práticas psicológicas de forma online se iniciou com as resoluções N° 003/2000, N° 012/2005 e N° 011/2012, do Conselho Federal de Psicologia (2000; 2005; 2012). O panorama colocado tratava de uma psicoterapia de caráter apenas experimental, pois, segundo o CFP, a prática ainda não era reconhecida dentro do campo da psicologia e

acreditava-se que deveria ser mais bem estudada. Inicialmente, a atividade deveria ser feita a partir do respeito a diversas condições, como a passagem e aprovação da prática por comitês de ética, sendo restrita ao âmbito da pesquisa, sendo obrigatório, entre outras coisas, fazer parte de projeto de pesquisa, ter aprovação de Comitê de Ética e ser gratuita (CFP, 2005).

O caráter experimental das resoluções criou um campo fértil para a execução de diversos estudos que endossaram a necessidade de regulamentação do serviço para além das práticas de pesquisa, pois demonstraram a possibilidade de criação de vínculo terapêutico e a efetividade do tratamento também quando mediado por eletrônicos (Bittencourt *et al*, 2020).

A Resolução Nº 011/2012 revogou as anteriores, trazendo maior flexibilização em relação aos serviços psicológicos. No entanto, a realização integral de atendimentos psicoterapêuticos ainda era permitida apenas em caráter experimental, agora passível de remuneração. Essa Resolução define que a prática da orientação online deve acontecer em um limite de 20 encontros virtuais, síncronos ou assíncronos, e deve-se manter o atendimento focado na situação trazida pelo cliente. A resolução permitia eventualmente o atendimento virtual, limitado a situações em que o cliente se encontra impedido de comparecer presencialmente.

Essa Resolução também regulamentou aspectos relacionados à supervisão online e aos sites profissionais dos psicólogos, definindo que essa só poderia ocorrer de maneira eventual ou complementar ao processo de supervisão presencial. Salientando que em quaisquer dessas práticas deveria ser informado qual recurso tecnológico seria utilizado a fim da manutenção do sigilo das informações.

Foi apenas no ano de 2018 que uma nova resolução acerca do tema, a Resolução Nº 011/2018, foi publicada. No Art. 3º da resolução, fica previsto que a prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologia estaria condicionada à realização de um cadastro e autorização prévia junto ao Conselho Federal de Psicologia, feito pelo portal e-Psi<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Cadastro Nacional de Profissionais de Psicologia para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de TICs. Disponível em: <https://e-psi.cfp.org.br/>

Essa resolução trouxe alterações que ampliaram as possibilidades da prática psicológica online, tais como a retirada do limite do número de sessões, a possibilidade de atendimento de crianças e adolescentes, permitido mediante consentimento dos responsáveis, entre outros (CFP, 2018). No entanto, o atendimento de pessoas vítimas de violência foi vetado, sendo permitido apenas de forma presencial.

Em março de 2020, fomos surpreendidos com a crise sanitária da Covid-19. De acordo com o *Google Trends*, na semana de 29 de março a 4 de abril de 2020, quando a maioria dos estados brasileiros já havia decretado quarentena, a busca por atendimento psicológico no *Google* chegou a 88% dentre as buscas totais. A pesquisa por esse serviço online foi de 41%, enquanto, na semana de maior popularidade do assunto, em 2019, a procura era de apenas 11% (López, 2020).

Desde então, os números vêm crescendo e a realidade digital ocupando o lugar dos consultórios. Assistimos ao crescimento das plataformas voltadas para a psicoterapia online, onde profissionais se cadastram, se apresentam, compartilham sua trajetória profissional e até mesmo sua agenda, permitindo que o próprio cliente faça seu agendamento. Na mesma direção, temos diversas páginas em redes sociais como *Instagram* e *TikTok* que permitem aos profissionais compartilharem fotos e vídeos voltados para temáticas pertinentes à sua atuação como mais uma forma de divulgação do seu trabalho.

Nesse cenário, atrelado à pandemia por Covid-19, no qual o distanciamento social se tornou condição de sobrevivência, o psicólogo pôde ou teve que se lançar no mundo virtual para amparar pessoas. Manter seu trabalho com indivíduos, famílias e grupos e acolher outras pessoas que solicitaram atendimentos, apesar de desafiador, mostrou-se ético, desde que respaldado por parâmetros tais como a já citada Resolução N° 011/2018. O cenário mobilizou todos os profissionais de saúde, incluindo os psicólogos, em uma tragédia sem precedentes.

No dia 26 de março de 2020, o CFP emitiu uma nova resolução tendo em vista o cenário que se apresentava. A resolução N° 04/2020 (CFP, 2020) dispunha sobre a regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de tecnologia da informação e de comunicação durante a pandemia do Covid-19. Essa resolução teve caráter suspensivo do cadastro na plataforma e-Psi, permitindo ao psicólogo prestar seus serviços

de maneira online até decisão final do CFP, ficando assim suspensos os Art. 3º, Art. 4º, Art. 6º, Art. 7º e Art. 8º da Resolução CFP Nº 11, de 11 de maio de 2018, que condicionava a prestação de serviços psicológicos online ao cadastro e aprovação prévia do CRP, caso contrário, acarretando falta disciplinar e a proibição de atendimento em caso de emergências, desastres e violação de direitos, sendo esses atendimentos permitidos exclusivamente em formato presencial.

Essas medidas foram, assim, suspensas até que viessem novas Resoluções do CFP sobre serviços psicológicos prestados por meio de tecnologia da informação e da comunicação (CFP, 2020).

Logo em seguida, no dia 30 de março de 2020, o CFP se pronunciou em sua página de notícias, em nota foi assinada pela então presidente do conselho, Ana Sandra Fernandes:

Frente à crise sanitária provocada pela Covid-19, a nova normativa suspende, de forma excepcional e temporária, alguns dispositivos da Resolução CFP Nº 11/2018 que regulamenta a prestação de serviços psicológicos online, para flexibilizar esta forma de atendimento e, assim, evitar a descontinuidade da assistência à população nos próximos meses (CFP, 2020b).

Ao longo dos dois anos que o país seguiu no enfrentamento da Covid-19, o Conselho Federal de Psicologia, bem como os conselhos regionais, alimentaram os profissionais com normativas orientativas, na busca de adequar a prática profissional ao contexto pandêmico. Algumas delas foram a nota técnica de 17 de novembro de 2020 sobre o *Uso de testes psicológicos informatizados/computadorizados e/ou de aplicação remota/online* (CFP, 2020e). A nota salienta a importância de o profissional prezar pelo uso de instrumentos com validade científica e que para os aplicar no formato remoto, é imperativo que possuam estudos específicos que assegurem suas propriedades psicométricas para serem administrados nesses formatos. Outra nota orientativa da mesma data sobre *O ensino da Avaliação Psicológica em modalidade remota no contexto da pandemia de Covid-19* (CFP, 2020d), dentre vários pontos, sugere que, quando possível, as aulas sejam realizadas em tempo real, por videoconferência para emular o máximo possível uma aula presencial.

Ainda se orienta que o profissional não deve expor em modalidades digitais quaisquer atividades que tragam informações sobre a aplicação, correção e interpretação de testes psicológicos. Assim sendo, o ensino de testes psicológicos deve ocorrer de forma presencial, de modo a preservar o sigilo dos testes, e estar em consonância com o que preconiza o Art. 18 do Código de Ética Profissional.

Posteriormente, no ano de 2022, uma outra nota técnica foi apresentada, desta vez sobre a presença de profissionais psicólogos nas redes sociais. A nota técnica Nº 1/2022 orienta sobre *Uso Profissional das Redes Sociais: Publicidade e Cuidados Éticos* (CFP, 2022). A nota tem o objetivo de instruir a categoria quanto aos critérios que precisam ser atendidos para as divulgações profissionais nas redes sociais conforme Código de Ética Profissional (CEPP). É importante salientar que essa nota se fez necessária devido à crise sanitária e a migração forçada dos profissionais para o trabalho remoto, o que abriu o campo digital como possibilidade de auto divulgação. Assim, dentre outros elementos importantes, a nota destaca que, ao divulgar serviços prestados, deve-se fazê-lo tendo como base técnicas e práticas devidamente reconhecidas pela ciência, sendo apenas títulos e certificações que se, de fato, possui. Alerta que a publicidade pessoal não deve ter cunho sensacionalista nem a finalidade de se autopromover em detrimento de outros profissionais.

Ao se tratar do desenvolvimento de uma marca associada à prática profissional de psicólogo e psicoterapeuta, a norma técnica declara obrigatório o uso público do nome completo e número do registro profissional (CRP), e que o preço de seus serviços não pode ser utilizado como forma de propaganda e salienta ainda a proibição de “induzir qualquer pessoa ou organização a recorrer a seus serviços, pleitear ou receber comissões, empréstimos, doações ou vantagens outras de qualquer espécie, conforme art. 2º do CEPP” (CFP, 2022, p.3).

Além da legislação da categoria profissional, outros órgãos de pesquisa científica se dedicaram a orientações sobre a prática da saúde durante a pandemia. Um exemplo de ações executadas nesta direção foi a campanha “*Você pode muito, com informação pode mais ainda*”, do Ministério da Saúde em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz, que desenvolveu manuais com objetivo de orientar os profissionais da saúde sobre o atendimento nesse período.

No que diz respeito aos profissionais da psicologia clínica, foi produzida a cartilha “Recomendações aos psicólogos para atendimento online” (Fiocruz, 2020). Em linhas gerais, a cartilha apresentava um contexto sobre o impacto da pandemia na saúde mental da população e, conseqüentemente, o aumento da demanda por psicoterapia. Em seguida, apresentava como este suporte poderia ser oferecido de maneira remota através de orientações sobre o atendimento online, incluindo temas como sigilo, como lidar com casos graves e de violência, registro de prontuário e psicoeducação.

Mais recentemente, em 18 de julho de 2024, o CFP publicou a resolução de N° 09/2024, que dispõe sobre a regulamentação do exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs). Resolução essa que revoga aquelas que abordamos anteriormente, CFP N° 11/2018 e CFP N° 04/2020. De acordo com a nova resolução, nos casos que envolvam risco de morte ou integridade do usuário, violência ou violação de direitos, ameaça e privação da liberdade, assim como situações de urgência e emergência – considerando a legislação sanitária vigente e desastres naturais –, cabe ao profissional considerar a possibilidade de serviço prestado concomitante ou encaminhamento para serviço prestado simultâneo na rede de proteção presencial ou mesmo para serviços exclusivamente presenciais (CFP, 2024). Além disso, a resolução determina que os profissionais que realizam atendimentos em TDICs estão dispensados da obrigatoriedade da inscrição secundária no e-Psi (CFP, 2024)<sup>16</sup>.

Frente à leitura e compreensão de todos esses materiais e orientações, há uma reflexão que parece se impor. Se todos eles apontam possíveis soluções sobre o manejo prático do atendimento, desde questões éticas até sobre as ferramentas necessárias para o atendimento (fones, microfones, plataforma de atendimento etc.), seu conteúdo não aborda, todavia, os fatores relacionais do processo terapêutico e quais obstáculos podem se apresentar diante da barreira material da distância mediada por aparelho eletrônico. Os documentos também não orientam o profissional psicoterapeuta diante de seus possíveis desafios e dificuldades pessoais em se adaptar ao novo modelo de trabalho, nem sobre os possíveis impactos em sua própria subjetividade no exercício da profissão.

---

<sup>16</sup> A nova regulamentação se aplica à utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados, desde que os testes tenham parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade (CFP, 2024).

Após essa busca e leitura dos materiais, de toda a legislação pertinente ao tema, nota-se a preocupação em fornecer aos profissionais psicoterapeutas ferramentas e orientações técnicas para o exercício do seu trabalho. Percebe-se também que a maneira como o órgão regulador da profissão, o CFP, percebe e lida com a presença das tecnologias na prática profissional que mudou ao longo do tempo, alterando e flexibilizando progressivamente as possibilidades de trabalho através das TDICs.

Ao mesmo tempo, os Conselhos Regionais, bem como o Federal, até o momento desta pesquisa, não tinham apresentado nada que emergisse como uma proposta de orientação dos profissionais no que concerne a sua experiência individual nesse processo. Porém, em junho de 2023, o CFP lançou o caderno “Reflexões e Orientações sobre a prática da psicoterapia”. O conteúdo é dividido em quatro capítulos: O que é a Psicoterapia?; Aspectos éticos e fundamentação legal; A Psicologia e o uso das tecnologias; e A formação da psicoterapeuta. De maneira geral, o texto busca orientar os profissionais sobre temas no âmbito legal, da formação e das novas tecnologias no exercício da profissão.

Não encontramos materiais de outras instituições que tivessem como perspectivas um acolhimento dessas narrativas ou abordasse as mudanças pessoais na prática de psicoterapeutas diante da digitalização do seu trabalho. Poderíamos interrogar, desse modo: onde estão essas experiências? Estão relatadas em algum lugar? Como tem sido a experiência de psicoterapeutas que se viram na necessidade de inserir em sua prática novos recursos tecnológicos e até mesmo migrar para o modelo digital de trabalho? Quais as potencialidades e limitações percebem na sua prática?

Essas perguntas se mostram ainda mais pertinentes quando consideramos todas as mudanças, desafios, dificuldades e possibilidades que a digitalização do trabalho acarreta. Nesse contexto, é válido, inclusive, destacar uma possibilidade que tem surgido de forma cada vez mais marcante e acentuada na era digital, a saber, a chamada "plataformização do trabalho"<sup>17</sup>. Segundo Antunes (2018, 2019), esta plataformização se refere ao uso crescente de plataformas digitais como intermediárias na relação entre trabalhadores e empregadores. As plataformas atuam, neste quadro, como facilitadoras, conectando prestadores de serviços com consumidores, geralmente de forma descentralizada. Para

---

<sup>17</sup> Acompanhamos, assim, Grohmann (2019), que afirma que todas as mudanças e desenvolvimentos em função dos avanços tecnológicos nos permitem falar de uma plataformização do trabalho.

Antunes, a plataformização tem como características a fragmentação do trabalho em tarefas menores, a precarização das condições laborais, a ausência de direitos trabalhistas e a intensificação do controle e monitoramento dos trabalhadores por meio de algoritmos.

Trata-se, desse modo, de um conceito que aponta para as transformações significativas nas relações laborais na era digital, com impactos importantes sobre os direitos e as condições de trabalho dos indivíduos, cujos efeitos precisam ser pensados e melhor compreendidos no que diz respeito à prática dos profissionais psicoterapeutas. Lembremos, neste ponto, que, se os meios digitais representam a possibilidade de realizar sessões terapêuticas por meio de videochamadas e se isso oferece flexibilidade de horários e maior conveniência, surge, também, a necessidade de os profissionais produzirem conteúdos acerca do universo psicológico, como cartilhas, explicações sucintas de psicopatologias, vídeos "cômicos", por assim dizer, para narrar experiências, entre outros tipos de conteúdos alheios à prática psicológica e acadêmica.

Diante de um tal cenário, precisamos questionar acerca dos desdobramentos da digitalização do trabalho na prática psicoterapêutica. O que nos leva a perguntas ainda mais específicas. A plataformização do trabalho tem alcançado a prática de profissionais terapeutas e geral? Ou será um fenômeno que atinge um perfil específico do conjunto de profissionais da psicoterapia, por exemplo, os mais jovens?<sup>18</sup> Como os profissionais psicoterapeutas estão lidando com a experiência da digitalização em seus espaços isolados de trabalho? Acreditamos que a pesquisa empírica, através do contato e escuta atenta desses profissionais poderá nos ajudar a responder a estas perguntas e àquelas levantadas anteriormente.

---

<sup>18</sup> A pesquisa de Gisleide Santos (2024), conduzida no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFMG tematiza especificamente a experiência de psicoterapeutas nos anos iniciais.

## 2 A busca pela experiência dos psicoterapeutas

Considerando as pesquisas apresentadas até aqui e o material encontrado como orientação para psicoterapeutas durante a crise sanitária da Covid-19, retomamos as perguntas que me assolaram ao longo da migração forçada para o online. Como foi para os psicoterapeutas com mais tempo de profissão essa experiência? Como se adaptaram ao novo modelo de trabalho? Como inseriram em seu trabalho os novos recursos tecnológicos? Tiveram dificuldades? Onde buscaram ajuda para construir para si uma nova maneira de atuar? Para buscar respostas a essas perguntas, faz-se necessário num primeiro momento compreender o que aqui chamamos de experiência para, em seguida, recorreremos a pesquisas qualitativas que contemplatessem a experiência desses profissionais.

Para a fenomenologia existencial, a experiência não é apenas um conjunto de sensações ou vivências isoladas, mas uma abertura para o mundo e um modo de estar no mundo. A experiência não se limita ao domínio subjetivo, é, isso sim, uma relação dinâmica entre o sujeito e o mundo circundante. É através da experiência que o ser humano se torna consciente de si mesmo e de sua existência no contexto histórico e cultural em que está inserido. A experiência é uma busca constante por significado e compreensão, um processo de descoberta e revelação que nos conecta com o mundo e com nossa própria essência.

Segundo Critelli (1996), a experiência é um processo de interação entre o sujeito e o mundo, em que ambos se transformam mutuamente. Ela não se restringe à dimensão individual, mas envolve a dimensão social e cultural, refletindo a influência dos contextos históricos e das relações interpessoais. Para a autora, a experiência é um campo fértil para a construção de significados e interpretações, moldando nossa compreensão do mundo e de nós mesmos. Ela também está sujeita a mediações simbólicas e discursivas, sendo influenciada pelas narrativas e representações presentes na sociedade. Assim, a perspectiva de Critelli (1996) acrescenta uma dimensão sócio-histórica à concepção heideggeriana de experiência, ressaltando sua complexidade e sua importância como um processo dinâmico e relacional.

Nosso objetivo, portanto, é buscar trabalhos que tenham se dedicado a coletar e compreender o relato de profissionais psicoterapeutas a partir do seu contato com as tecnologias de informação para que, dessa forma, um novo horizonte de compreensão

possa se apresentar sobre o que de fato tem sido a experiência de profissionais nessa nova modalidade de trabalho em psicoterapia.

## 2.1 Busca literária

Assim, na direção de compreender a experiência de profissionais da psicoterapia com experiência exclusivamente analógicas, mas que, ao longo do tempo, e sobretudo na crise sanitária da Covid-19, tiveram que se ajustar e integrar em seu trabalho novos recursos tecnológicos, realizamos uma busca literária sobre esse tema. O processo de coleta do material foi realizado de forma não sistemática em dois intervalos de tempo: primeiro no período de outubro e novembro de 2022 e depois entre janeiro e fevereiro de 2023. Foram pesquisadas nas bases de dados científicas: *Scielo*, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), o portal de periódicos acadêmicos (PePSIC), *Pubmed* e *Google Acadêmico*.

Destacando a relevância histórica da crise sanitária da Covid-19, e como esse momento intensificou a necessidade de adaptação aos recursos tecnológicos, sobretudo para o atendimento por chamada de vídeo, utilizamos esse recorte em nossa busca. Assim, foram usados os seguintes descritores para a busca: “experiência no atendimento psicológico online”; “experiência no atendimento psicológico online”, “relatos de psicoterapeuta online”, “relatos de psicoterapeuta online”; “relato de experiência online”; “impressões de atendimento online”, “impressões de atendimento online”; “psicoterapeutas online”, “psicoterapeutas online”. Considerando as diferentes grafias possíveis para o termo online (online e online), optou-se pelo uso de ambas. Por fim, esses materiais foram lidos na íntegra e analisados criticamente.

Ao buscar relatos de profissionais psicoterapeutas sobre sua experiência no modelo digital de trabalho, o resultado foi significativamente baixo, sendo os trabalhos encontrados resumidos a duas monografias, uma tese e dois artigos. Focamos em produções que tivessem se dedicado a ouvir profissionais psicoterapeutas, limitando assim à leitura de materiais que tivessem como metodologia as entrevistas, fossem elas semiestruturadas ou não.

A maior parte dos conteúdos científicos que encontramos disponíveis tratavam da eficácia dessa modalidade, apresentando através de testes os resultados obtidos. Outros avaliavam a qualidade da relação terapêutica mediada por recursos tecnológicos ou ainda abordavam aspectos éticos do atendimento online. Quase nenhuma pesquisa tratava da

experiência dos profissionais que se viram na necessidade de adaptar sua maneira de trabalhar.

Considerando a Resolução Nº 011/2012, que aumentou a flexibilização dos serviços prestados de forma remota, adotamos como critério para inclusão e exclusão de trabalhos os publicados entre os anos de 2012 e 2023. Além disso, buscamos por trabalhos que tratassem do tema em contexto brasileiro, no idioma português e cujos os/as autores/as, ou pelo menos um deles, fossem profissionais de psicologia e que tivessem como metodologia a entrevista de profissionais em prática de psicoterapia. Excluíram-se relatos informais e não científicos, trabalhos que não foram produzidos por pelo menos um(a) profissional de psicologia, trabalhos que não tivessem utilizado como método a entrevista e trabalhos que não estavam disponíveis na íntegra.

Os resultados foram organizados em um quadro para a análise dos artigos selecionados, contendo informações relevantes à pesquisa, a saber: autoria, título do trabalho, revista ou instituição de publicação, região e estado de filiação do/a primeira autor/a. Estes resultados foram, após leitura na íntegra, apresentados e discutidos de forma narrativa/compreensiva, conforme o objetivo da pesquisa.

Quadro 1 – Identificação dos textos selecionados

<b>Autor/Ano</b>	<b>Título do Trabalho</b>	<b>Revista/Instituição de Publicação</b>	<b>Região/Estado de filiação do(a) primeiro(a) autor(a)</b>
Pinhatti, M. M. 2013	Terapia pela internet: limites e possibilidades na percepção de psicoterapeutas.	Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia)	Sul/Rio Grande do Sul
Siegmund, G. & Lisboa, C./2015	Orientação Psicológica online: Percepção dos Profissionais sobre	Psicologia: Ciência e Profissão	Sul/Rio Grande do Sul

	a Relação com os Clientes		
Ruffo, L./2016	Ensaio para compreensão de uma prática psicológica em construção: Atendimento Online (via e-mail)	Universidade de São Paulo (Dissertação)	Sudeste / São Paulo
Magalhães, L. T.; Bazoni, A. C. & Pereira, F. N./2019	Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online	Revista Brasileira de Psicoterapia (Online)	Sul/Rio Grande do Sul
Silva, J., Leônidas C. 2021	Percepção de terapeutas sobre atendimento via internet durante a pandemia de COVID-19.	Universidade Federal de São Carlos. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia)	Sudeste / São Paulo

Fonte: a autora.

## 2.2 Resultados

Os trabalhos foram lidos integralmente à luz dos interesses desta pesquisa. A partir desse processo, cinco trabalhos foram escolhidos para nossa análise final, a saber, dois trabalhos de conclusão do curso de psicologia, dois da Biblioteca Digital Brasileira de Teses Dissertações (BDTD), um resultado da Scientific Electronic Library Online (SciELO) e um da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

A primeira pesquisa trata-se de um trabalho de conclusão de curso que teve por objetivo avaliar os limites de possibilidades da terapia online na perspectiva de psicoterapeutas. Para elaboração da pesquisa, Pinhatti (2013) adotou o método fenomenológico de entrevista semiestruturada, tendo sido aplicado em seis profissionais de diferentes abordagens com prática clínica entre três e treze anos. Porém, nenhum dos

entrevistados havia experimentado a psicoterapia online nem como profissional, nem como cliente, sendo as perguntas sugeridas para entrevista: “Você já ouviu falar sobre Psicoterapia pela Internet?” e “Qual a sua opinião sobre psicoterapia pela Internet?”. Cabe lembrar que em 2013 a psicoterapia online só era autorizada para fins de pesquisa pelo CFP e os atendimentos online eram restritos a aconselhamento e orientação psicológica.

Tendo em vista que nosso objetivo na revisão narrativa é avaliar as produções que abarcam a experiência de psicoterapeutas em exercício no contexto digital, essa pesquisa encontrada já nos aponta uma problemática: os profissionais entrevistados não viveram essa experiência quando foram ouvidos. Porém, pela falta de trabalhos mais compatíveis com nossa busca, seguiremos na apresentação dos resultados e discussão da pesquisa em questão.

De acordo com os entrevistados, a Internet é entendida como um fenômeno que invadiu a vida das pessoas, de forma que não há como “escapar” dela. E que, apesar de não poder ir contra o avanço da Internet, é preciso ter cuidados e restrições quando esse fenômeno invade o meio terapêutico, pois ainda se trata de um assunto pouco conhecido no Brasil, o que requer mais estudos acerca dos limites e alcances dessa tecnologia na prática psicológica (Pinhatti, 2013).

Participantes relataram ainda que fazem ou já fizeram o uso da Internet ou de outros meios de comunicação, como telefones residenciais e celulares, no contato com alguns pacientes. Mas, segundo eles, essa estratégia não funcionou como atendimento *online*, e sim como um auxílio ao tratamento em casos de distância física ou de questões dos pacientes sobre o processo terapêutico. Eles relataram essa experiência como se tratando de um facilitador no acesso do psicoterapeuta ao paciente, sem, no entanto, terem dados que comprovem uma possível interferência positiva ou negativa dessa ferramenta ao tratamento psicoterapêutico.

A psicoterapia integralmente praticada remotamente foi abordada com muito receio, pois eles acreditam que o processo de psicoterapia apenas pela Internet, ou seja, sem nenhum contato presencial do psicoterapeuta com o paciente, não trará os mesmos resultados positivos que uma psicoterapia presencial. O argumento é que a prática da psicoterapia requer um contato íntimo das pessoas envolvidas no tratamento, contato esse diferenciado do proporcionado pela Internet, uma vez que existem outros fatores que não

só a fala, cujo envolvimento é de extrema importância na relação psicoterapêutica. Aspectos como o tom de voz, a postura corporal tanto do paciente como do terapeuta, emoções instantâneas suscitadas no paciente, transferência e contratransferência, o próprio ambiente psicoterapêutico, a posição dos objetos no local e o fato de deslocar-se de um lugar para outro foram trazidos como dificuldades quando se trata de um *setting* diferenciado e flexível proporcionado pela psicoterapia *online* (Pinhatti, 2013, p.20).

Vale ressaltar novamente que além dos profissionais entrevistados na pesquisa em questão não terem a vivência da psicoterapia online, as entrevistas foram realizadas no ano de 2013. A condição sócio-histórica dessas narrativas deve ser levada em consideração na presente leitura e compreensão das informações. Inclusive, vale destacar que na busca inicial por materiais que tratassem da experiência de psicoterapeutas, a grande parte do conteúdo encontrado tratava da análise acerca da eficácia da psicoterapia no modelo remoto. As pesquisas nesse campo têm avançado consideravelmente, embora isso não signifique uma equiparação ao modelo presencial.

Outro trabalho encontrado foi de Siegmund e Lisboa (2015), que buscaram investigar a percepção dos profissionais acerca da orientação psicológica online com foco na relação com os clientes. A pesquisa se deu através de entrevistas online, individuais e semiestruturadas. Foram entrevistados quatro profissionais de diferentes idades, práticas e tempos de atuação. A duração das entrevistas foi de aproximadamente 60 minutos com cada profissional. Foram incluídos neste estudo apenas profissionais que atendiam de forma síncrona e que possuíam site validado e aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia, conforme a legislação.

Para nossa revisão narrativa, interessa avaliar o resultado do tema (1) experiência dos profissionais na utilização das tecnologias de informação e comunicação na clínica psicoterápica psicanalítica. Nessa direção, os autores se dividiram em dois subtemas: (a) percepção dos profissionais sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação; e (b) o manejo das tecnologias na relação psicoterapeuta-cliente (Siegmund & Lisboa, 2015). Sobre os subtemas propostos na divisão, percebemos que também direcionaram as perguntas para o contexto técnico/prático da psicoterapia, distanciando mais uma vez as respostas dos profissionais de sua experiência individual e do que o modelo mediado por tecnologia desperta em si. Nossa percepção se confirma ao longo da leitura do trabalho, uma vez que as respostas ao primeiro subtema se relacionaram à impressão dos

profissionais das ferramentas tecnológicas como facilitadoras do trabalho clínico, apesar dos seus entraves. As respostas ao segundo subtema reuniram falas sobre como os psicoterapeutas utilizam as tecnologias disponíveis com seus pacientes e sobre as intervenções que realizam através delas.

A conclusão da pesquisa gira em torno de potencialidades e limites das TICs diante da prática clínica. Alguns profissionais sinalizam a importância de uma formação clínica que considere os avanços tecnológicos e seu impacto na prática psicoterapêutica. Percebemos ao longo da leitura que se tratava de mais um trabalho abordando a percepção dos profissionais da psicoterapia, no qual as entrevistas giravam em torno da técnica e da relação com o outro, a relação terapêutica. Na pesquisa em questão, mesmo os sentimentos que timidamente aparecem nas falas dos profissionais, como invasão e instantâneo, são elucidados pelas diferentes abordagens no que tange a relação psicoterapeuta e paciente. Compreendendo a relação terapêutica como o veículo através do qual se processam os tratamentos psicoterápicos, os profissionais entrevistados concluem que é possível estabelecer um vínculo adequado com o cliente (Siegmund & Lisboa, 2015).

A análise de dados da pesquisa se deu através de análise de conteúdo. As entrevistas foram divididas em categorias e posteriormente agrupadas por proximidade. As categorias foram: Motivação (porque os clientes buscavam atendimento online); Percepção acerca da própria atividade (relatos acerca da quantidade de demanda, dedicação do profissional); Características dos atendimentos (como os profissionais percebiam esse formato de atendimento); Atendimento presencial X atendimento pela internet (respostas referentes às preferências dos profissionais); Pontos positivos do atendimento online; Pontos negativos do atendimento online; Estabelecimento de Vínculo (respostas referentes ao vínculo dos clientes no atendimento online); Expressão de empatia; e Respostas a objetivos (nesta categoria incluíram-se as respostas referentes ao cumprimento de objetivos propostos na psicoterapia) (Siegmund & Lisboa, 2015).

Acerca do resultado e da discussão do trabalho, no que nos interessa, a conclusão foi a preferência significativa dos entrevistados pelo modelo presencial. Os profissionais entrevistados apontam como pontos negativos do modelo online o caráter impessoal, superficialidade dos atendimentos, dificuldade em expressar emoções e a impossibilidade

de perceber o cliente de forma mais completa por consequência da falta de interação corporal (Siegmund & Lisboa, 2015).

Percebe-se que, na pesquisa em questão, o foco estava em compreender a percepção dos psicoterapeutas acerca da relação estabelecida com os clientes na modalidade online. Sendo assim, a experiência compartilhada não era focada em si, mas na relação com o outro para o exercício do trabalho oferecido. Novamente, as perguntas e informações trazidas pouco falavam sobre o próprio psicoterapeuta e como esse se percebia diante desse novo formato de trabalho.

Ruffo (2016) realizou em sua tese de doutorado uma análise de e-mails recebidos pelo Núcleo de Pesquisa de Psicologia em Informática (NPPI) da PUC-SP, que já vinha realizando orientações por e-mail desde 1998. Ao ler o trabalho de Ruffo (2016), fui surpreendida pela sua proposta metodológica, pois a autora propõe “percorrer o caminho da experiência” (p.24). A autora era, na época, pesquisadora e profissional integrante do NPPI. Dessa forma, sua escolha metodológica caminhou de forma participante, escrevendo enquanto percebia sua própria experiência. Ao longo de seu trabalho, traz alguns e-mails recebidos pelo NPPI e parte significativa do seu trabalho se dedica à análise desses e-mails e à descrição do processo das respostas dadas pela equipe.

Em outra parte de seus escritos, e que mais nos interessa, Ruffo (2016) apresenta algumas considerações sobre essa forma de atendimento, o atendimento online por e-mail realizado pelo NPPI. Neste capítulo, a autora compartilha os bastidores do trabalho realizado pelo NPPI, trabalho esse que ela narra ter acompanhado desde o início até o ano de publicação de sua tese. Fala sobre o fluxo de recebida dos e-mails, como as pessoas se apresentavam no texto, o que buscavam inicialmente e como passaram a se relacionar com esse canal ao longo do tempo e com a familiarização dos recursos tecnológicos. Fala ainda sobre os desafios de elaborar uma resposta “muitas vezes o grupo se sentava e discutia por horas como construir uma resposta efetiva” (p. 59-60). Conta sobre o seu testemunho da evolução desse método de atendimento, que inicialmente foi pensado para orientação psicológica, mas no momento da tese já havia buscas para ser utilizado enquanto recurso psicoterapêutico. Em seguida, a autora disserta sobre os caminhos que se apresentam a partir disso e segue para o capítulo seguinte.

Saio da leitura do capítulo sobre as considerações da autora com um misto de sensações. Após ler a metodologia proposta, esperei encontrar um relato experiencial da própria autora enquanto psicoterapeuta pesquisadora no contato com esse novo modelo de atendimento/orientação. Mesmo que isso tenha sido feito, encerro a leitura com a sensação de que novamente o relato se ateve aos métodos e recursos utilizados, a eficácia do procedimento, às limitações e possibilidades desse novo veículo de comunicação e de como a psicologia pode evoluir e se reinventar a partir desses novos caminhos.

Já Magalhães, Bazoni & Pereira (2019) se propõem a coletar e apresentar as impressões de psicólogos acerca da orientação psicológica online. Para isso, foram ouvidos oito profissionais, através de entrevistas semiestruturadas. O roteiro foi composto por dezoito questões abordando a impressão dos psicoterapeutas acerca da viabilidade da orientação psicológica online, formação específica para atuação, uso da tecnologia no cotidiano de trabalho, demanda por serviços psicológicos online, características peculiares da prática de orientação psicológica online e as vantagens e desvantagens desta modalidade de serviços entre outros aspectos.

Após as entrevistas, os pesquisadores organizaram os elementos em três grandes grupos: 1) uso da tecnologia no cotidiano e demanda por serviços psicológicos online; 2) as especificidades da prática online; e 3) as vantagens e desvantagens desta modalidade de serviços. Posteriormente, apresentaram os dados que foram discutidos à luz da literatura revisada.

Os entrevistados apontaram que a presença da tecnologia ampliou as possibilidades de comunicação, interação e relacionamento. Todos os participantes concordam que a tecnologia mudou de forma consistente as práticas culturais.

Os respondentes apontaram inúmeras variáveis que levaram os pacientes a buscar orientação psicológica online, dentre eles: pacientes ou terapeutas em trânsito, tempo de deslocamento em grandes cidades, condição física que limite a mobilidade do cliente, dificuldade do paciente para relatar queixas ou admitir determinados conteúdos pessoais presencialmente e a insegurança de ser atendido por profissionais que residissem no mesmo município (Magalhães, Bazoni & Pereira, 2019).

Uma temática muito abordada quando se refere à psicoterapia na sua forma online é o vínculo psicoterapêutico, conforme observamos na insistência de alguns clientes para

que seus psicoterapeutas os atendessem nesta modalidade. Assim, metade dos entrevistados pontuou que, no decorrer dos atendimentos online, estava trabalhando na perspectiva de manutenção do vínculo, uma vez que esses pacientes já haviam sido acompanhados presencialmente por eles. Os demais afirmaram que há possibilidade de uma relação psicoterapeuta-paciente mediada exclusivamente pela tecnologia, sem que haja necessidade de um contato presencial.

Com relação ao vínculo, os participantes pontuaram que pacientes atendidos não-presencialmente se envolvem no processo psicoterápico tanto quanto os atendidos presencialmente. Isso pode ser observado em uma das falas compartilhada na pesquisa: “Não percebo diferença entre o meu cliente online e o meu cliente presencial no que se refere à engajamento com a terapia, às vezes, a cliente online falta menos que o presencial” (Magalhães, Bazoni & Pereira, 2019, p.63).

Por fim, a pesquisa se ateve às vantagens e desvantagens percebidas pelos psicoterapeutas na prática online. Enquanto vantagens, eles destacaram a possibilidade de oferecer um serviço especializado com fácil acesso, de custo reduzido e que não demanda tempo de deslocamento. Dentre as principais desvantagens que foram apresentadas nas entrevistas, foram destacadas: a perda significativa de aspectos de comunicação não-verbal, a dificuldade por parte do terapeuta de comunicar mensagens precisas, manifestar sentimento e demonstrar comoção e, por isso, sentirem a relação mais distante. Além disso, apontaram também como desvantagem o limite de sessões (estabelecido pela resolução N° 011/20122, em vigência na ocasião da coleta de dados) e a possibilidade do mau funcionamento dos equipamentos que mediam os atendimentos.

Os autores concluem, a partir das entrevistas, que os serviços psicológicos mediados pelas TICs são considerados uma possibilidade clínica complementar e/ou secundária à sua atividade de trabalho principal, bem como a preferência pela clínica presencial. No entanto, verificaram um apreço por esse novo recurso, o que aponta para necessidade de treinamento específico para prestação de serviços não-presenciais síncronos e assíncronos. Ressaltam ainda, a partir dos encontros e escuta dos profissionais, que o sucesso de um processo terapêutico não está diretamente ligado ao instrumento tecnológico que media os atendimentos, mas sim à habilidade e à disponibilidade do terapeuta, bem como a implicação do cliente em fazer desse espaço um lugar de crescimento, mudança e desenvolvimento pessoal.

Magalhães, Bazoni & Pereira (2019) desenvolvem um trabalho interessante, com perguntas que abrem espaço para partilha de experiências e relatos ricos sobre o contato com os clientes através de tecnologias de informação. Ao mesmo tempo, percebe-se que, na coleta de informações ou na posterior organização das ideias, isso se distancia daquilo que compreendemos enquanto experiência, conforme apresentado anteriormente, por mais uma vez se ater a métodos, técnicas e procedimentos práticos da psicoterapia.

O próximo trabalho, uma monografia de conclusão de curso, aborda a percepção de terapeutas sobre o atendimento via internet durante a pandemia. O autor aplicou um questionário com 39 profissionais que realizaram atendimentos online durante a pandemia com objetivo de “problematizar a experiência clínica dos terapeutas em atividade e suas técnicas de enfrentamento a situação de adversidade”, referindo-se ao período de isolamento social da pandemia do Covid-19 (Silva, 2021, p. 9).

Porém, ao avaliar o questionário aplicado, percebe-se que nada é perguntado sobre a experiência do psicoterapeuta além de elementos técnicos e práticos do trabalho. Dentre as onze perguntas feitas aos profissionais, as que mais se aproximam de uma reflexão individual sobre a própria prática são: “De 1 a 5, quanto você concorda que esses casos são tratáveis pela internet?” (Nessa pergunta, eram apresentadas opções como depressão, ideação suicida, transtorno obsessivo-compulsivo, dentre outros, e o psicoterapeuta avaliaria a condição de oferecer cuidado nesses quadros, sendo 1 para discordo totalmente da possibilidade de acompanhar o caso online e 5 concordo totalmente). “Durante o isolamento, você atendeu pessoa vítima de violência? Considera o atendimento online adequado para essa população? Qual você considera a função do psicoterapeuta ao atender de forma online um paciente em situação de violência?” (Silva, 2021, p. 24).

Em seguida, a discussão acerca do resultado das entrevistas se debruça sobre o manejo dos profissionais diante de casos graves, imprevistos nos atendimentos e situações de violência. Após leitura completa e posterior revisão da pesquisa, fica implícito que, por mais que a internet tenha se mostrado uma alternativa viável e potente para a saúde mental, os profissionais seguem experimentando soluções improvisadas para oferecer esse cuidado. Porém, não houve espaço para essa discussão no trabalho em questão.

Importante ressaltar que, dos trabalhos encontrados acerca da experiência de psicoterapeutas no trabalho online, apenas esse último foi produzido durante a pandemia

do Covid-19, momento este em que os profissionais se viram na necessidade de migrar para esse formato. Os trabalhos que apresentamos foram, em sequência, de 2013, 2015, 2016 e 2019, ou seja, anteriores à pandemia do Covid-19. Isso significa que estavam sujeitos a legislações hoje ultrapassadas e que a adesão a esse modelo de trabalho era incipiente quando comparada com o cenário atual. Ainda assim, esses dados demonstram o quanto a experiência do profissional psicoterapeuta, quando em exercício do formato online, é escassa nas produções que buscam compreender melhor esse formato de trabalho.

Durante o processo de busca pelo nosso objetivo de pesquisa, percebemos uma preocupação significativa quanto à eficácia, às possibilidades e aos critérios éticos diante da prática da psicoterapia online. Porém, apesar da extensa busca e leitura dos materiais selecionados, concluímos que as produções acerca dos possíveis impactos sentidos pelos profissionais envolvidos nesse fazer ainda é incipiente. Além do número significativamente baixo de pesquisas nessa direção, as aqui analisadas apresentaram dificuldades evidentes em abrir espaços que permitissem uma reflexão mais profunda dos sentimentos e emoções despertadas no psicoterapeuta diante do uso das tecnologias em sua prática.

Concluímos, portanto, que cabe refletir sobre a importância de pesquisadores e psicoterapeutas clínicos atentarem-se para a ausência dessas narrativas que abarquem a experiência dos profissionais diante dessa nova forma de trabalho. Há muito que pensar sobre a prática da psicoterapia nesse novo fazer. Aspectos práticos, éticos, metodológicos e teóricos sem dúvida tem sua relevância. Porém, “a experiência é a suprema autoridade” (Rogers, 1977, p. 35); dela advém todo saber, sendo imprescindível portanto a escuta desses relatos para o avanço significativo da compreensão desse momento na psicologia clínica.

Ademais, e principalmente, no que tange esta pesquisa, não encontramos relatos experienciais sobre a migração do analógico para o contexto digital da prática profissional. Diante disso, é necessário enfatizar que concordamos com a necessidade de investigar a situação e a relação psicoterapêuticas online, mas nosso objetivo aqui é compreender como os profissionais psicoterapeutas migraram sua prática a partir do contato com as novas tecnologias. Como se sentiram diante desse processo e quais impactos percebem nesse novo modo de atuar. Por isso, dada a ausência de pesquisas

nesse campo, o próximo passo é buscar esses relatos a fim de contribuir com uma maior compreensão acerca do trabalho de psicoterapeutas na contemporaneidade.

### **3 Método**

Passamos agora a delinear como se desenvolveu a pesquisa empírica que visou responder à pergunta sobre a experiência de profissionais experientes da psicoterapia no contato com a tecnologia de informação. Para isso, iniciamos com considerações metodológicas, mais especificamente sobre a fenomenologia hermenêutica, para, em seguida, apresentar o desenvolvimento da pesquisa qualitativa fenomenológica hermenêutica.

#### **3.1 Fenomenologia Hermenêutica**

Conforme descrito anteriormente, o objetivo desta pesquisa foi acessar o relato e compreender a experiência de profissionais experientes no contato com as TICs no processo de construção de sua prática clínica. De maneira mais específica, buscamos, a partir desses relatos, perceber os limites e potencialidades que esses profissionais vivenciam em suas práticas com os novos recursos tecnológicos. Para isso, recorreremos à perspectiva da fenomenologia hermenêutica para nos orientar na investigação desse processo.

A fenomenologia hermenêutica é uma abordagem filosófica que busca compreender a experiência humana e a forma como atribuímos significado ao mundo que nos cerca. Os modos como cada existência lida compreensiva-interpretativamente com o mundo e com os outros dão-se como processo histórico compartilhado. Nela o ser humano é concebido como um ser interpretativo, cuja compreensão do mundo é moldada por suas experiências, perspectivas e valores. Essa interpretação é vista como uma atividade contínua de desvelamento de significados dos fenômenos que vivenciamos, com base em nossa compreensão prévia e em nossos horizontes de expectativas (Critelli, 2006).

No contexto da fenomenologia hermenêutica, Figueiredo (2015) destaca a concepção de mundo como uma construção simbólica e interpretativa. Para ele, o mundo não é visto como uma realidade objetiva e independente, mas sim como um horizonte de significados que se revela por meio da relação entre sujeito e objeto. A interpretação desempenha um papel central na compreensão do mundo, pois é por meio dela que desvendamos os significados e as estruturas ocultas dos fenômenos que nos cercam. Dessa forma, o mundo é compreendido como um processo contínuo de interpretação e significação, moldado pelas interações entre existências e pelo contexto histórico e cultural no qual estão inseridos.

Ao adotar uma abordagem fenomenológica hermenêutica, somos incentivados a refletir sobre nossos preconceitos e nossa interpretação do mundo. Reconhecemos que nossa compreensão do mundo é sempre parcial e influenciada por nossa história e contexto cultural. Assim, a fenomenologia hermenêutica nos convida a abrir espaço para a alteridade, a considerar diferentes perspectivas e a buscar uma compreensão mais abrangente e aprofundada da experiência humana.

Em resumo, a fenomenologia hermenêutica destaca a importância da interpretação e da intersubjetividade na construção do conhecimento e da compreensão da realidade. Essa abordagem filosófica desafia-nos a questionar nossas próprias suposições e a buscar uma compreensão mais profunda e enriquecedora do mundo em que vivemos.

### **3.2 Método de pesquisa qualitativa**

O presente estudo tem como campo de pesquisa a experiência de psicoterapeutas experientes. Fleming, Gaidys e Robb (2003) propõem uma abordagem fenomenológica-hermenêutica abrangente, buscando uma compreensão profunda do fenômeno em questão – no caso, a experiência de jovens psicoterapeutas. Para isso, eles estabelecem cinco estágios no processo de pesquisa:

- 1) Definir uma pergunta de pesquisa clara e manter o foco no assunto, continuando a fazer perguntas relevantes ao longo do processo;
- 2) Identificar os “pré-conceitos”, reconhecendo que os pré-entendimentos fazem parte da perspectiva do pesquisador, sendo necessário explicitá-los e revisá-los periodicamente com a ajuda de colegas ou grupos de pesquisa;
- 3) Alcançar compreensão por meio do diálogo com os participantes, utilizando as conversas entre o pesquisador e os participantes como meio de obter uma compreensão compartilhada. A gravação e transcrição dessas conversas podem facilitar a análise posterior do texto;
- 4) Obter compreensão por meio do diálogo com o texto, envolvendo uma análise minuciosa da transcrição escrita, levando em consideração não apenas o texto propriamente dito, mas também os comentários sobre a situação da entrevista, expressões não verbais, entre outros elementos;

5) Estabelecer a confiabilidade, sendo responsabilidade do pesquisador evidenciar as etapas do processo de pesquisa e os procedimentos adotados.

Dentro do arcabouço metodológico das pesquisas qualitativas, optamos pela ferramenta da entrevista semiestruturada (Gaskell, 2003). Esse método qualitativo, ao combinar elementos de estruturação e flexibilidade, permite uma compreensão mais profunda e rica das experiências, crenças, atitudes e significados atribuídos pelos participantes a determinados fenômenos sociais. Diferentemente das entrevistas estruturadas, nas quais as perguntas são fixas e padronizadas, as entrevistas semiestruturadas permitem uma maior liberdade tanto para o entrevistado quanto para o entrevistador, possibilitando a exploração de temas emergentes e a adaptação das perguntas de acordo com as respostas e *insights* dos participantes.

De acordo com Gaskell (2003), as entrevistas semiestruturadas têm como objetivo principal a compreensão das experiências subjetivas e das construções sociais dos participantes. Elas permitem que os entrevistados expressem suas perspectivas, sentimentos e interpretações em suas próprias palavras, proporcionando uma visão mais profunda da complexidade dos fenômenos sociais estudados. Ou seja, elas desvelam as compreensões de mundo e modos de vida sociais, históricos e culturais que atravessam as existências singulares.

Durante a condução dessas entrevistas, é crucial estabelecer um ambiente de confiança e respeito, de forma a encorajar os participantes a compartilharem suas experiências de maneira aberta e sincera. O entrevistador deve demonstrar empatia, escutar ativamente e fazer perguntas abertas, permitindo que as entrevistas expressem suas perspectivas e significados atribuídos. Nesse sentido, Gaskell (2003) ressalta que a flexibilidade é uma característica fundamental das entrevistas semiestruturadas. Isso porque nelas é importante preservar a liberdade dos participantes e permitir que eles expressem suas próprias narrativas e histórias, em vez de impor uma estrutura rígida.

Nosso objetivo foi abrir espaço para a livre manifestação da experiência vivida pelos entrevistados. Porém, as existências se permitem conhecer necessariamente na relação. Quanto mais me relaciono com essa dimensão, mais me transformo. Assim, a pesquisa do vivido existencialmente requer do pesquisador o deslocamento da postura pesquisador-objeto para uma relação real com as narrativas e histórias trazidas pelos entrevistados, ao ponto de ser atravessado verdadeiramente por elas. Quando buscamos

relatos de experiências de psicoterapeutas, buscamos um espaço em que o sujeito nos contasse sua história, narrasse os fatos, acontecimentos e afetos que percorrem sua trajetória vivencial. E, à medida que o fizeram, desvelaram sua experiência, ao mesmo tempo que a construíram e a reconstruíram através da linguagem. Ao contá-la, o narrador nos introduziu na sua vida, sensibiliza-nos e coloca-nos como participantes na sua experiência, fazendo do pesquisador um sujeito dessa experiência (Dutra, 2002).

As entrevistas foram realizadas por TICs, através da plataforma *Google Meet*, gravadas e, posteriormente, transcritas por mim, pesquisadora.

### 3.3 Participantes

No que tange a escolha dos participantes, foram convidados a participar psicólogos psicoterapeutas experientes para captar o processo de contato ao longo de suas histórias com o advento das diversas tecnologias em suas práticas laborativas. Definimos como experientes aqueles profissionais que têm vinte anos ou mais de prática psicoterapêutica. Esse tempo de vivência lhes permitiu, conforme apresentaram as narrativas, testemunhar desde o surgimento dos primeiros telefones móveis à popularização da internet e suas redes sociais, favorecendo assim o objetivo dessa pesquisa. Foram entrevistados quatro profissionais, dois homens e duas mulheres orientados teoricamente pela Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Por se tratar de uma investigação em profundidade, em uma quantidade menor de relatos, não foi realizada uma análise comparativa entre esses dados, mas sim, o desvelar do processo de subjetivação dos participantes à medida que se encontram com as TICs para o exercício do seu trabalho.

O quadro a seguir apresenta de maneira sistematizada o nome fictício da pessoa entrevistada, data do encontro e tempo de duração da entrevista. A variação do tempo das entrevistas será perceptível no volume de suas transcrições e posteriormente na apresentação dos resultados em forma de narrativa.

Quadro 2 – Identificação das entrevistas

Nome	Ano de Formação	Data da Entrevista	Tempo da Entrevista
Túlio	1989	15/04/2024	1:55h
Eva	1992	08/05/2024	1:13h

Elis	2004	30/05/2024	1:02h
Otto	2002	28/06/2024	00:45h

Fonte: a autora.

### 3.4 Cuidados éticos

A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) sob o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) N° 75941023.3.0000.5149<sup>19</sup>: os participantes leram e firmaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido<sup>20</sup> concedendo autorização para a gravação das entrevistas conduzidas de forma online, e posterior transcrição. A confidencialidade das identidades dos participantes foi mantida através da ocultação de seus dados. Os documentos digitalizados referentes à gravação e transcrição das entrevistas encontram-se armazenados no Laboratório de Análise e Processos de Subjetividade (LAPS-UFMG), sob a responsabilidade dos coordenadores desta pesquisa. Após decorridos cinco anos da conclusão da pesquisa, todos os arquivos serão eliminados.

Foi salientado a cada participante que apesar de oferecer baixo risco aos participantes, é possível que os depoimentos suscitem lembranças que tragam algum sofrimento. Caso sentissem desconforto ou constrangimento ao longo da pesquisa ou durante a coleta do depoimento, poderiam interromper, de forma imediata, a sua participação, como também desistir, sem qualquer penalidade ou prejuízo. Ainda foi ofertado, caso necessário, o atendimento em aconselhamento psicológico no serviço atual de Plantão Psicológico na UFMG, coordenado pelo pesquisador responsável.

### 3.5 Recursos

O projeto envolveu baixos custos (material de expediente e estrutura de informática já disponível), de maneira que a própria mestrandia com o apoio do Laboratório de Análise de Processos em Subjetividade arcou com os recursos envolvidos.

### 3.6 Coleta de dados

Iniciei, na primeira semana de abril de 2024, a divulgação da pesquisa com o objetivo de angariar candidatos para entrevistas. A divulgação foi feita através de um texto explicativo elaborado conjuntamente com integrantes do Laboratório de Análise de

<sup>19</sup> Apresentado como Anexo 1.

<sup>20</sup> Apresentado como Apêndice 1.

Processos em Subjetividade (LAPS) da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais (FAFICH - UFMG).

Posteriormente, o texto foi divulgado em grupos de profissionais, formados por psicólogos da abordagem centrada na pessoa (ACP) no aplicativo *WhatsApp*. Minha rede é composta por muitos profissionais da ACP, abordagem que adoto na minha prática psicoterápica e que, por afinidade, foi utilizada também como critério para seleção dos participantes.

Logo após a divulgação do texto, recebi, através do próprio *WhatsApp*, oito voluntários interessados em participar da pesquisa. A escolha desses participantes levou em consideração os critérios apresentados anteriormente, a saber: vinte anos ou mais de trabalho como psicoterapeuta orientado pela Abordagem Centrada na Pessoa. Uma vez selecionados, as entrevistas foram agendadas previamente através do contato por *WhatsApp* conforme disponibilidade do profissional. A partir do agendamento, foi enviado o e-mail com link para acesso à sala da plataforma *Google Meet*, por onde se realizaram todas as entrevistas.

Atentos ao primeiro passo da pesquisa fenomenológica proposta por Fleming, Gaidys & Robb (2023), a formulação da pergunta torna possível sua resposta de uma maneira específica, sendo isso um aproximador ou encobridor do real da experiência. O objetivo dessa fase é "encontrar uma formulação que reflita o significado essencial do texto como um todo" (p. 118).

Assim, cada encontro foi iniciado com a seguinte pergunta: “como foi o começo da sua trajetória como psicoterapeuta?”. Esta questão foi formulada com o objetivo de estimular os entrevistados a refletirem sobre suas experiências, resgatando através do tempo a construção pessoal como profissionais psicoterapeutas, e como esse processo se deu há vinte anos. A abordagem da pergunta os incentivou a compartilhar situações do processo que considerassem relevantes, propiciando o surgimento da experiência enquanto profissional que exerce a psicoterapia.

Conforme destacado por Dutra (2002), que ressalta que uma abordagem metodológica baseada na experiência privilegia “a dimensão existencial do viver humano e os significados vivenciados pelo indivíduo no seu estar no-mundo” (p. 372), acreditamos que os entrevistados tiveram a autonomia necessária para se expressar

livremente, incluindo em suas narrativas aspectos que consideram importantes e significativos em sua trajetória.

Como salientado anteriormente, as entrevistas foram gravadas através de recurso disponibilizado pela própria plataforma. Posteriormente, as gravações foram assistidas com fim de transcrição na íntegra e enviadas a cada entrevistado para aprovação. Após leitura e conferência, foram aprovadas com pequenas correções relativas à escrita gramatical de nomes próprios e instituições citadas durante a entrevista.

Gaskell (2003) indica que a transcrição das entrevistas é essencial para uma análise aprofundada, uma vez que permite uma revisão detalhada das respostas e contribuições dos participantes. A análise pode envolver a codificação das transcrições, identificação de temas recorrentes, busca por padrões, categorização e interpretação dos dados. Após aprovação das transcrições passamos para leitura sistemática, identificação de temas recorrentes e construção artesanal das narrativas. Foram elaboradas narrativas construídas pela pesquisadora, com a exclusão de quaisquer informações que pudessem identificar os participantes, garantindo, assim, o anonimato dos colaboradores da pesquisa. As narrativas foram posteriormente apreciadas pelo grupo de pesquisa e através de experiências comuns, nos auxiliaram a responder, então, como foi a experiência desses profissionais no contato com a tecnologias no seu fazer profissional.

### **3.7 Análise e construção das narrativas**

Após o processo de execução da transcrição e a sistemática apreciação do material registrado, concluímos que o melhor caminho para apresentação seria o texto narrativo, consoante a Dutra (2002), segundo o qual “a narrativa contempla a experiência contada pelo narrador e ouvida pelo outro, o ouvinte” (p. 373), sendo, igualmente, um processo de construção coletiva. Com isso, preservou-se ao máximo a expressão mais fundamental do vivido pelos participantes no diálogo com a pesquisadora.

Para construção das narrativas, então, buscamos reproduzir o método utilizado por Fiuza (2024) e Rodrigues (2024), baseado na tese de doutoramento de Nunes (2015). Nessa proposta, convertemos as transcrições em textos narrativos, eliminando a voz do entrevistador para dar destaque à voz do narrador, integrando as perguntas no próprio discurso do entrevistado, oferecendo uma estrutura flexível que pode acomodar diversos tipos de informações, desde depoimentos verbais até interações e observações

emocionais. Esse processo de textualização teve como objetivo reestruturar o relato de forma a torná-lo acessível e envolvente para o leitor, e, com isso, foi possível explorar os aspectos subjetivos e emocionais dos dados, proporcionando uma compreensão mais rica e detalhada (Dutra, 2002). Esse processo envolve uma imersão profunda na própria vivência, com o propósito de reconstruir os eventos de maneira genuína. Ao adotar o papel de narrador, inicia-se uma jornada de autoexploração, revisitando memórias, emoções e percepções que, por vezes, foram ignoradas ou não completamente assimiladas. Essa prática vai além de simplesmente relatar os fatos; trata-se de capturar a essência fenomenológica de cada instante, reconhecendo a subjetividade e a singularidade que caracterizam a experiência pessoal. (Fiuza, 2024)

Critelli (2006) argumenta que, em um contexto onde as grandes narrativas estão em declínio, as pequenas histórias, ou “historietas”, ganham destaque como formas de dar significado à experiência humana. Essas narrativas consistem em relatos de vivências individuais que, ao se conectarem, formam histórias mais amplas, elaboradas e repletas de sentido. Embora não possuam a magnitude das narrativas tradicionais, essas pequenas histórias ainda têm o poder de criar coesão e significado, compondo o cenário de nossas vidas e acumulando-se ao longo da existência.

Além disso, Critelli (2006) ressalta que as “historietas” desempenham um papel importante na resistência à alienação e à superficialidade da modernidade. Isso porque elas possibilitam que as pessoas permaneçam conectadas às suas experiências pessoais e à memória coletiva, fortalecendo os laços comunitários e preservando a continuidade histórica. Para a autora, valorizar essas pequenas narrativas é crucial para manter a essência da humanidade em um mundo cada vez mais fragmentado e superficial.

Para construção e desenvolvimento do método proposto, realizamos uma leitura coletiva com os demais participantes do Laboratório de Pesquisa em Cultura e Processos de Subjetividade, (LAPS) promovendo, assim, um momento de confronto perante as compreensões compartilhadas e individuais da pesquisadora responsável. Esse passo permitiu então identificar os “pré-conceitos” e pré-entendimentos que fazem parte da perspectiva da pesquisadora, explicitando-os e corrigindo-os com a ajuda dos colegas (Fleming, Gaidys & Robb, 2003). Após essa leitura sistemática e coletiva, passamos para a leitura integral das narrativas buscando realizar o quarto passo proposto por Fleming, Gaidys e Robb (2003) para a validação de uma pesquisa de cunho fenomenológico-

hermenêutico.

Nunes (2015) procura, através do texto narrativo, algo que seja "literariamente compreensível e agradável ao leitor" (p. 44), elaborando uma narrativa em primeira pessoa, transformando o diálogo em uma história de vida que, embora tenha um único narrador, é construída em colaboração entre entrevistado e entrevistador. Dessa forma, a fala do entrevistador é omitida, permitindo que o entrevistado conte sua própria história, organizada cronologicamente e repleta de significado e sentidos pessoais. Consoante a isso, optamos por não diferenciar no texto o que era falado pelo pesquisador e o que era dito pelos participantes, eliminando as separações entre as declarações das narradoras, os trechos de conexão e as conclusões que eu apresentava como se fossem delas. Dessa forma, removemos a barreira final que distinguia entrevistador e narrador, resultando em um relato unificado (Rodrigues, 2024).

De acordo com Critelli (2006), a fala é o espaço que abriga o ser, permitindo que uma existência se torne reconhecível pelo outro. As narrativas, conforme descrito por Figueiredo (2015, p. 121), "são dispositivos representacionais que operam em um nível relativamente baixo de abstração, permanecendo próximas ao conhecimento tácito de origem". Critelli (2006) também enfatiza que o conhecimento é algo necessariamente coconstruído, estabelecendo uma relação direta entre o ato de conhecer e o processo narrativo. Dutra (2002, p. 373) complementa essa ideia ao afirmar que "a narrativa abrange a experiência contada pelo narrador e ouvida pelo outro, o ouvinte", configurando-se como uma construção coletiva.

Essa perspectiva inclui minha vivência, tanto como pesquisadora quanto como psicoterapeuta, além da minha experiência pessoal como alguém nascida na década de 1990. Isso me posiciona como testemunha de alguns dos eventos narrados pelos entrevistados, como o advento da internet, a popularização dos computadores pessoais, dos *smartphones* e o surgimento das redes sociais. Assim, embora as experiências relatadas sejam únicas aos participantes, elas também me são familiares e, de certa forma, influenciam a construção colaborativa do texto narrativo. Nesse processo, "entrevistador" e "entrevistados" tornam-se co-narradores, transformando o texto em um relato com identidade própria, indo além de um mero registro de respostas a perguntas pré-estabelecidas.

A narrativa mostra-se, então, congruente com a compreensão de mundo compartilhado proposta por Critelli (2006) e com os critérios de confiabilidade de Fleming, Gaidys & Robb (2003).

Como construção final desse processo, surgiram quatro narrativas com base em cada transcrição realizada. A proposta foi ampliar o relato de cada participante, sem alterar a essência de como se expressaram durante os diálogos. Assim, as entrevistas foram transcritas, organizadas e apresentadas aqui como narrativas, seguindo a inspiração metodológica fenomenológica-hermenêutica (Nunes, 2015; Rodrigues, 2024; Fiuza, 2024). Nesse modelo de apresentação, oferecemos autobiografias, destacando, em especial, histórias de construção profissional da prática como psicoterapeuta e a experiência de contato com as tecnologias de informação, como se deram ao longo do tempo.

## **4 A experiência de psicoterapeutas experientes**

A seguir, serão expostas integralmente as quatro narrativas, contadas a partir das entrevistas realizadas. Espero que elas toquem o(a) leitor(a) e permitam o contato com elementos importantes da vivência dos profissionais psicoterapeutas ao lidarem com as novas tecnologias de informação. Após as narrativas, será apresentado um capítulo de síntese e apreciação, no qual essas experiências serão interpretadas em diálogo com as teorias e reflexões que fundamentam esta pesquisa.

### **4.1 Túlio**

Fico muito feliz em poder contar a minha história com a psicologia, é muito satisfatório poder contribuir com a construção dessa ciência. Eu me formei em 1988, e desde o começo eu já sabia que queria a clínica. Então já fiz a ênfase que se escolhia nos dois últimos períodos do curso, nessa área.

Durante a graduação, eu tinha outro emprego e consegui fazer uma reserva financeira para posteriormente investir na clínica. Naquela época, final da década de 1980, a realidade era muito diferente, formar-se e começar a investir na clínica como autônomo, e com poucas possibilidades para se divulgar. Porém, mesmo assim, pedi demissão no início de 1989 e fui me dedicar à psicologia.

Um caminho importante de comentar foi que eu já fazia terapia com um nome relevante da Abordagem Humanista no Estado. Então, quando me formei, eu e outros colegas que também faziam terapia com ele montamos um grupo para supervisão. Assim ele nos orientava e ia meio que nos formando para clínica, já que na época não haviam espaços formativos na abordagem.

Paralelo a esse caminho, também me juntei a outro grupo de colegas da graduação, dessa vez de diferentes abordagens e montamos uma sala para atendimento. Ninguém tinha uma clientela para manter uma sala somente para si todos os dias da semana, então dessa forma ficava financeiramente mais viável para nós.

Além da sala, montamos um projeto para atendimento de pessoas carentes. Fizemos contato com duas Igrejas Católicas em bairros diferentes da cidade e oferecemos nosso trabalho. A igreja nos fornecia sala para o atendimento e a secretaria da igreja fazia os agendamentos. Atendíamos a valores sociais e às vezes até de graça. Esse foi o caminho que encontrei para começar a atender, aprender a atender e me divulgar.

O que fazíamos na época era mandar para a gráfica o tradicional cartãozinho de papel e panfletos quando achávamos adequado para pregar nas universidades e outros lugares divulgando o serviço que oferecíamos. Era basicamente isso, e o “boca a boca”, é claro, que funciona até hoje. As pessoas vão te conhecendo, amigos te divulgando e as pessoas vão chegando. Com o tempo, os clientes indicam clientes, professores, supervisores e assim vai.

Outro recurso que eu desfrutei nesse começo foi a rádio, que naquela época ainda era muito presente na rotina das pessoas e por isso muito eficaz. Ouvia-se no carro, em casa, nas recepções de consultório, hoje temos os aplicativos de música..., mas na época não.

Então um grupo famoso da igreja católica onde atendíamos tinha um programa de rádio ligado à faculdade. Esse grupo nos conheceu e juntos criamos um quadro dentro do programa para falar sobre psicologia. Como não podemos enquanto classe fazer propaganda, o programa surgiu como uma oportunidade também de falarmos do nosso trabalho.

Éramos um grupo de seis profissionais que se revezavam, cada semana um de nós ia ao programa falar sobre temas solicitados pelos ouvintes. Nos apresentávamos, falávamos onde atendíamos e assim nos divulgávamos. Não havia rede social naquela época, nem existia internet assim como é hoje, era algo muito restrito.

Precisávamos ter paciência, calma e persistir para ver a clínica acontecer. Não era com a velocidade que as coisas acontecem hoje.

Era imprescindível ter um consultório particular, um espaço físico para atendimento. Fosse ele individual ou em grupo, como foi no meu caso. Você alugava uma sala, numa casa ou prédio comercial, mais comum era prédio. Aí você montava sua sala, montava uma salinha de espera, com o som ambiente. Quando era o caso de ser necessário e possível, punha-se uma pessoa, uma secretária para poder ficar lá, recebendo os clientes, fazendo ligações.

Agora, já existiam clínicas de psicologia particulares, que você podia se associar a elas, que eram uma condição de trabalho em que você continuava como autônomo, porque não era um emprego, você não era contratado para a clínica. Alguém montava uma clínica, ou seja, montava o espaço físico, a estrutura física, a estrutura material para

os atendimentos e fazia parceria com os psicólogos e psicólogas para eles utilizarem aquele espaço. Aí, geralmente, combinava-se uma porcentagem do valor que o cliente pagava. Uma porcentagem era para a clínica, e outra porcentagem, geralmente maior, para o prestador de serviço, para o psicólogo ou psicóloga.

Eu cheguei a ter duas experiências nesse formato: uma muito curta, eu não fiquei no lugar, fui e não gostei, não achei legal a dinâmica, o ambiente; e um outro já foi um pouco diferente também. Foi bem depois, bastante tempo depois de formado. Uma psicóloga associada também à igreja católica abriu uma clínica porque viu essa demanda de atendimento psicológico, também, para as pessoas que frequentavam o espaço da fé. Então ela montou esse espaço e fez esse modelo de parceria que estou comentando com alguns psicólogos. Então, lá eu fui trabalhar, atender assim por um tempo e cheguei a ser, também, gerente da clínica. Eram dezessete psicólogos... para você ter uma ideia. Sei que espaços assim eram muito comuns. Tanto nas igrejas católicas como nas ONGs que também criavam esse tipo de serviço e para isso contratavam profissionais.

Além desses espaços que venho citando, sei que para minha formação e divulgação, bem como para outros colegas, foi importante também me juntar a um grupo de professores da época. Professores da psicologia humanista existencial que tinham mais tempo de carreira. Eles se reuniam em um consultório de um deles para refletir sobre a psicologia e diversos outros temas e a gente participava. Esse grupo existiu por anos e foi muito importante para o meu desenvolvimento, para minha prática. Esse movimento deu origem ao Grupo Estadual de Psicologia Humanista e foi também um caminho importante para a construção da minha clínica.

Mas, pensando em como era antes da tecnologia moderna, percebi que a principal forma de comunicação que tínhamos era o telefone. Sobretudo, o telefone fixo. Um recurso que está acabando, na minha casa mesmo há anos não tenho o telefone fixo. Naquela época – eu não sei se você sabe – comprávamos a linha de forma parcelada, porque era o valor de um carro.

Minha família adquiriu um telefone fixo quando eu estava no ensino médio, e quando liguei para casa do telefone público pela primeira vez, minha mãe achou que era trote porque não conhecia a minha voz pelo telefone. Mas porque estou contando isso? Porque muitas vezes nós não tínhamos dinheiro para colocar uma linha telefônica no consultório, então, colocamos o contato de casa, e precisávamos orientar nossa família

sobre isso. Afinal, o telefone ia no nosso cartãozinho de visitas e isso significava que nossos parentes muitas vezes atenderam o telefone de um cliente.

Já vivi algumas histórias assim, como uma vez que o marido de uma antiga cliente que interferiu muito no processo dela e, por fim, ligou para minha casa para tirar satisfação comigo e quem atendeu foi um familiar, e me passou o recado: “Túlio, *fulano de tal* ligou para você e falou que é marido de *sicrana*”. Delicadezas daquela época, para você ter ideia.

Além do telefone fixo, às vezes, eu lidava com o telegrama. Uma vez citei na supervisão e a profissional entendeu “*Telegram*”, e eu tive que explicar: eram essas mensagens tipo do *WhatsApp*, as pessoas escrevem assim “Oi, tudo bem? Vou sair...” – uma frase de cada vez. Falei com ela assim: “Telegrama era assim”. Super resumido, que era assim: “Oi, Túlio, não vou na consulta hoje”. Porque era caro! Se pagava por palavra, era através dos Correios, então, você tinha que pagar a palavra, não era para escrever uma carta, era o básico. Então, esse era um meio de comunicação possível entre psicólogo e cliente, se precisasse de uma urgência, se não conseguisse falar no telefone com a pessoa, podia-se mandar um telegrama porque chegava no mesmo dia. Era super eficaz, comunicava-se o básico em tempo recorde. Diferente das cartas... Eu recebi e escrevi cartas, mas demoravam dias, às vezes semanas até chegar ao destinatário. Me lembro de que, quando encerrei meu processo de décadas com meu terapeuta, escrevi uma carta e entreguei a ele. E outros clientes durante esses anos fizeram o mesmo comigo...

Já na década de 1990 surgiu o e-mail. No começo, também era bem restrito o acesso a essa ferramenta, mas, em meados de 1996, 1998, as pessoas começaram a utilizar mais o e-mail. Eu me aderi bem a ele, podia falar diretamente com as pessoas, com os clientes. Uma forma direta, mais rápida e privada, isso melhorou bastante. Já comecei a entrar no mundo da internet mesmo.

A partir daí as novidades foram aparecendo, novos recursos, uma verdadeira mudança no mundo. Eu fui me adaptando à medida que dava conta. Por um lado, eu até gosto da tecnologia, antes do curso de psicologia eu fazia Engenharia Mecânica, me formei em Mecânica Industrial, mas em pouco tempo percebi que não era meu lugar. Mas tenho resquícios do meu interesse pela tecnologia.

No final dos anos 1990, comprávamos as primeiras máquinas para uso pessoal aqueles computadores com CPU. Começou a era da internet discada, via linha

telefônica... fazia aquele barulhinho clássico da hora da conexão; a conexão era ruim... Eu incorporei isso, esse primeiro recurso, mais básico... Como eu falei, passei a usar o e-mail. Foi interessante! Eu gostei, achei muito legal, útil... achei fantástico! Passei a usar, tanto na clínica quanto em outras áreas, como no grupo de Psicologia Humanista para me comunicar com pessoas de outros lugares.

Também, no final dos anos 1990, lá por 1998, eu tive meu primeiro celular. Um recurso que surgiu na elite ali em 1996, antes que eu pudesse adquirir já que pertencia a outra classe social. Eu lembro que os primeiros colegas psicólogos que eu vi com celular eram justamente os colegas que eram psicólogos, mas que eram de uma classe social mais alta. Não estou querendo criticar as pessoas não, mas a gente sabe como é que é, nós psicólogos sabemos mais do que ninguém, sabemos como é a questão social. E o surgimento desses recursos tecnológicos começaram nas camadas mais favorecidas.

Era chique – para os homens – você andar com um celular pendurado no cinto da calça. No começo, eram os chamados “tijolões”. Eu brincava porque se viesse roubar, você podia jogar o celular no ladrão que ele desmaiava, porque era igual um tijolo.

Então, o primeiro celular que eu tive foi esse tipo de celular, o famoso “tijolão”. E na época celular era telefone. Só telefone, para ligação. No máximo, tinha... o que eu não sei se – na época se chamava assim já –, mas o que virou SMS, que era escrever a mensagem..., mas era reduzida, limitada a tantos caracteres. Então você escrevia o básico, igual telegrama.

Então, para mim, foi nessa época, em 1998 mais ou menos, que eu tive acesso ao celular como algo para uso pessoal. E foi também uma novidade muito interessante, que eu aderi ao meu cotidiano. A gente nem imaginava que o celular ia virar o que virou. Mas, para a época, já era um grande avanço. Isso abriu outra realidade para nós...

Foi até interessante... perceber uma mudança que não comentei: na época do telefone fixo, nós tínhamos que ter em casa e, para andar com a gente na rua, a famosa caderneta de telefones, que era uma agenda de telefones que se passava limpo de tempos em tempos para atualizar os telefones. Como consultávamos a agenda e discávamos os números, acabávamos gravando os telefones com maior facilidade. Com o celular isso foi desaparecendo.

Além disso, o cliente não liga mais para o telefone da sua casa, ninguém vai atender e conversar com seu cliente ou anotar o recado para você retornar. Essa mudança foi muito positiva e eu me adaptei rapidamente. Porém, os celulares foram evoluindo, tendo outros recursos, agora você pode tirar fotos, mandar áudios ... Isso tudo foi mudando a forma de trabalhar. E aí começou, na minha opinião, a ter outros aspectos negativos desses recursos, pelo menos para mim.

A partir daí vieram o *Skype*, *Orkut*, depois *Facebook*, depois *WhatsApp*, depois *Instagram*, depois *TikTok*..., só para citar alguns, os mais famosos, mais utilizados pela população em geral. Essas mídias de comunicação social... escolhi não aderir, não tive nenhum desses, por uma escolha pessoal mesmo.

Na hora que eu entendi minimamente o que era, a proposta da ferramenta não me atraiu. Como pessoa, pela minha personalidade mesmo, e profissionalmente, mais ainda, não me atraiu. Porque, eu sei que nem todo mundo utiliza da mesma forma, é claro, mas de forma geral, *Orkut*, *Facebook*, passaram a ser usadas como redes sociais, como mídias sociais. E como tal, as pessoas, passaram a usá-los para divulgar e publicar as coisas pessoais e profissionais também. Às vezes, só pessoais, às vezes, só profissionais, e às vezes, as duas coisas. Eu, para mim, vida privada é vida privada, entendeu? Eu sou meio radical nisso, e sei que sou. Eu não gosto, não tenho interesse nenhum em publicizar a minha vida privada. Quando partilho com alguém, é algo muito específico e com pessoas próximas, íntimas. Sou muito seletivo com isso.

Quando dei aula os alunos viraram para mim e me perguntavam “qual era o meu *Facebook*”, e eu falava “Gente, eu não tenho”. E aí eles diziam: “Nossa, professor, você tá bombando lá no *Facebook*!”. Eu ficava: “como assim? Eu estou bombando no *Facebook*, gente?”. Porque eles iam lá fazer foto na sala, pediam para fazer foto na sala. Ou se a gente tinha um grupinho de professores numa festa de alunos, no final de ano, alguma coisa assim, eles tiravam foto com a gente, filmavam e falavam assim: “Você tá bombando lá, professor! Você tem que ver!”. E eu: “Tô vendo não, gente. Tô até meio preocupado como é esse “bombando” lá no *Facebook*.”

Enfim, não sei se é bom ou ruim. Não fez sentido para mim pessoalmente nem profissionalmente. Eu não tenho interesse em compartilhar a minha vida e também não tenho interesse em ficar acompanhando a vida dos outros.

Certa vez expliquei para os meus alunos que vejo esses recursos da seguinte forma: eles são utilizados para as pessoas publicarem as coisas da vida delas, pessoal e/ou profissional. Até onde eu sei, esses recursos, essas redes são muito dinâmicas. No mundo de hoje (isso há oito anos atrás), como elas funcionam: você publica uma coisa, o que está vivendo aqui e agora e as pessoas que têm acesso a sua publicação, amigos e outros te dão um retorno imediato sobre aquilo. Curtem, comentam, seja para elogiar, para difamar, combater... As coisas são dinâmicas, em tempo real. Você espera, você tem essa expectativa. Você posta para poder ter o retorno das pessoas de imediato. Pra mim, o que isso implica? Primeiro, eu quero publicar alguma coisa minha, pressupõe-se isso. Quero, acho que eu preciso, devo publicar... e quero retorno dos outros.

Eu dava aula de psicoterapia. Falava assim: não sou eu que falo aqui em consideração positiva incondicional? Em compreensão empática? Em respeito, em atenção, em cuidado? Para quê que eu vou abrir um canal de comunicação que eu não vou te dar retorno? Você me conhece aqui, se você me procurar, eu paro, assento com você e converso com você. Se você me mandar um e-mail, eu respondo seu e-mail para você.

Para fazer uma ressalva, em 2023 eu “aderi” ao *Instagram*, uma coisa meio pessoal/profissional. E por que digo que aderi entre aspas? Porque eu não tenho utilizado. Criei a página para divulgar um seminário que faria, mas depois parei de usar e não uso mais. Ou seja, não me atrai mesmo, não combina comigo. Não sei ao certo se é mais em função da minha personalidade ou da minha geração, mas só me adaptei aquilo que genuinamente me senti à vontade.

No entanto, dou supervisão a profissionais mais jovens que fazem uso dessas redes e às vezes apresentam situações delicadas na clínica que envolvem esses espaços, por exemplo: “A minha cliente me pediu para ser minha amiga no *Facebook*. Ela descobriu meu *Facebook* e quer ser minha amiga. O que que eu faço?”. Eu falei assim: “Pois é. Você vai querer que ela tenha acesso ao seu *Facebook* como amiga? Vendo tudo da sua vida? Você posta lá você numa festa, bêbado, e ela vai ver? Vai comentar? Como é que vai ser isso? Você vai para sua viagem de férias, vai para praia e você posta lá de biquíni com seu namorado e seus clientes vão ver, vão ter acesso? Como é isso? Como você vai lidar com isso?”

Então as redes sociais me trazem esse ponto também como reflexão na área profissional. Hoje em dia, se a pessoa te descobrir lá nas redes sociais e começar a ver sua vida toda. É no mínimo delicado. E não que eu não acredite que haja outras formas de estar nesse lugar, mas também não dá para dizer que “nada a ver”, “sem problemas”. Não dá para simplificar.

Veza ou outra meus supervisionandos esbarram com situações delicadas em relação aos seus clientes. E obviamente, também pessoas que não só estão nas redes sociais, mas atendem online. Eu mesmo migrei para o online, o que me coloca diante da possibilidade de controlar a vida. Estou falando desde o começo sobre como não aderi e não me interesse pelas redes sociais, mas a vida está aí... e a gente não controla.

Eu me mantive no modelo presencial de atendimento desde que me formei, em 1989. Houve momentos em que algumas pessoas isoladamente, por circunstâncias específicas chegaram a me pedir o atendimento online, quando isso inclusive nem era regulamentado pela Psicologia. E eu neguei, dizia “Não sei, acho que não vai funcionar. Eu não tenho recursos”. Lamentei, claro, não poder atender essas pessoas, mas recusei.

Porém, em 2020, eu fui surpreendido, todos fomos. Eu não me esqueço nem o dia da semana. Eu fui numa terça-feira no meu consultório atender. Fui pra lá, atendi a terça-feira inteira e fui embora à noite. Cheguei em casa, fui assistir ao jornal, e me deparo com a comunicação do *lockdown*. Determinação legal de que a partir de quarta tudo tinha que fechar.

Como psicólogo humanista, nossos princípios passam por aí. A imprevisibilidade da vida, a finitude inclusive. Mas fui tomado de surpresa pela vida ao saber que no outro dia eu não poderia atender. E eu sabia da seriedade da coisa, que não poderia mesmo atender. Comecei então a comunicar aos clientes que não daríamos continuidade naquele momento, ainda na ilusão de que seria uma quarentena.

Alguns clientes me questionaram se seria mesmo necessário, o espaço que eu atendia era uma casa, uma condição muito específica, com espaço amplo. Mas eu reconhecia que não dava para controlar as variáveis, mesmo com máscara e álcool. Explicava: “Você vai ao banheiro... como que vai ficar desinfetando banheiro cada vez que um entrar? Inviável. Irreal. E os riscos... Nós corremos o risco de um contaminar o outro, de trazer essa contaminação para as famílias. Estou lamentando demais, mas, sinceramente, eu não me sinto à vontade para me colocar em risco e colocar você em risco

também. Vamos ter que suspender ou passar para o online”. Aí eu começo a colocar a opção do online. O resultado foi que, naquele momento, cerca de 80% dos meus clientes aderiram ao online.

Importante dizer que no começo tanto eu quanto eles acreditávamos que seria uma medida temporária. Alguns, os outros 20% não aderiram temporariamente, fosse pela falta de privacidade em casa ou de recursos materiais mesmo para fazer uma sessão remota. Eu reconheço que no que tange a adaptação eu fui bastante favorecido. Por que eu digo isso? Porque nesse momento, estou falando com você num escritório, e esse escritório já existia na minha casa. Então, eu já tinha um ambiente mais preparado.

Meus filhos, nessa altura, já eram adultos, só tínhamos adultos em casa. Meu filho já tinha se formado, trabalhava. Minha filha já estava na faculdade, minha esposa trabalhando... então, tivemos que todos passar para o online. Foi até “engraçado”, entre aspas, porque a questão era que cada um tinha que ficar num espaço. E a casa também tinha vários espaços, o que é um privilégio diante da realidade de várias outras pessoas.

Precisei fazer pequenos ajustes para maior conforto, já tínhamos uma boa internet, mas precisei de um tripé para o trabalho, colocar um ventilador de teto para climatizar melhor o ambiente, pus um som ambiente para isolar melhor o ambiente do restante da casa, pequenos detalhes. Então, nesse sentido, eu consegui me adaptar rapidamente.

Por outro lado, eu tive que desenvolver a prática da minha profissão, psicoterapeuta na minha abordagem, humanista, online. Porque, não vou falar que é a mesma coisa, não. Não é. Claro! Eu perdi e o cliente perdeu, nós perdemos o contato presencial, que é outra coisa.

Agora eu não vejo mais o meu cliente por completo, e na abordagem humanista não trabalhamos com a posição clássica, analítica do divã. E tem um porquê disso. Quando eu posso olhar para você e para mim, eu não tenho informação só do que é comunicado verbalizado, literalmente, mas eu vejo a sua expressão facial enquanto você fala; todo o seu corpo, a comunicação corporal. Se você me fala que ama seu pai e faz uma careta, eu estou vendo isso. Se você fala que está com medo e dá um sorriso, isso também é uma informação importante. Se você está falando comigo e seu pé está lá, tremendo, balançando, isso também é uma informação importante. Tem um sentido, um motivo. E agora, no online, eu tive que me adaptar à falta desse contato.

Embora eu considere que se perde essa qualidade de contato, eu ganhei em outros sentidos. Agora eu atendo meus clientes no ambiente dele, eu vejo o ambiente deles, e isso também comunica. Ganhamos em alguns pontos.

A pessoa faz o trabalho dela, chega uma hora mais cedo no escritório para poder fazer do escritório, que é onde ela tem mais privacidade. Ou ela perdeu o horário, teve reunião de última hora e não conseguiu chegar em casa e, na hora que ela atende a minha chamada, ela está no escritório ainda... “Nossa, Túlio, preferi ficar aqui, porque não ia dar tempo de chegar em casa”. Outro vai pra garagem, para dentro do carro, para fazer dentro do carro, porque em casa ele não tem privacidade. A clínica se tornou mais flexível, versátil e se adapta à realidade do cliente.

Eu sei que podemos pensar que existe o *setting* clássico, ideal. Mas, com todo respeito a quem discorde, a prática me mostra que o essencial é a relação com o cliente, a relação terapêutica. Não temos controle das condições externas, e nem sempre elas serão favoráveis. Mas eu posso oferecer o meu melhor como terapeuta dentro das condições possíveis, mesmo que não sejam ideais. Lembro do meu supervisor contando da sua experiência: “Eu atendo um alcoólatra, por exemplo, ele não quer vir ao consultório. Ele falou que até conversa comigo, se eu for lá no bar. É o lugar clássico, ideal, adequado, talvez até eticamente seria questionável eu ir lá? Talvez sim. Mas, eu me proponho a ir lá, conversar com ele no boteco, porque se essa for a chance de eu ajudá-lo, eu prefiro ir lá”.

E para irmos avançando nessa conversa, falando de *setting* terapêutico, outra coisa que mudou absurdamente é o nosso raio de alcance. Ao longo dos mais de 30 anos que eu atendo, foram poucas vezes que alguém saiu... que viajava uma vez por semana para vir fazer terapia comigo. Viajava 2 horas só pra vir fazer psicoterapia comigo. Agora acabaram-se as fronteiras físicas. Eu passei a atender pessoas em qualquer lugar do mundo. Hoje, eu atendo pessoas de outras cidades; outros estados e de outros países. Hoje, eu tenho cliente na Alemanha, cliente na Austrália, cliente na Argentina, cliente no norte do Brasil, cliente no sul do Brasil.

Então, assim, eu fui muito reativo às redes sociais e ainda sou. Acredito inclusive que vou continuar sendo. Mas se tratando do trabalho específico, o atendimento online eu aderi fortemente, inclusive migrando completamente para esse modelo de trabalho.

Comecei a sair de casa para o consultório, que é uma distância significativa, para atender 1, às vezes 2 pessoas. Até que um dia minha colega de sala me chamou e disse que migraria para o online para cuidar da mãe. Então, naquele momento, senti que era a hora de perceber que a minha clínica, meus clientes estavam adaptados ao online e não queriam voltar para o presencial. Passei para o online e não voltei mais.

E, assim, eu sei que é eficaz, mas não é a mesma coisa... é uma outra experiência. Tenho visto muitos potenciais, a flexibilidade, o maior raio de alcance... Mas existem novos limites que precisam ser pensados. O ambiente que vou atender, o que está à mostra nesse ambiente que porventura meu cliente veja. Não é tão simples atender de casa, o cachorro late, o vizinho faz barulho, a qualidade da internet... O cliente que me manda mensagem no domingo. Antes isso não era possível. O presencial requer deslocamento, encontrar pessoalmente, marcar agenda.

Sinto que com o digital, com a tecnologia, acabou a privacidade, acabou o não estou disponível. O celular pressupõe que nós estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Você manda uma coisa, você posta, você manda uma mensagem para mim no aplicativo e você espera que eu responda agora.

Então, eu sinto que preciso sempre voltar aquilo que é mais importante: a relação com o cliente. Que contorno eu quero dar para isso e como vou fazê-lo nessa nova realidade. E repito, vejo potencialidades e muitas dificuldades nessa nova realidade. Não é uma coisa só!

## **4.2 Eva**

Bem, eu escolhi a clínica ainda na graduação. Mas não de cara, inicialmente eu acreditava que iria para a organizacional. Na época do vestibular, eu prestei para Administração também, passei nas duas e cursei o primeiro período nas duas. Depois segui somente com a Psicologia pensando que se depois eu quisesse, faria administração também.

Porém, quando cheguei ao sétimo período, fui cursar TTP1 e decidi ser psicoterapeuta, isso em 1992. Foi muito importante para esse momento, nós tínhamos professores muito rígidos, que diziam que não podíamos sair da graduação e atender. Mas, neste momento da disciplina com a professora de TTP1, eu pensei: “acho que quero ser terapeuta, quero ir pelo caminho do humanismo”. Então, ainda na graduação, fui fazer

uma formação na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), no início de 1994, e em dezembro me formei.

Em janeiro de 1995, ainda estava na formação em ACP e fui atender, contrariando o que alguns professores diziam. Eu queria muito tentar começar a viver a clínica. Reconheço que tinha pouca experiência de vida e não quis arrumar emprego. Estava decidida que queria seguir esse caminho.

Ao mesmo tempo, era uma realidade bem diferente na época. A maioria das pessoas procurava um emprego para depois viver a transição para a clínica, eu não sei se conseguiria fazer isso. Ouvei também muitas coisas sobre como não ter uma renda garantida poderia afetar minha relação com os clientes: *“você não pode depender só da clínica, porque se você depender financeiramente só da clínica, isso vai interferir na sua relação com o cliente; cê vai ficar tentando segurar o cliente...”*. Fui mesmo assim.

No primeiro momento, surgiu a possibilidade de prestar um trabalho de orientação profissional em uma escola. Não era para ser funcionária, era um serviço para os adolescentes. Eu e outra amiga que também estava apostando na clínica prestava esse serviço comigo.

Era isso mesmo, uma aposta. Por mais que o trabalho como psicoterapeuta seja de uma formação constante, estamos sempre nos desenvolvendo e avançando, sinto que tem uma hora que assumimos esse lugar: sou psicoterapeuta. Porém, nesse momento inicial, era uma aposta, uma vontade de dar certo. Então, o que eu fiz? Coloquei, para eu mesma, um prazo de cinco anos. Falei para mim: “vou tentar por cinco anos, se não der certo, eu tento outra coisa”.

Nesse tempo eu me entreguei verdadeiramente à clínica, fiz tudo que estava ao meu alcance para ser psicoterapeuta. Eu queria ter a segurança de que, se não desse certo, não seria por falta de empenho da minha parte. Eu sabia que poderia fazer outras coisas. Não era como se não fosse isso eu ficaria sem trabalhar. Mas eu gostava muito da clínica e tinha escolhido seguir esse caminho.

No começo eu pude me dedicar muito ao estudo. No meu primeiro semestre, eu tive dois clientes, então o restante do tempo eu investi no estudo. Ainda estava na formação em ACP e sinto que pude fazer uma formação perfeita, consegui ir com todos

os textos lidos para as aulas. Minha vitalidade e vontade de fazer dar certo eram excelentes combustíveis para investir em leitura e estudo.

Cabe ressaltar aqui que isso só foi possível pelo suporte financeiro que eu tive do meu marido e dos meus pais. Acho difícil seguir esse caminho dessa forma, sem um suporte financeiro. Eu não queria apostar na clínica já preocupada com o retorno financeiro de imediato. Então, conversei com eles e eles toparam me auxiliar com essa parte, e estou consciente que isso foi um facilitador para mim.

Inclusive, sinto que esse é um ponto importante. Eu sinto que aprendi muito sobre mercado ao longo da minha vivência clínica, um conhecimento que não recebi nas minhas supervisões. E aprendi a duras penas. Só para ilustrar, eu iniciei na clínica em janeiro de 1995 e fui tirar uma semana de férias pela primeira vez em 2001. Eu tinha pouquíssimos clientes; como disse, comecei com dois, não tinha lugar no mercado, as pessoas não me conheciam, como eu ia tirar férias? Eu vejo que hoje as pessoas se formam, começam na clínica e em um, dois anos saem de férias. Talvez porque hoje elas consigam clientela mais fácil, mas na minha época não era assim.

Por isso, hoje, eu tento auxiliar quem está chegando. Contar minha experiência com o mercado, o que fiz, o que me ajudou. Facilito uma turma de formação e tento auxiliar nesse sentido, vejo que faz muita diferença.

Falando então da minha experiência, no começo eu achei que tinha que ir para uma clínica. Aqui na minha cidade não era tão comum essa coisa de alugar sala. Convênio ainda não atendia psicologia, essa lei veio depois. Então, eu fui para uma clínica para ser mais conhecida. Essas clínicas atendiam os convênios médicos e, mais tarde, eu pude também ir atrás de alguns para atender por eles.

Esses convênios pagavam muito pouco, lembro que atendi por um que pagava R\$9,90 a consulta, mas naquele momento eu queria atender, estava focada em ter experiência. Eu compreendia que o que me tornaria psicoterapeuta de fato era a experiência, então eu não me preocupava com valor.

Quando cheguei, havia uma cultura de pegar até 10 clientes de credenciamento, para não encher a agenda só com clientes de plano, então eu sempre tinha 10 clientes. Não havia muitos psicólogos cadastrados e a procura era alta, então não me faltou cliente a partir de então. Hoje se critica muito os planos de saúde e o valor pago nos

credenciamentos. Eu reconheço as críticas, mas no meu caso, eu tenho muito a agradecer pela experiência que adquiri nesses espaços.

Além da experiência, ser conveniada me permitiu ir ficando conhecida. Eu atendia por um plano que pagava baratinho, então o cliente me indicava outro plano que pagava melhor, ou me indicava para um cliente particular, e assim eu fui construindo uma clientela. Em 3 anos e cinco meses eu aluguei uma sala só para mim. Nesse momento eu pude dizer para mim: “Deu certo!”. Lá se vão 29 anos.

Eu percebo que eu queria e eu quero ser psicoterapeuta, acho que tem algo em se interessar realmente pelo outro. Não é simplesmente uma profissão ou por gostar de psicologia. Eu realmente me interesso pela vida dos meus clientes. Isso é muito forte em mim.

Acredito, por experiência, que vejo e relato, que quando não se sente isso, a clínica pode se tornar maçante, cansativa, a escuta dos clientes pode acabar ocupando um lugar de fardo. Eu fiz o mestrado com medo de que isso acontecesse comigo, fui me prevenir para caso sentisse a necessidade de dividir a minha prática com alguma outra atividade, para além da clínica. Mas, no fim, não quis diminuir a minha clínica para me dedicar à docência.

Mas, voltando à minha experiência, além do suporte familiar que já citei e que tanto me ajudou, tive os convênios que me auxiliaram na construção da minha clínica e um grupo de amigas que também escolheram apostar na clínica após se formarem. Compartilhamos muitas experiências, essa questão toda do mercado e fomos construindo esse caminho, apoiando umas às outras. Nossa profissão, principalmente na clínica, pode ser bem solitária. Mais tarde, nos tornamos Pessoa Jurídica e fizemos parceria com alguns espaços para atender mais barato, o que chamamos hoje de “valor social”. Fizemos parceria com algumas instituições e o que começava com o funcionário pagando menos pela sessão acabava virando uma palestra na empresa. As empresas colocavam no contracheque dizendo assim “você tem direito a esse benefício, se você precisar de um psicólogo, você vai pagar assim”. Fazendo isso, conseguimos boas parcerias.

De lá para cá, muita coisa mudou. Hoje eu ainda me choco com a coisa da propaganda. Estou aqui contando como foi meu percurso de construção da clínica, muito baseado em parceria, relações, convênios, e hoje o que eu vejo é bem chocante. Na minha

época não podíamos botar uma propaganda em lugar nenhum, isso era completamente mal-visto.

Eu me lembro que uma das parcerias que eu fiz foi com um jornal local, porque, quando eu era estagiária, eu estagiei lá. Então, quando eu me formei, eu já fiz a parceria com eles. Os funcionários pagavam um valor, e o jornal, como eles nunca foram bem financeiramente, me pagavam outro valor em forma de propaganda. Isso, para mim, foi terrível! Eu pensava “meu Deus! Vão falar mal de mim”. E, na época, em função desse medo, eu colocava só o meu nome, o menor possível, o meu CRP e o meu endereço. Pronto.

Hoje, quando vejo como as coisas funcionam, apesar de não ter *Instagram* – o que eu vejo eu não gosto. Quando tenho de alguma forma contato com o *Instagram*, o que vejo são pessoas falando de tudo, da vida pessoal, da vida profissional, as duas coisas misturadas. Essa é a mudança mais difícil para mim. Essa exposição. Eu sou de uma época em que era loucura deixar os clientes saberem da nossa vida pessoal, fazer propaganda de nós, então, inadmissível. Eu era contra aquele resguardo exagerado que até outras abordagens tinham mais do que a minha, mas essa exposição exacerbada de hoje, me choca. Acho que é bem essa a palavra.

Essa coisa do digital, do atendimento online por exemplo, eu nunca imaginei que aconteceria. Tenho minhas resistências, ainda prefiro o presencial, mas eu já consigo ver os benefícios do atendimento remoto. Como um cliente que tinha ido morar em outro estado, está lá há 5 anos, e encerrou comigo uns 4 meses antes de ir, agora me procurou. Veja, ele não poderia voltar pra mim se não fosse esse novo formato, essa nova possibilidade.

Então eu aderi a alguns recursos tecnológicos. Quando comecei em 1995, comprei um celular com caixa postal. Lembro que achei ótimo esse recurso da caixa-postal, o cliente queria falar comigo e não conseguia? Agora pode me deixar um recado que eu retorno.

Mais tarde veio a opção do *WhatsApp*, que chegou lá por 2012, 2013. E aí as coisas mudaram também, porque antes os clientes deixavam recado na caixa postal, ou eles mandavam SMS, mas o SMS, no início, só permitia uma quantidade específica de caracteres e uma de linhas, tinha um limite. Com o advento do *WhatsApp*, basta o cliente pegar um celular e mandar uma mensagem. Se ele vir que estamos online, aí, além de

tudo, tem a expectativa da resposta. Eu até tirei esse recurso, do outro ver que estou ali, online. Eu precisei me adaptar, e com dificuldade, a esse recurso. Foi um grande aprendizado. Já sei lidar com ele muito bem, mas precisei tomar algumas medidas com isso. Por exemplo, no começo, o cliente ligava para marcar, aos pouquinhos ele ia falando as coisas no *WhatsApp*, como “tem como a gente trocar o horário?”.

Mas, hoje em dia, as pessoas não querem falar, elas só querem o *WhatsApp*. Às vezes a pessoa manda uma mensagem “eu queria marcar com você”, aí eu é que digo, “eu posso ligar pra você?”. A pessoa vai falando, não diz nem o nome dela, eu digo “como você se chama? quem foi que lhe indicou meu nome?”. Isso para começar uma conversa.

Então, com o advento do *WhatsApp*, a minha vida profissional mudou bastante. Hoje eu consigo ver como uma ideia maravilhosa. Mas precisei entender onde estavam os meus limites, que como eu traria esse recurso para minha vida profissional. Inclusive, hoje eu coloco a relação com essa ferramenta no meu contrato terapêutico, e isso também foi um passo importante! Já utilizava esse recurso há uns 4 ou 5 anos quando me dei conta que precisava falar sobre isso com meus clientes.

Eu acho que o mundo mudou, então não sou aquela profissional que mal olha o *WhatsApp*. Eu olho, escuto áudio e respondo, mas senti que precisava comunicar os pormenores. Por exemplo, meu *WhatsApp* é silenciado, então não tem tanto problema o horário em que o cliente me envia mensagens, mas eu as vejo e respondo no meu tempo, quando estou disponível. Eu digo claramente para os meus clientes “*você pode me mandar mensagem de manhã, de tarde, de madrugada, meu WhatsApp é silenciado, você não vai me importunar. Mas eu vou ver na hora que eu puder e vou lhe responder na hora que eu puder*”.

E achei esse passo importante porque não quero me sentir cobrada. Eu vou ver a mensagem, mas agora não fico nervosa, angustiada. Dessa forma, meus clientes sabem também que se eu não respondi é porque não vi ainda ou não tive tempo para responder. Assim, os clientes sentem meu interesse, meu cuidado, mas dentro do tempo que tenho disponível para esse canal de comunicação.

Inclusive, não me incomodo com mensagens aos finais de semana também. Às vezes, eles querem adiantar uma questão de agenda. “Desculpa te mandar mensagens no domingo, mas só para avisar que amanhã, no meu horário, quero saber se você poderá trocar”. Eu prefiro isso à pessoa me mandar mensagem na segunda e eu ter que fazer isso

às pressas. Se a pessoa me manda domingo, eu posso pensar melhor e, na segunda de manhã, eu já me reorganizo, então isso não me incomoda. Outras vezes, eles enviam o pagamento no final de semana, porque se esqueceram de fazer após a sessão, etc. Como meu *WhatsApp* é silenciado, essas mensagens não me importunam.

Eu vejo que muitos profissionais têm essa dificuldade, suposição minha, parece que com tudo eles se sentem invadidos. Eu acho engraçado! O povo todo se expõe no *Instagram* e se incomoda com uma mensagem de *WhatsApp*. Eu não me incomodo, e sinto que parte disso se deve a compreender que presto serviço para aquela pessoa, sou terapeuta dela, e não sou terapeuta dela só naqueles 50 minutos. Claro que eu não vou ficar fazendo terapia pelo *WhatsApp*: também faz parte da relação conseguir estabelecer os limites. Eu vejo que não passo grandes problemas. E o pouco que passo, eu exercito botar o limite.

Sinto que essa mudança foi a mais drástica na minha clínica, a que mais me marcou. Como eu disse, sei que o mundo está mudando, então não posso dizer que nunca irei ingressar no *Instagram*, mas hoje não é uma rede a qual me adaptei. E eu acho que sou flexível, eu sou adaptável. Mas, no caso do *Instagram*, seria bem difícil ter uma conta profissional para postar. Eu facilito um curso de formação e esse espaço tem uma conta no *Instagram*, com tem poucas postagens e, honestamente, eu nem sei se a gente vai continuar. Eu acho muito difícil! E também me sinto incomodada, pois prefiro estar atendendo um cliente do que estar produzindo conteúdo. Percebo que a lógica hoje é esta: temos que produzir o conteúdo. Embora o conteúdo possa ser bem legal, tem um tempo que precisa ser investido nisso, e eu sinto que é um tempo perdido quando comparado com outras coisas. Eu poderia usar esse tempo para estudar, atender, praticar uma atividade física ou até mesmo ter um descanso mental.

Seria estressante para mim se eu tivesse que ocupar esse lugar. Eu ouço às vezes que alguns profissionais investem nesse espaço para captação de clientes, vou até perguntar a algumas amigas que estão no *Instagram* se é isso mesmo. Porque eu acho que é para poder estar dentro desse formato, porque fica ruim não estar... Eu não acho que todo mundo que está postando está buscando clientes. Acredito que exista essa sensação de “*como agora é dessa forma, eu tenho que ter um Instagram também, como é que eu não vou ter?*”. É como se esse fosse o modelo atual de profissional, um modelo que eu sinto que não me adaptei. Mas não só eu; vejo que outras amigas da minha geração

também não. Talvez porque não precisamos, estamos há mais tempo no mercado..., mas elas têm uma conta pessoal para usarem. Eu não tenho nem a conta pessoal, não tenho interesse em expor minha vida. Respeito, mas acho estranhíssimo.

Assim como acho estranho buscar um psicoterapeuta pelo *Instagram*. Sou da época em que se valorizava a indicação, agora parece que, se a pessoa gosta do que leu na página e foi com a cara da pessoa, já escolhe para ser sua terapeuta. Me passa uma sensação de ser um teatro, artificial, pode não ser, mas pra mim é. Eu seria superficial ou artificial se eu fizesse isso. Pode ser que um dia eu consiga, mas hoje eu fico incomodada com o que vejo. Me assusta a rapidez com que a coisa mudou. O *Instagram* começou com a proposta de ser pessoal, uma rede para fotos, e hoje é um grande mercado. E para mim é difícil mercantilizar a psicoterapia, não sou como um arquiteto, dono de loja... é difícil.

Por exemplo, uma coisa que penso, em relação ao *Instagram* e toda essa exposição do psicólogo hoje nas mídias, é desmistificar um pouco a imagem do psicólogo como se fosse alguém muito distante. Eu acho que é bacana humanizar o profissional da psicologia. No meu caso, sinto que sempre foi assim que me senti, e conseqüentemente sempre me portei assim com meus clientes. Não precisei do *Instagram* para isso, mas vejo como um recurso que facilita esse processo de humanização.

Outro potencial que citei é a possibilidade de atender pessoas de qualquer lugar do mundo. Não só o atendimento em psicoterapia, mas as supervisões também. No meu tempo, não tinha isso. Tinha que escolher a supervisora aqui. E na minha época não tínhamos tantas opções na abordagem. Outra coisa são as infinitas opções de cursos online, com profissionais do mundo todo. A pessoa com quem eu fiz minha formação era de muito longe, então tivemos que convencê-la a vir dar formação aqui, caso contrário teríamos todos que ir até ela. Hoje, com essa coisa do online, ficou mais barato, mais prático... acho que facilitou o acesso a muitas coisas e a muitas outras pessoas. Com os cursos conhecemos profissionais de vários lugares, permitindo que a gente construa novas relações, conheça pessoas com as quais nos identificamos, podemos construir laços em qualquer lugar.

Voltado pro atendimento, na psicoterapia, é um facilitador você estar em qualquer lugar. O cliente precisa viajar, vai trabalhar em outro lugar, se muda de cidade, ele pode continuar a fazer as sessões. É possível adaptar condições de atendimento, com tela, sem tela, às vezes o cliente faz a sessão caminhando, no carro, às vezes um cliente se atrasa e

decide fazer online para não deixar de fazer, essa facilidade de você ter acesso ao atendimento de qualquer lugar, sem ser atrapalhado pela questão de local físico, para mim, é um grande potencial.

Acho que um ponto que ainda é difícil para mim, talvez por ser um limite ou resistência minha, é começar no online. A grande maioria dos meus clientes online já foram atendidos no presencial, inclusive na pandemia dei início a poucos atendimentos diretamente no formato remoto. Eu tenho uma dificuldade grande! Não posso afirmar que atrapalha, mas o meu sentimento é que isso pode atrapalhar na construção do vínculo. Tem terapeuta e cliente que, mesmo se a pessoa for presencial, pode não construir vínculo. O que me faz pensar que talvez eu tenha a fantasia de que dificulta um pouco mais o cliente nunca ter ido no presencial e não ter tido em nenhum momento esse contato com o terapeuta. Mas isso também pode ser por conta dessa sensação de “novidade”. Eu tenho clientes que deram certo, mas tenho também clientes que não deram certo, que não continuaram, fizeram poucas sessões. E eu me pergunto se não foi porque a gente começou online. É uma questão que eu tenho. Não é uma afirmação, mas é uma questão.

### **4.3 Elis**

Eu comecei minha graduação já com um sentimento que seguiria pela clínica. Eu não sabia bem o que era a psicologia, e inclusive me senti perdida por um bom tempo na graduação. Até a metade do curso eu sentia que estávamos só repetindo teorias, uma coisa mecânica meio sem sentido, só uma repetição sem autenticidade. Mas então, no 5º período, eu tive a disciplina de Psicologia Humanista, e meu professor ofereceu um estágio que estava para acabar, era a última oferta daquele campo. Ele disse que era a oportunidade de um “preparo para clínica”, então eu rapidamente disse “é isso que eu vou fazer”.

Aproveitei durante toda a graduação a presença desse professor. Fiz suas disciplinas, todos os seus estágios ofertados e busquei base nas leituras que sugeria. Depois de formada, continuei em supervisão com ele e a fiz formação clínica em uma instituição local de muito respeito. A partir desse espaço, iniciei minha psicoterapia pela abordagem humanista e me inseri em grupos de estudos. Nesse caminho eu fui me encontrando e me formando.

Depois, para dar início às vias de fato da clínica, me juntei com mais três colegas e arrumamos uma sala. Comecei então a atender, mesmo que poucas pessoas, um ou dois

clientes somente. Nesse período também comecei a atender numa igreja de bairro, na região leste da cidade. Eu me sentia muito insegura nessa época, então segui com a supervisão com o professor que conheci na formação clínica.

Hoje eu percebo que já me sinto mais segura, fui construindo isso aos poucos à medida que vivia também o meu processo pessoal. Mas é muito claro para mim o quanto as supervisões e os espaços de estudo foram fundamentais. Uma coisa interessante dentro da abordagem que eu sempre senti foi o cuidado dos outros profissionais, supervisores, colegas. Em momento de supervisão, mesmo que estivéssemos ali levando um caso, havia o interesse de ouvir como nos sentíamos, trazer a atenção para nós. Isso nunca ficou para depois ou foi negligenciado.

E foi assim que eu fui começando...

Durante minha formação clínica eu atendia lá mesmo, na casa onde o curso acontecia. Segui atendendo nesse espaço até 2010, quando passei em um concurso público no interior. Então, saí do espaço que estava e aluguei uma sala com uma amiga. Atendia duas vezes na semana, os outros dias eu me dedicava ao serviço público. Mas não durou muito! Aos poucos, fui me decepcionando com o serviço público e isso me levou ao ponto de pensar em largar a psicologia. Eu adoeci e por fim pedi exoneração.

Depois disso, fui buscar retomar o contato com os grupos de estudos, buscando renovar o motivo, resgatar um propósito onde fazia sentido para mim. Por mais que eu saiba que preciso ganhar dinheiro, isso não é suficiente para realizar o meu trabalho. Ele precisa fazer sentido, preciso ver propósito no que estou fazendo, e no serviço público o que eu via era muita “politicagem”.

Então retornei para clínica. Dentro desse fazer, eu percebi que o meu maior recurso, minha maior ferramenta foi eu mesma, meu processo, meu autoconhecimento. Foi onde eu mais investi e o que mais me deu retorno. E junto disso, não é só me entender, é aprender através de mim, aprender através dos meus processos e experiências. Junto com o autoconhecimento, eu investi também em formações. Cursos, grupos de estudos, workshops. Todos presenciais! Eu queria muito aprender, então tudo aquilo que eu via que poderia contribuir para minha formação, eu me colocava para fazer.

E esses espaços eram, inclusive, a maneira que nós tínhamos de nos divulgar. Não existia *WhatsApp*, no máximo um SMS, então o contato mais próximo que tínhamos com

as pessoas era ali nos cursos mesmo, onde nos encontrávamos, trocávamos experiências, partilhas. Não existiam as ferramentas de hoje, *Orkut, Instagram, Facebook...* que inclusive, para mim, é muito difícil de lidar. Eu venho do interior, tive uma formação no interior, então essa espécie de propaganda que fazemos de nós mesmos, eu não sei, é confuso para mim. Me sinto forçando uma barra com a pessoa.

Eu tenho alguém que me ajuda com os *posts* para o *Instagram* e a gente vive discutindo, porque eu não me sinto confortável com essa exposição e sempre me queixo das produções que ele me envia como sugestão. Pela maneira que compreendo a psicologia, o meu trabalho acontece ali, no encontro, na presença. Não é através de alguma coisa que eu posto no *Instagram* e a pessoa gosta e vai atrás.

Eu gosto do contato físico, gosto de abraçar, de estar junto. Preciso de um pouco mais! Acho legal falar ali, na telinha, nas redes sociais. Mas o que está por trás daquilo? Muitas vezes convivemos com alguém e descobrimos várias coisas diferentes daquilo que a pessoa diz, imagine nas redes sociais. Quando uso minhas redes, procuro ficar mais próxima do que eu estou vivenciando. Então, quando não estou querendo muito contato, não faço nada, fico distante. E realmente só faço alguma coisa quando estou sentindo aquilo que estou colocando ali. Senão, para mim, a sensação que me dá é que estou mentindo. Como comentei, para mim, minha ferramenta sou eu e minha autenticidade. Então, ser honesta com o que estou sentindo e vivenciando é muito importante. E isso inclui a internet.

Embora, claro, eu desfrute também de outros recursos da internet, que para mim são mais tranquilos. Por exemplo, antes da pandemia eu já atendia algumas pessoas online. Geralmente pessoas do interior, que foram indicadas, e aí, por insistência, eu acabei topando para experimentar mesmo, ver como seria. Além de experimentar, tinha também algo que eu aprendi com meu supervisor que era sobre o interesse do outro, ele dizia: *“Quando a pessoa vem atrás de mim, ela está interessada em mim. Ela está com alguma expectativa em relação a mim”*. Eu mesmo vivi isso com ele, aguardei quase um mês para conseguirmos um horário porque eu queria fazer terapia com ele. Então, com base nisso, eu acabei me abrindo para o virtual, porque as pessoas vinham, me procuravam e a forma que eu tinha para entrar em contato eram as chamadas de vídeo.

Com a pandemia, a gente teve que voltar tudo para o virtual, para as tecnologias, o uso dos aparelhos. Mas eu acho que não substitui. Eu acho que o presencial é como

pegar um livro e um filme, tem o livro e tem o filme do livro. Você ler aquele livro é uma experiência, assistir ao filme é outra; terão similaridades, mas não é a mesma coisa. E, para mim, o atendimento é sobre “a gente sendo naquele instante”. É a vida se manifestando naquele momento.

E, sinceramente, eu preciso desse contato. Não é que o online não funcione, embora eu sinta que ele é mais lento, mais demorado. Eu sinto que, no presencial, a gente vai mais fundo. No entanto, tenho vários clientes que não voltaram para o presencial em função da comodidade, ter o deslocamento, essas coisas. Eu sinceramente gostaria que tivessem voltado, mas acabei cedendo por insistência. Sinto que a terapia acaba sendo, no online, um processo mais pensado e menos vivido. O cliente parece “imaginar as coisas” e eu busco o mais próximo da minha experiência.

Fico pensando nisso que comentam agora, sobre o metaverso... que coisa maluca. Eu aqui, me esforçando ao máximo para trazer a pessoa para o contato com a experiência, para ver sentido, e vem o mundo e oferece exatamente o contrário: você aqui, seu corpo aqui, mas você vivendo em outro lugar. Não faz sentido nenhum. Que coisa mais esquizofrênica.

Fico refletindo sobre o futuro, tenho quatro sobrinhos, três já são adultos e uma pequenininha de 4 anos. Ela mora no interior, numa casa que tem terreiro, tem quintal, então ela tem muito contato com terra, com as árvores e essas coisas, mas mesmo lá no interior, as crianças não têm mais o mesmo contato que eu tinha quando eu era criança: de brincar na rua, de jogar bola e rolar por terra abaixo, essas coisas. Os meninos hoje não têm isso. E aí eu fico pensando nela, como vai ser quando ela for maior? Porque o mundo que ela vai frequentar será esse mundo virtual, muito mais do que o mundo real - eu fico pensando como vai ser. O que que vai desenvolver nela? Porque eu percebo que nesse modo de ser existe uma desconexão com a vida em si; não tem um sentir a vida vivida, tem um pensar sobre a vida. Não tem um viver de verdade. E é tudo o contrário do que eu venho buscando a minha vida toda. Mesmo antes da psicologia. “Eu quero viver! Eu quero ser o que eu sou”. Agora, parece que existe uma fuga constante da realidade. E sempre uma nova maneira de fazer isso.

Algum tempo atrás vi aqueles óculos que as pessoas estão usando para andar na rua, um óculos de “mundo virtual”. Eu tenho celular para atender, tablet para atender e uso *WhatsApp*, *Google Meet*, tenho *Instagram* e *Facebook*. É o que eu tenho. Se tem mais

do que isso, eu nem conheço. Nem sei se existe. Porque também eu não fico atenta a essas coisas. Como não é nada que me atrai, eu uso aquilo para facilitar para as pessoas. E eu sei que isso todo mundo tem. Então, é para facilitar que elas cheguem até mim.

Mas me desgasta, sabe? Posso ficar atendendo o dia inteiro que não vai me cansar como eu me canso 3h atendendo online. O meu corpo cansa mais, minha visão, a postura, toda hora eu sinto necessidade de me movimentar porque meu corpo está cansado. Um cansaço que eu não sinto no presencial, no presencial eu me sinto muito mais acomodada. Parece que no online eu tenho muito mais estímulo, e isso torna tudo muito mais cansativo.

Eu sinto que a comunicação nesse modelo exige muito mais, porque ali eu só tenho a palavras. Achar a palavra adequada para cada momento já é um processo difícil, mas no online parece que fica ainda mais. Quando você está no presencial, você tem mais elementos nessa comunicação, você tem a pessoa ali por inteiro, suas expressões, movimentos do seu corpo, e no online você só tem parte dela em uma telinha. A comunicação sofre uma perda, não é mais fluída e orgânica, e isso demanda um esforço maior por parte do terapeuta. Agora eu sinto que preciso abrir mais os olhos, forçar minha atenção para poder captar aquilo que está se passando com o cliente... e isso cansa mais.

Sinto que isso interfere no processo, não que ele não funcione. Eu vejo que funciona e vejo os resultados aparecerem. Porém, no presencial, eu sinto a coisa toda mais fluída, mais harmoniosa, mais tranquila e com mais profundidade. Um dos impactos dessa mudança, para mim, é no tempo do processo. Me sinto mais truncado no online. Em alguns clientes do presencial que migraram para o online, senti que começaram a apresentar uma lentidão, como se perdessem um pouco o contato com eles mesmos. Não posso afirmar isso sobre todos, até porque eu sei que o tempo é muito pessoal, de cada um, e cada um reage de uma forma a esse novo recurso, é mais uma percepção minha sobre a minha clínica. E sei que tem algo que é meu, de uma preferência mesmo pelo contato presencial. Esse calorzinho que aconchega a gente. Agora sinto um clima mais frio... e isso faz com que você não se expresse tanto.

Mas funciona. Outra coisa que funciona são as distâncias geográficas que agora não existem mais. Um professor querido dizia que *“quando a pessoa tá procurando, ela tá procurando alguém”*, então a tecnologia auxiliou muito nisso. Pessoas do outro lado do mundo que buscam terapia comigo podem chegar. Isso foi um grande ganho na minha

clínica. Inclusive para os momentos de emergência, às vezes a pessoa está passando por um processo mais intenso, uma dor maior, e aí o recurso disponível é o *WhatsApp*... Eu atendo. Meus clientes sabem que, se precisarem, eles podem entrar em contato comigo, e que na hora que eu puder, dentro das minhas condições, eu vou dar a atenção devida. E com isso já me procuraram no fim de semana, de noite. Teve, há pouco tempo, um cliente que eu precisei remanejar o horário que me falou assim: *“olha, eu só continuo com você, porque no domingo você me atendeu, porque esse horário que você arrumou para mim, esse horário está muito difícil! Mas como eu me senti acolhido...”*. Então, isso facilita. Porque eu também já vivenciei isso, essa situação, muitas coisas acontecem em pouco espaço de tempo e a terapia é só na semana que vem. Aí você fica ali, sem um acolhimento, sem uma escuta, lidando com aquilo tudo sozinho. A tecnologia facilitou isso, às vezes o que você precisa é só de saber que tem alguém ali. E isso já funciona.

É lógico que há de se tomar cuidado também nesses momentos, ter atenção com o que está sendo dito, com o que você escreve, porque certamente existem coisas ali por trás e talvez algo que você mande possa abrir outra camada. É isso, para mim esse formato de comunicação, apesar de ajudar em alguns momentos, é muito estranho. Ajuda, facilita, às vezes alivia a dor, mas continua sendo um modo bem estranho.

#### **4.4 Otto**

Muito me alegra a oportunidade de falar sobre minha carreira e construção da clínica. Esse espaço me conecta a um tempo muito florido, também cheio de inquietudes como jovem terapeuta. Desde muito cedo, ainda na graduação, me encantei pela abordagem centrada na pessoa e segui por esse caminho por toda minha formação e pós-graduação. Essa perspectiva me ofertou uma perspectiva acerca do ser humano que se tornou uma convicção para mim.

Importante dizer que essa abordagem propõe uma atenção muito integral na qualidade do encontro, portanto fui forjado nesse conservadorismo no que diz respeito ao contato com o outro na relação. Então, quando retorno aquele jovem terapeuta, eu seguramente posso afirmar que havia muito preconceito comigo, herdados desse processo formativo. Especialmente no que diz respeito à inserção da tecnologia no espaço clínico. Eu via esse movimento como um distanciamento entre pessoas, logo, uma relação significativa, substancial, seria difícil através desses instrumentos.

O início da minha clínica se deu seguindo todos os preceitos do chamado *setting* terapêutico, preparado com antecedência para recepção do cliente. Interessante que eu sinto que, de alguma forma, o consultório é como uma extensão da nossa casa, ou pelo menos deveria ser dessa forma. Dessa forma, sinto que existe, nesse espaço, algo de muito particular que ali é compartilhado com o outro. Então comecei assim, com essa compreensão da clínica.

Na época, tive um professor que dizia algo meio desanimador, dizia que “*pra gente formar um psicoterapeuta, a gente precisaria ali em média de uns cinco a oito anos*”. E aí eu, jovem, olhava e falava “*meu Deus do céu! Como é que vai ser essa caminhada?*”. Era como se essa frase atestasse minha imaturidade enquanto psicoterapeuta inicial. Hoje, olhando para trás, eu posso ver como ele estava certo. Ele dizia que uma couraça vai se formando à medida que experimentamos diversas variáveis, desde a escuta não tendenciosa, a preservação da intimidade na relação, essas experiências vão te qualificando como terapeuta.

Por exemplo, meu primeiro momento na clínica foi superconservador. Como filho do analógico, várias barreiras e preconceitos foram criados diante desses novos métodos tecnológicos. Mas vivemos uma fissura, um grande choque diante da COVID 19, que para mim foi um divisor de águas. E aí, naquele momento, precisei me confrontar, como se dialogasse comigo: “você estava errado.” Porque, naquele momento, eu tive que me adequar, nossa oferta de escuta e cuidado estava sob outra tutela e foi necessário ser flexível.

A clínica em que comecei meu percurso era uma clínica mais arcaica. Dependia-se por exemplo, do deslocar do outro. Do outro, o cliente em questão, se mobilizar, pegar um transporte ou caminhar até mim. Ele precisava se locomover para cá. Precisava-se de um consultório, que parecia lar, como comentei, mas também ofertava uma certa *bibliotecagem*. Que aliás, dialogava com aquela imaturidade e a necessidade de parecer culto. Hoje a tecnologia nos oferece o *Kindle*, onde você coloca uma biblioteca infinita e não precisa mais organizar seus livros em prateleiras. Embora eu confesse que prefiro o livro, para mim é muito mais sedutor, mais atraente. Outro elemento arcaico que me lembro desse começo era o pagamento. Só podia ser feito em espécie, dinheiro ou cheque. Agora, posso afirmar que há tempos não vejo dinheiro nas minhas mãos, agora nós pagamos pelos aplicativos no celular.

Isso me fez lembrar um atendimento onde o jovem contava sobre seu enamoramento eu perguntei assim “*você pegou o telefone dela?*”. Ele me olhou e falou assim “*o quê?*”, eu novamente falei “*é... você pegou o telefone dela?*”. E ele diz “*não entendi. O que você quer dizer com isso?*”. Foi quando eu percebi que não se pega mais o telefone para ligar para o outro, escutar a voz, mas pede-se o *Instagram*. Não sei bem ao certo por onde construir essa compreensão da tecnologia e a clínica, mas casos como esses me fazem sentir que perdemos também, tivemos prejuízos e, de certa forma, “desprivilegiamos” o calor do outro.

Eu tive recursos tecnológicos ao longo da construção do meu consultório. O telefone celular era como um orelhão dentro do bolso, utilizado exclusivamente para falar. E outra ferramenta que também lancei mão, mas com fins puramente acadêmicos, de produção intelectual, foi o computador. O computador surge no primeiro momento para produção de textos, artigos e trabalhos. E depois, num segundo momento, ele migra para aqueles aplicativos de conversa, eu nem sei se eu posso chamar assim, mas foram os antigos *MSN* e *Skype*. Nem sei se existiam outros ali ainda mais antigos. Mas eu via isso como algo muito distante. Justamente, talvez por essa rigidez, ou inflexibilidade da inserção da tecnologia.

Interessante perceber como essa resistência atravessa gerações, quando penso na experiência dos meus pais, me recordo que tiveram dificuldades com o vídeo cassete. Pense bem, um recurso que hoje é tão obsoleto. Parece que cada geração tem suas dificuldades em relação a essas mudanças, esses novos recursos que vão surgindo e se inserindo no cotidiano. Esses recursos trazem muitas novidades, é preciso se adaptar, mas primeiro precisamos nos identificar. Acredito que, da minha parte, o computador foi o primeiro grande objeto facilitador nesse universo da tecnologia.

Hoje vejo como o computador e todos os seus recursos permitiu um encurtamento do mundo. O encurtamento geográfico certamente é uma mudança estonteante. Hoje, por exemplo, eu tenho atendimentos em todos os continentes, como tenho em locais distantes do nosso Brasil, que eu nem sequer sabia da existência no mapa. Portanto, esse encurtamento do mundo é, para mim, a coisa mais inquietante e a grande mudança, o grande “*boom*” disso tudo.

Essa possibilidade faz com que eu me sinta atravessando fronteiras que eu nem imaginava serem possíveis. Além disso, testemunho uma ampliação do que antes

chamávamos de *settings* terapêuticos. O cliente, agora, pode fazer sua sessão de terapia dentro do carro, na garagem, dentro de um closet – existe uma possibilidade de ampliação desses espaços que ultrapassa as paredes de um consultório. Isso é o que mais me marca e surpreende. Pensar na capacidade da tecnologia de nos conectar dentro de uma uniformidade temporal. Por ser um recurso incompreensível para mim, me fascina profundamente. Me deixa intrigado pensar em como isso é possível.

Ao mesmo tempo, como comentei, existem prejuízos. Para mim, algo mais desafiador na clínica psicológica sobre essa troca com a tecnologia, e que eu vejo ser muito precária ainda, são os atendimentos com crianças. Encaro como fundamental a necessidade do toque para o lúdico e, portanto, existe uma supressão grande do brinquedo, do toque, mas também do artístico, do fazer, da produção que, aos meus olhos, se empobrece. Até porque, a criança, por razões óbvias da idade e da condição simbólica, dispõe de ferramentas muito mais precárias pela pouca maturação, mais precárias no diálogo, na troca. E, portanto, cria-se nelas um ambiente, aos meus olhos, muito mais ansioso do que apaziguador. E aí penso que o atendimento virtual com crianças atenda muito mais a uma necessidade dos pais por ser menos trabalhoso.

Outra perda significativa, pra mim, está ligada ao calor do outro, a supressão do visual, então a linguagem corporal também fica limitada. Eu gosto muito de observar os trejeitos, eu gosto muito de observar essa energia exalante do humano. Vejo isso como um prejuízo no fazer da clínica pelo online. Porém me lembro de um amigo que dizia que *“horas diante de um ensaio não paga minutos diante de um ser humano.”* E, transportando isso para clínica, sob essa via da tecnologia, por mais que haja a perda da linguagem corporal, por exemplo, o fato de estar com o outro já é muito válido, então a gente volta pra balança: o ganho é maior ao prejuízo, vejo dessa forma.

Embora, ainda, o virtual tenha um agravante que é a dependência dos recursos. No atendimento virtual você está vinculado a uma qualidade de serviço, portanto você inviabiliza um atendimento caso sua internet não funcione, e isso é muito difícil, como por exemplo, você também inviabiliza em caso de queda da energia elétrica. Isso pode ser muito frustrante, já passei por situações desagradáveis e penso que é menos prejudicial antes que se inicie uma sessão; e é muito mais prejudicial quando se perdem momentos calorosos e substanciosos da sessão. E de repente cai. Então é uma machadada em

momentos muito significativos. No online, é preciso uma certa confluência de coisas para que se viabilize o encontro, e coisas que muitas vezes não estão nas suas mãos.

Falando ainda sobre outros recursos que vieram com o tempo, a minha utilização mais próxima e que eu avalio como sendo mais produtiva foi com o *Facebook*. E posso dizer que se deu em função de uma possibilidade bem específica que era de colocar meus textos de forma mais “perpétua”, por assim dizer. Como terapeuta, fui criado sob a admiração dos textos e, para mim, o *Facebook* permite uma consolidação dessa questão do texto. Isso me agradou muito, e por isso eu gosto de postar o que escrevo lá.

Tenho uma dificuldade pessoal com o *Instagram*, embora não tenha ainda aderido a essa rede social, acho muito exuberante a oportunidade de poder transformar, em vídeo, as suas ideias. Existe para mim ali algo muito caloroso que é justamente o visual, aquele potencial cliente, ou não necessariamente cliente, poder vê-lo. Me parece também que torna isso muito pessoal, e isso me agrada. Sinto que ainda não me inseri nesse espaço por uma inabilidade na questão tanto do entendimento sobre a tecnologia, do pouco conhecimento acerca da ferramenta, como também em tempo, que me parece necessário se disponibilizar para aquilo. Sinto que o *Instagram* requer um investimento para fazer aquilo com qualidade.

Outra ferramenta que eu aderi e uso bastante é o *WhatsApp*. Ela me permite escrever, o que eu admiro profundamente. Também posso enviar áudios por lá, posso escutar a voz, isso traz um certo calor. Foram muitas as vezes em que enviei um áudio e ouvi “*que bom te escutar, Otto. Que bom escutar sua voz.*” Posso dizer que o *WhatsApp* é a ferramenta mais potente e que mais uso na minha clínica hoje. Inclusive, é por lá que muitos, senão a maioria dos potenciais clientes, me procuram.

Sinto que posso dizer que, no fim, experimento esse novo momento da psicologia com felicidade. Talvez o fundamental na minha experiência tenha sido a quebra de paradigmas, dos pensamentos pré-estabelecidos, rígidos. Embora eu olhe para trás e veja um jovem terapeuta bem preconceituoso, compreendo que os tempos eram outros e que não dava para cobrar dele a cabeça que tenho hoje. Sinto inclusive que nossa categoria profissional saiu na frente nessa compreensão de que nosso trabalho pode ser feito a distância, não precisamos tocar o cliente, literalmente falando. O que é muito difícil a um fisioterapeuta, um dentista ou a tantos ramos da medicina, por exemplo. E sinto que essa mudança é insolúvel.

Então eu não só pessoalmente e profissionalmente quebrei paradigmas e me tornei muito mais plural e inserido no mundo como ele é hoje, como eu tenho visto relações terapêuticas extremamente substanciosas por essa via, com conforto e crescimento pessoal dos meus clientes. Então, na balança pessoal, o ganho é infinitamente superior à perda.

Outro ganho que eu sinto como psicoterapeuta a partir desses recursos tecnológicos é uma melhora na nossa solidão. Eu digo sempre que o trabalho do psicoterapeuta é extremamente solitário. Além dos seus clientes, você encontra pessoas sendo um porteiro, um zelador do prédio do seu consultório, o rapaz do cafezinho da lanchonete aonde você vai, e, portanto, é um trabalho muito solitário. E a tecnologia me favorece ao poder conectar com outros profissionais para dialogar sobre um caso, participar de um grupo de estudos com profissionais do mundo todo. Ela favorece que eu veja seu rosto e diga que eu estou com saudade de você. Portanto, ela é um perfume anti-solidão, o que eu vejo com muitos bons olhos.

## **5 A entrada da tecnologia na prática profissional de psicoterapeutas desde os anos 1990**

As narrativas buscaram evidenciar a experiência de quatro profissionais psicoterapeutas a partir da integração da tecnologia a suas práticas clínicas. Neste capítulo, busca-se destacar os principais elementos narrativos que apontam como esse processo se deu e como tem transformado significativamente o exercício da profissão de psicoterapeuta.

### **5.1 O advento da telefonia e o início do contato com a tecnologia para o psicoterapeuta**

*“Pensando em como era antes da tecnologia moderna, percebi que a principal forma de comunicação que tínhamos era o telefone. Sobre tudo, o telefone fixo. Um recurso que está acabando...”*

– Túlio

Como abordado no primeiro capítulo deste texto, um fato marcante na história da tecnologia e da comunicação foi o surgimento dos telefones. O telefone apresentou de forma inédita a possibilidade de conectar pessoas de maneira direta e simultânea, modificando profunda e definitivamente hábitos sociais (Briggs; Burke, 2006). Nossos narradores trazem esse fenômeno como um divisor de águas no manejo da clínica. Ao passo que antes enviavam cartas e telegramas<sup>21</sup> para se comunicar com seus pacientes fora dos encontros presenciais, com a chegada do telefone, podiam comunicar-se por voz com mais facilidade.

Destacam ainda que o telefone fixo era artigo de luxo; *“comprávamos a linha de forma parcelada, porque era o valor de um carro”* destaca um dos profissionais. E por isso utilizavam o mesmo telefone que toda família, necessitando assim um alinhamento entre os parentes caso atendessem a chamada de um cliente.

---

<sup>21</sup> O antigo telegrama é um meio de comunicação escrito que era enviado por telégrafo, um dispositivo que utilizava sinais elétricos para transmitir mensagens codificadas, geralmente no código Morse, por longas distâncias. Esse sistema surgiu no século XIX e foi amplamente utilizado para comunicações rápidas antes da popularização do telefone e da internet. As mensagens eram curtas e precisas devido ao custo por palavra ou letra. Depois de transmitido, o conteúdo era decodificado pela estação receptora e entregue ao destinatário em forma impressa ou manuscrita, geralmente por um mensageiro. O telegrama foi essencial para a troca de informações em contextos comerciais, pessoais e governamentais, especialmente em situações de urgência.

Com a chegada dos telefones fixos, surge também o recurso da secretária eletrônica, que era um dispositivo usado no próprio telefone fixo para gravar mensagens de voz deixadas por quem ligava quando ninguém podia atender<sup>22</sup>.

Agora, contam os narradores, “*o cliente queria falar comigo e não conseguia? Agora pode me deixar um recado que eu retorno*”. Não ocorria mais de um cliente precisar desmarcar, remarcar a sessão ou de um novo cliente procurar agendamento e não conseguir contato. Nos intervalos, era possível consultar a secretária eletrônica e, se fosse o caso, retornar a chamada.

Os telefones fixos foram bem recebidos por facilitarem o contato com os clientes. Porém, nos anos 1990, surgem os telefones pessoais, também conhecidos como telefones celulares (Campbell-Kelly; Garcia-Swartz, 2015). Com esses, vieram também mais mudanças na prática clínica. Agora não havia necessidade de orientar os familiares sobre o que dizer diante do telefonema de um cliente, ou anotar todos os números em uma caderneta que seria atualizada ano após ano. Os telefones pessoais também contavam com um serviço semelhante à secretária eletrônica – a caixa postal –, mantendo a possibilidade de deixar um recado gravado caso não fosse possível atender no momento.

Os profissionais narradores adquiriram seus primeiros telefones pessoais entre 1995 – 1998, e contam que inicialmente aderiram com facilidade ao recurso por permitir um contato mais direto e preservado com os clientes. Porém, com o passar do tempo perceberam que o telefone, que antes se limitava a ligações e uma ou outra mensagem de texto, foi “*evoluindo, tendo outros recursos*” e a partir daí, o que era bom passa “*a ter outros aspectos negativos*” (Túlio).

Os primeiros telefones pessoais ou aparelhos celulares, surgidos na década de 1980 e popularizados na década de 1990, eram dispositivos grandes e pesados, usados exclusivamente para chamadas de voz. Com o passar do tempo, ganharam funções básicas como envio de mensagens de texto (SMS), agendas e jogos simples.

---

<sup>22</sup> Popularizada no final do século XX, funcionava com fitas cassete ou, posteriormente, com gravações digitais. Ao detectar uma chamada não atendida, a secretária reproduzia uma mensagem gravada pelo proprietário do telefone (como "Deixe seu recado após o sinal") e permitia ao chamador gravar sua mensagem. Esse recurso era muito útil para registrar recados importantes antes da chegada de tecnologias como o correio de voz digital e os smartphones.

Já nos anos 2000, com a miniaturização de componentes e avanços tecnológicos, surgiram os *smartphones*, combinando recursos de telefonia com funcionalidades de computadores (Campbell-Kelly; Garcia-Swartz, 2015). Eles passaram a ter telas sensíveis ao toque, acesso à internet, câmeras integradas e a possibilidade de instalar aplicativos. Hoje, os *smartphones* oferecem navegação GPS, redes sociais, assistentes virtuais baseados em inteligência artificial, pagamento por aproximação, realidade aumentada, gravações em alta definição, entre outras inovações. Essa evolução transformou os telefones em ferramentas multifuncionais, capazes de atender desde tarefas cotidianas até necessidades profissionais e criativas, conectando o mundo de forma instantânea e integrada.

Porém, embora os *smartphones* tenham revolucionado a comunicação e a produtividade, seus avanços tecnológicos também trouxeram desafios significativos. Um dos principais elementos apontados é a privacidade: *“O celular pressupõe que nós estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Você manda uma coisa, você posta, você manda uma mensagem para mim no aplicativo e você espera que eu responda agora”* (Túlio). Isso porque, através de redes sociais como o WhatsApp, muito utilizado atualmente para contato com os clientes, cria-se uma ideia de disponibilidade total.

Outra dificuldade apontada é a falta de habilidade para lidar com as multifunções disponíveis nos novos aparelhos. *“Sinto que ainda não me inseri nesse espaço por uma inabilidade na questão tanto do entendimento sobre a tecnologia, do pouco conhecimento acerca da ferramenta... como também um tempo, que me parece necessário se disponibilizar para aquilo”* (Otto).

Percebe-se que esses desafios foram demandando dos profissionais abordagens equilibradas e conscientes para que pudessem aproveitar os benefícios dos smartphones na sua prática cotidiana sem ignorarem suas implicações negativas.

## **5.2 Construção da clínica a partir de grupos presenciais**

*Nossa profissão, principalmente na clínica, pode ser bem solitária. Então esse grupo se apoiava...*

– Eva

Os narradores apontam como *“Um caminho importante de comentar”* (Túlio), em suas formações pessoais como psicoterapeutas, a participação em diferentes grupos presenciais. Sobretudo os grupos de estudos e supervisão com outros profissionais mais

experientes como um processo extremamente relevante e enriquecedor. Tais grupos funcionavam como um espaço privilegiado para aprender “como fazer”, já que psicoterapeutas, no início de prática profissional, sentem insegurança. Nesses encontros, há espaço para se falar desde teoria, técnicas terapêuticas avançadas, como o manejo de situações clínicas complexas, até mesmo, nas palavras de Elis, para “*ouvir como nos sentíamos e trazer a atenção para nós*”. Faz parte da experiência formativa estudar com professores fora do ambiente universitário, e não foi diferente com os narradores desta pesquisa, que relatam que esses encontros foram fundamentais para o desenvolvimento teórico e prático enquanto psicoterapeutas. Por exemplo, Eva participava de grupos de estudos e supervisão com outros profissionais, discutia teorias, casos clínicos e pesquisas atuais, ampliando a compreensão teórica e prática da psicologia clínica.

Buys (2021) irá endossar essa percepção ao afirmar que a supervisão se torna necessária à medida que “o psicoterapeuta iniciante não pode participar ativamente da experiência de um psicoterapeuta experimentado, nem pode ter essa ajuda (direta) na sua própria” (p.16). A supervisão surge então como alternativa. Para ele, é nesse espaço que se pode avaliar, corrigir, e refletir sobre a prática.

Ou seja, a finalidade da supervisão é fornecer ao psicoterapeuta iniciante, e durante toda a sua caminhada profissional, um caminho sistematizado para atuação psicoterapêutica. Sobretudo, um caminho que acolha a experiência vivida pelo profissional naquele momento, que contemple sua forma de sentir a relação (Buys, 2021). Assim, a discussão com pares aparece nos relatos como uma base importante na formação que permitiu desenvolver uma identidade profissional sólida, um estilo pessoal de fazer a clínica. Eva destaca, por exemplo, o ganho pessoal nos grupos; reconhece o investimento no próprio processo pessoal e salienta que esses espaços foram fundamentais para promover seu desenvolvimento, a maior escuta de si e para fomentar reflexão crítica sobre sua prática clínica, valores éticos e abordagens terapêuticas.

Esses espaços de grupo também eram a forma de *networking* possível na época. Era nesses encontros que se estabeleciam contatos com outros psicólogos clínicos e profissionais da área, expandindo a possibilidade de indicações e parcerias, como a famosa clínica conjunta. A partir desses encontros com colegas, professores e supervisores é que chegavam as indicações de clientes, o que Túlio vai sinalizar como sendo o “*famoso boca a boca*”.

Essa forma de construção da clientela clínica colocava o tempo em outra dimensão. “*Não havia rede social naquela época, nem existia internet assim como é hoje, era algo muito restrito. Precisávamos ter paciência, calma e persistir para ver a clínica acontecer. Não era com a velocidade que as coisas acontecem hoje*” (Túlio). Os grupos entravam então como uma estratégia para se popularizar e se solidificar no meio profissional. Esse recurso se unia ao clássico cartão de visitas, um material impresso, geralmente pequeno (como o tamanho de um cartão de crédito), que serve como uma apresentação profissional ou comercial. Ele contém informações essenciais sobre uma pessoa ou empresa, como nome, cargo, telefone, e-mail, endereço e, às vezes, logotipo ou slogan.

Portanto, os grupos de estudos e encontros presenciais com profissionais mais experientes aparecem nos relatos como componentes fundamentais na formação do psicólogo clínico, proporcionando uma base sólida de conhecimento teórico, habilidades práticas e desenvolvimento pessoal necessário para uma carreira eficaz e ética na psicologia clínica. Ademais, esses espaços relacionais permitiam que fossem acolhidos por essa comunidade como novos profissionais em atividade, divulgando seu fazer e dando início à construção do seu percurso na clínica. Com isso, tecnologias de comunicação, como o telefone e o e-mail, eram ferramentas secundárias que poderiam ajudar no agendamento de tais encontros.

Com a pandemia de Covid-19, os recursos que antes atuavam apenas como suporte se tornaram a principal e única via para manter os grupos atuantes. Os encontros passaram a ocorrer por chamadas de vídeo e se mantiveram dessa forma mesmo após o fim das medidas sanitárias de isolamento. Os narradores afirmam que ainda frequentam esses espaços, porém, agora de forma digital. Argumentam que nesse formato podem se conectar e conhecer profissionais do mundo todo e, assim, conhecer outras vivências. Nas palavras de Otto, esse recurso permite que o profissional psicoterapeuta, em seu trabalho muitas vezes solitário, experimente um “*remédio anti-solidão*”.

Para Han (2018), vivemos em uma sociedade que abandonou os limites espaciais e temporais tradicionais, na qual a separação entre trabalho, lazer e vida privada se desintegram. Han (2018) também aborda o impacto disso sobre o conceito de comunidade. No espaço físico, a construção de laços comunitários envolvia encontros diretos, relações de confiança e uma convivência real. No espaço digital, essas interações

são muitas vezes superficiais, rápidas e regidas por algoritmos que priorizam a "eficiência" da interação em detrimento da profundidade. O espaço digital tende a fomentar uma cultura do individualismo, na qual cada um cria seu próprio universo personalizado, isolando-se em uma rede de preferências próprias.

Além disso, o autor salienta que a vida em comunidade nos permite a construção de rituais, definidos como “ações simbólicas” (Han, 2021, p.09) que transmitem e representam todos os valores e ordenamentos que portam uma comunidade. Geram uma “comunidade sem comunicação” (Han, 2021 p.25), enquanto hoje predomina uma comunicação sem comunidade. A percepção simbólica é constitutiva dos rituais. Nesse caminho, podemos pensar nesses espaços de formação em grupo presencial como espaços de rituais. Han trabalha com a dicotomia do ritual como um elemento que tem o seu caráter fixo, permanente, repetitivo – que estrutura e estabiliza a vida – ao mesmo tempo que esse aspecto permanente vai se esvaindo. O ritual tem como característica reunir as pessoas e, assim, possibilitar encontros, comunidades, alianças (Han, 2021).

Por exemplo, as supervisões, que em sua maioria aconteciam de maneira semanal ou quinzenal, reuniam profissionais em um espaço físico. Esses encontros eram antecedidos por um cafezinho com broa ou pão de queijo e boas conversas. Os espaços de formação continuada ocorriam da mesma maneira. As aulas, muitas vezes, se iniciavam na própria cozinha com relatos dos professores sobre sua prática e trajetória. Semanalmente, esse cenário se repetia, o encontro, o cheiro do café e as conversas na cozinha.

Recuperando ideias já apresentadas em *Sociedade do Cansaço*, Han (2015) argumenta que no regime neoliberal há uma prevalência do individual, uma crescente fragmentação e atomização do social. Nessa dinâmica ensimesmada não existe o encontro, o tempo do outro, não existe mais a celebração, somente o meu próprio desempenho e as minhas necessidades. Nesse contexto, o encontro digital aparece não mais como espaço de troca e construção de laços, pois os participantes podem simplesmente fechar suas câmeras ou realizar outra atividade enquanto estão ali conectados. O encontro de antes se torna mais um espaço de trabalho voltado para minhas demandas e meu desempenho pessoal.

### 5.3 Da montagem do consultório ao desaparecimento do espaço físico

“*Eu sinto que de alguma forma o consultório é como que uma extensão da nossa casa...*”

– Otto

Outra experiência marcante nas narrativas foi a construção do espaço físico da clínica, o famoso consultório. Processo esse também vivenciado em grupo, em que colegas que iniciavam a clínica e ainda não tinham clientes suficientes para preencher a agenda da semana, revezavam os dias de atendimento e dividiam as despesas do espaço, como relatado por Túlio.

Fosse em consultório particular ou em uma instituição – como a experiência de Eva e Elis –, o consultório físico era condição básica para iniciar os atendimentos como psicoterapeuta. E como algo que demandava um investimento financeiro significativo, a parceria com outros profissionais e até mesmo uma outra fonte de renda em paralelo foram apontadas como estratégias iniciais até que a clínica tivesse autonomia para se manter de forma independente.

Vale ressaltar, como já apontado ao longo desta pesquisa, que até a pandemia de Covid-19, os atendimentos psicoterápicos através de chamadas de vídeo só eram possíveis com fins experimentais e de pesquisa. Isso tornava condição *sine qua non* um espaço físico para atendimentos no formato exclusivamente presencial. Essa normativa só se altera, em um primeiro momento, com a resolução N° 011/2018, liberando os atendimentos de psicoterapia no modelo online, porém, sujeitos ao cadastro na plataforma e-Psi. Mais tarde, com a pandemia de Covid-19, a resolução N° 04/2020 suspende a necessidade do cadastro diante da crise sanitária.

Porém, para além das regulamentações da profissão, havia também uma apreciação da *presença*, sobretudo na Abordagem Centrada na Pessoa, abordagem que orienta os profissionais narradores. Profissionais que atuam por essa abordagem podem reconhecê-la como conservadora em relação ao encontro com o outro, o que os torna, como apontam os narradores, inicialmente, preconceituosos em relação à inserção das TICs na prática profissional.

Destaca-se, nesse aspecto, o quanto o encontro presencial se mostra como uma parte valiosa da construção do vínculo terapêutico. Isso fica evidente nas palavras de Elis ao afirmar “*eu gosto do contato físico, gosto de abraçar e de estar junto*”. No entanto,

todos os narradores falaram sobre o desaparecimento desse espaço e seus impactos na relação com o outro e no seu próprio fazer. Sinalizam a pandemia de Covid-19 como uma experiência de migração forçada para o espaço virtual de trabalho, a partir da qual se viram obrigados a adaptar seus atendimentos ao modelo de chamada de vídeo. Cabe destacar que nenhum dos narradores relata ter feito essa migração com facilidade, pelo contrário, todos enfrentaram desafios, dificuldades e resistências, cada um à sua maneira.

Outro ponto a ser destacado é que todos os narradores apresentam como um dos argumentos para essa dificuldade a abordagem que os orienta. A psicologia humanista, sobretudo a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), conceitua a psicoterapia como um *contato* de pessoa para pessoa. Rogers (1977), criador da abordagem, indica que a qualidade da relação terapeuta-cliente é o aspecto mais importante em qualquer que seja a relação de ajuda, fazendo do *encontro* a categoria fundamental do trabalho do psicoterapeuta.

A qualidade da presença do terapeuta é entendida como parte fundamental na constituição do vínculo com o cliente e na consideração do que é, para o terapeuta, ser uma pessoa nesse processo. Rogers (1980) comenta que, em momentos nos quais estava em sua melhor forma, descobriu que a sua “(...) presença, simplesmente, libera e ajuda os outros” (p. 47).

Para Schmid (2002), a presença em seu sentido mais profundo diz da união das três condições facilitadoras propostas por Rogers, a saber: congruência, empatia e consideração positiva incondicional. Essas condições, propostas por Rogers enquanto atitudes, atuam como uma resposta imediata à procura do outro. Logo, a presença trabalha – em uma perspectiva centrada na pessoa – no presente imediato do *encontro*. O próprio Rogers (1961/2009) descreve o seu modelo de psicoterapia como uma prática do encontro. Assim, a presença está sujeita ao tempo vivido no contato com o outro, sendo uma forma de viver para o *encontro* (Schimid, 2002).

Schmid (1998b) propõe uma reformulação do conceito de encontro na abordagem rogeriana, referindo-se ao termo como “en-contro”, com um hífen, para enfatizar a ideia de “contra”. Isso destaca o aspecto assimétrico e diacrônico do encontro, combinando “en” como “ir” ou “entrar” e “contra” como oposição. Essa visão contrapõe a ideia individualista de Rogers, sugerindo que o “en-contro” envolve tanto o “ser-com” – na construção de si no diálogo e nas semelhanças – quanto o “ser-contra” – no encontro com

a diferença e a alteridade, que também constroem a pessoa. Para Schmid, o “encontro” é essencial, pois é através das relações que o ser humano se torna uma pessoa, sendo o “encontro”, portanto, a base, o processo e o objetivo da psicoterapia.

Seria essa a qualidade da presença digital? Estamos efetivamente no “encontro” com o outro como propõem Rogers (1980) e Schmid (1998a, 1998b, 2002)?

Han, em suas obras, principalmente em *A Sociedade do Cansaço* (2010), *A Sociedade da Transparência* (2012), *No Enxame* (2013) e *A Agonia de Eros* (2017), examina as dinâmicas modernas de interação e a perda da profundidade e qualidade dos encontros e da presença nas relações. Ele argumenta que a comunicação e os encontros na sociedade atual são marcados pela superficialidade. Com a tecnologia e as redes sociais, a interação assume um caráter mais performativo do que autêntico. Em *A Sociedade da Transparência*, ele diz que, na busca incessante por visibilidade e aceitação, o ser humano perde a possibilidade de uma verdadeira presença, trocando o encontro real por um espetáculo de autoexposição.

Em *No Enxame* (2013), Han observa como o espaço público, que é essencial para encontros e para uma convivência genuína, vai se fragmentando. A comunicação digital cria bolhas de opinião e leva ao isolamento, enfraquecendo o sentido de comunidade. Em vez de encontros reais, temos interações curtas, rápidas e muitas vezes despersonalizadas, o que empobrece a qualidade da presença e do contato com o outro.

Em resumo, Han identifica uma crise do encontro e da presença na sociedade contemporânea, resultado da lógica de produtividade, da transparência e da superficialidade que define o modo de vida atual. Para ele, é preciso resgatar a capacidade de estar realmente presente, contemplar o outro e reconhecer a alteridade, algo que é cada vez mais raro em nossa cultura, sobretudo em âmbitos digitais.

A partir dessa perspectiva compartilhada pelos profissionais narradores, houve o momento em que todos se questionaram se essas atitudes e essa qualidade de presença proposta de maneira tão enfática pela ACP poderiam ser mantidas no formato de atendimento por vídeo-chamada. Em síntese, todos concordaram que não é a mesma experiência. Nas palavras de Elis, “*é igual pegar um livro e um filme, tem o livro e tem o filme do livro. Você ler aquele livro é uma experiência, assistir ao filme é outra; terão similaridades, mas não é a mesma coisa*”.

Os narradores comentam que a experiência comprova a eficácia. Bittencourt *et al* (2020) apontam que desde que a psicoterapia mediada por recursos eletrônicos só era possível em caráter experimental, a prática já demonstrava a possibilidade de criação de vínculo terapêutico e a efetividade dos resultados. Além disso, em nossa busca pela experiência dos psicoterapeutas no contato com as tecnologias de informação, nos deparamos com uma quantidade significativa de material científico tratando da eficácia dessa modalidade, qualidade da relação terapêutica mediada por recursos tecnológicos ou ainda aspectos éticos do atendimento online. Ou seja, a psicoterapia pode ser aplicada no formato de chamada de vídeo e apresentar resultados. Porém, a experiência do encontro do formato remoto não é a mesma da modalidade presencial. Falaremos disso mais adiante.

#### **5.4 A recusa a novos recursos**

*“Na hora que eu entendi minimamente o que era, a proposta da ferramenta não me atraiu”*

– Túlio

Os narradores iniciaram sua vida profissional há três décadas, ou seja, iniciaram sua profissão quando telefones fixos eram caros e difíceis de adquirir e não se usavam computadores nos consultórios. Testemunharam, em seguida, a chegada dos telefones móveis, *smartphones* e redes sociais. Estabeleceram-se profissionalmente num contexto histórico em que comunicação era mais reservada e a privacidade tinha um valor central. A esfera privada e pública era mais claramente separadas e o valor da intimidade estava associado à preservação de certos aspectos da vida pessoal.

A escolha dos narradores em aderir ou não às novas tecnologias considerou alguns pontos, entre eles a exposição da vida pessoal e de suas imagens como profissionais psicoterapeutas. Eles ressaltam que quando se formaram, havia uma postura culturalmente estabelecida sobre o psicoterapeuta como alguém da dimensão íntima do sujeito, uma relação a ser resguardada quase que no anonimato.

Sobre isso, Eva relata um período em que trabalhou para um jornal que a pagava com a divulgação de seu trabalho. Ela diz sobre seu nome nos jornais: *“Isso para mim foi terrível! Eu ficava “Meu Deus! Vão falar mal de mim. E na época, em função desse medo, eu colocava só o meu nome, o menor possível, o meu CRP e o meu endereço, pronto”*. Ocorre uma significativa mudança dessa situação para os tempos atuais, quando se tornou comum a autopromoção de psicoterapeutas nas redes sociais. Ela comenta:

*“Hoje, quando vejo como as coisas funcionam, (...) eu não gosto. Quando tenho de alguma forma contato com o Instagram, o que vejo são pessoas falando de tudo, da vida pessoal, da vida profissional, as duas coisas misturadas. Essa é a mudança mais difícil para mim”. (Eva)*

As redes sociais transformaram radicalmente a forma como nos comunicamos, promovendo uma nova lógica de autoexposição e de busca incessante por visibilidade. Essa mudança se dá principalmente através da exposição contínua de aspectos da vida privada, algo que, nas plataformas digitais, se torna uma condição quase obrigatória para a existência social.

Ao perceber essa nova forma de se relacionar, alguns profissionais preferem não aderir às redes sociais como *Orkut*, *Facebook* e *Instagram*. Contrariando a lógica vigente, afirmam *“para mim, vida privada é vida privada”*. Apoiando-se na importância de manter vínculos de intimidade somente com algumas pessoas, esses profissionais alegam que as redes sociais se mostram contrárias aos seus hábitos pessoais de vida.

Han (2017) analisa criticamente essa cultura contemporânea da exposição e da hipertransparência. Segundo ele, vivemos em uma era em que tudo precisa ser visível, exposto e compartilhado. Ele argumenta que a comunicação nas redes sociais, diferente de formas anteriores de comunicação, incentiva um comportamento voltado para a performance constante e o espetáculo de si mesmo. Isso reflete um deslocamento da esfera privada para a pública, o que transforma os indivíduos em produtos consumíveis à medida que revelam partes íntimas de suas vidas para ganhar reconhecimento.

Han afirma que essa sociedade da transparência promove um "imperativo da exposição" (2017, p.33), em que a opacidade e o segredo, antes preservados como elementos essenciais para a liberdade e a subjetividade, são eliminados. O resultado é um esgotamento da interioridade: as pessoas passam a medir seu valor pelo número de curtidas, compartilhamentos e interações, trocando a complexidade de suas identidades pelo que é visualmente atrativo e facilmente consumível.

Portanto, as redes sociais, ao promoverem essa autoexposição exacerbada, mudaram a natureza da comunicação humana. A troca de informações íntimas tornou-se uma condição essencial para existir no espaço digital, criando uma sociedade na qual a vida privada se dilui e o ser humano se vê cada vez mais preso a uma lógica de desempenho e visibilidade constante.

Para quem iniciou a vida profissional nos anos 1990, a adesão a plataformas digitais e redes sociais é sentida como uma submissão ao "imperativo da exposição" (Han, 2017, p.33). Essa exigência de exposição pode ser vista como algo invasivo e desnecessário, pois muitos dessa geração valorizam a privacidade e o controle sobre as informações que compartilham. A transparência extrema e a vigilância constante, características da comunicação digital moderna, são percebidas como ameaças à autonomia individual. Dito de outro modo, eles testemunharam essa mudança na convivência, com liberdade de aderir ou não a ela. Pessoas mais jovens que talvez não tenham a mesma liberdade, por já crescerem em meio aos *smartphones* e redes sociais, naturaliza-os.

Além disso, os narradores, embora reconheçam os ganhos das novas tecnologias, não enxergam nas redes sociais uma necessidade fundamental para suas interações sociais. Eles estão acostumados a formas de comunicação mais diretas e íntimas, como conversas presenciais, telefonemas ou até mesmo cartas, nos quais a exposição é controlada e as relações são construídas de maneira menos mediada por algoritmos e curtidas. Ao resistirem a essa nova lógica de auto exposição, não se sentem pressionados a adotar novas tecnologias e consideraram que sua experiência social é mais autêntica e menos superficial do que aquela promovida pelas redes sociais, como relata Elis, *“Essa espécie de propaganda que a gente faz da gente, eu não sei, é confuso para mim. Me sinto forçando uma barra ali com a pessoa. (...) Como comentei, para mim minha ferramenta sou eu e minha autenticidade.”*

Assim, os narradores demonstram que a recusa em usar as redes sociais é resultado de um desconforto com a constante necessidade de autoexposição e a ideia de “vender” uma imagem pessoal. Para eles, essas plataformas exigem a criação de uma persona pública cuidadosamente curada, o que pode parecer artificial ou invasivo. Acostumados com uma separação mais clara entre o público e o privado, esses profissionais percebem a dinâmica das redes como uma forma de perda de privacidade e uma pressão para se enquadrar em padrões sociais e estéticos que não condizem com sua visão de vida.

Além da resistência à autoexposição, outro fator importante que contribui para a baixa adesão dos entrevistados às redes sociais e às tecnologias da informação é a complexidade das próprias ferramentas tecnológicas. O excesso de recursos, funcionalidades e a rápida evolução dessas plataformas criam uma barreira significativa

para seu uso eficiente e confortável. Isso porque, embora o avanço tecnológico tenha trazido consigo uma quantidade quase infinita de novas opções e ferramentas, para aqueles que não cresceram com o uso cotidiano da tecnologia, essas novidades podem parecer desafiadoras e até opressivas. A multiplicidade de funções, como diferentes tipos de notificações, formatos de publicação, configurações de privacidade, aplicativos interconectados e atualizações constantes, exige um nível de fluência digital que muitos, de gerações anteriores, podem não ter desenvolvido (Bernardo, 2022).

A interface das redes sociais, embora projetada para ser acessível, frequentemente exige um aprendizado contínuo. Para os mais jovens, que estão acostumados a explorar e testar novas ferramentas sem medo de errar, esse processo é natural (Prensky, 2001). No entanto, para pessoas que foram introduzidas tardiamente a esse mundo digital, o medo de cometer erros, expor informações pessoais acidentalmente ou não entender a função de certas ferramentas pode por desmotivar seu uso (Cobalchini, Alves, Silva & Lima, 2020).

Outro aspecto relevante é que, além da complexidade técnica, há a questão do tempo e da disposição. Diante da demanda de tempo para investir na produção de conteúdo digital, os profissionais afirmam que preferem utilizar seu tempo atendendo, estudando, praticando alguma atividade física ou até mesmo descansando, ao invés de desenvolver a habilidade de ocupar as redes sociais. Assim como os profissionais entrevistados, muitos podem não sentir necessidade de investir tempo e esforço para aprender essas novas tecnologias, especialmente se acreditam que as formas analógicas de comunicação que sempre usaram são suficientes para suas necessidades sociais e profissionais.

Portanto, a dificuldade ou recusa de adesão às redes sociais pelos psicoterapeutas, com décadas de experiência, pode surgir através de uma escolha consciente de proteger sua privacidade e preservar formas de interação que consideram mais autênticas, diante de uma sociedade cada vez mais moldada pelo espetáculo de si mesmo; bem como pode ser também uma consequência da complexidade técnica envolvida nas novas tecnologias. A fluência digital exigida para navegar nesse ambiente dinâmico e em constante evolução cria um obstáculo adicional, limitando a inclusão digital dessas gerações e ampliando a divisão entre aqueles que estão plenamente inseridos no mundo digital e aqueles que, por

sua formação, talvez não sintam necessidade ou não se sintam aptos para desenvolver tais habilidades.

### 5.5 A adesão a novas tecnologias

*“(...) às vezes, a pessoa está passando por um processo mais intenso, uma dor maior, e aí o recurso disponível é o WhatsApp.”*

– Elis

Ao longo das entrevistas, os profissionais foram narrando adventos tecnológicos que modificaram suas formas de estar e fazer a clínica psicoterápica, dentre as quais, o telefone fixo, artigo de luxo na década de 1980. Túlio o descreve como sendo o contato possível com o cliente e que ia inclusive no cartão de visita profissional. Porém, essa tecnologia tinha atravessamentos, como a possibilidade de qualquer pessoa atender o telefone de casa, não necessariamente o terapeuta.

Essa ferramenta foi aprimorada com o surgimento e popularização do aparelho celular, que se deu no final dos anos 1990 e início dos anos 2000. Essa ferramenta também foi bem aceita pelos profissionais em função da sua particularização da relação entre profissional e cliente. Agora, não se corre mais o risco de ligar para outra pessoa, senão aquela que se deseja que atenda o telefone. Alguns desses aparelhos ainda vinham com o recurso da caixa postal, apontado como uma ferramenta prática e eficiente no manejo com os clientes, como aponta Eva *“Eu lembro que achei ótimo esse recurso da caixa postal, o cliente queria falar comigo e não conseguia? Agora pode me deixar um recado que eu retorno”*.

Posterior ao aparelho celular móvel, alguns narradores trouxeram uma atenção importante ao computador e o recurso do e-mail. Também por volta de 1998/2000, iniciava-se a popularização dos computadores e a aquisição das primeiras máquinas de uso pessoal. Posteriormente, a internet discada e o acesso aos chamados correios eletrônicos ou e-mails, ferramentas também bem recebidas, sobretudo pela sua facilidade de comunicação eficiente, sem limites de caracteres (como o SMS ou mensagem de texto do telefone móvel) e particular. Enviar a mensagem direto ao seu destinatário através do endereço virtual (e-mail) para fins acadêmicos, de pesquisa ou pessoais. O computador com internet aparecia agora também como uma possibilidade de consulta teórica, produção e partilha de textos. Nesse momento, o recurso do computador não era visto

como uma ferramenta de atendimento psicoterápico ou qualquer coisa além de um recurso para os bastidores da clínica.

A partir daí, a experiência ganha um outro tom, quando os profissionais passam a identificar em suas histórias ferramentas de difícil manejo, baixa ou nenhuma coerência com a experiência pessoal e conseqüentemente pouca adesão. Coincidentemente, é também a partir desse momento que surgem as redes sociais ou mídias de comunicação social, como *Orkut*, *Facebook* e *WhatsApp*. Neste contexto, podemos identificar nas narrativas expressões como: “*Hoje, quando vejo como as coisas funcionam, (...) o que eu vejo eu não gosto*” (Eva); “*Fico pensando nisso que comentam agora, sobre o Metaverso... que coisa maluca. (...) Não faz sentido nenhum isso. Que coisa mais esquizofrênica.*” (Elis); “*Sinto que ainda não me inseri nesse espaço por uma inabilidade na questão tanto do entendimento sobre a tecnologia, do pouco conhecimento acerca da ferramenta... como também um tempo, que me parece necessário se disponibilizar para aquilo*” (Otto).

É possível acompanhar, nas narrativas históricas, algumas das transformações tecnológicas desde a década de 1990, com a telefonia móvel. A capacidade de se comunicar de praticamente qualquer lugar trouxe uma nova dimensão à comunicação, anteriormente limitada à escrita através de cartas e telegramas. A comunicação é ampliada pelo desenvolvimento da internet. Com a sua popularização, especialmente a partir dos anos 2000, a comunicação passou a ser dominada por novas tecnologias e as redes sociais se tornaram o principal meio de comunicação pessoal e profissional para bilhões de pessoas ao redor do mundo.

No entanto, os profissionais narradores consolidaram sua carreira profissional entre meados dos anos 1990 e início dos anos 2000. Essa diferença geracional permitiu que construíssem outra relação com as redes sociais. A avaliação sobre “aderir ou não” às novas tecnologias considerou o quanto se sentem confortáveis com a proposta do espaço, incluindo sobretudo a auto exposição, o tempo de investimento que as novas tecnologias consomem, a possibilidade de contato com pessoas que estão geograficamente distantes e, em uma dimensão muito menor, a presença profissional.

Nesse aspecto profissional, as narrativas dão especial atenção ao recurso do WhatsApp, como uma rede que transformou a maneira de se comunicarem, inclusive de serem abordados por novos clientes. Se antes as pessoas ligavam – e ali era possível uma

primeira abordagem –, agora elas escrevem por WhatsApp e já diretamente perguntam sobre horários e valores, sem espaço para um contato inicial mais consistente. Sobre isso, Eva observa:

*Mas, hoje em dia, as pessoas não querem falar, elas só querem o WhatsApp. Às vezes a pessoa manda uma mensagem ‘Eu queria marcar com você’, aí eu é que digo, ‘Eu posso ligar pra você?’. A pessoa vai falando, ela não diz nem o nome dela, eu digo ‘Como você se chama? Quem foi que lhe indicou meu nome?’. Isso para começar uma conversa. (Eva)*

Ao mesmo tempo, podem receber uma mensagem ou áudio e responder posteriormente, o que para alguns pode significar uma praticidade quando não se está disponível. No entanto, foi preciso tempo para entender quais limites dariam a esse novo recurso na relação com os clientes, já que a proposta do WhatsApp vem associada a uma resposta imediata.

Com o advento do *WhatsApp* e das demais redes sociais, os profissionais psicoterapeutas agora precisam incluir o manejo com a rede social dentro do seu contrato terapêutico, como uma forma de estabelecer um contorno na própria privacidade e liberdade de responder quando puder e desejar. Como Túlio complementa em seu relato: “*O celular pressupõe que nós estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana*”.

Embora Han não trate especificamente do WhatsApp em suas obras, suas ideias sobre a comunicação digital e a cultura da informação podem ser aplicadas a esse tipo de percepção. Han (2012) argumenta que as tecnologias digitais – como o WhatsApp – promovem uma comunicação rápida e superficial. Para ele, a troca incessante de mensagens curtas e instantâneas contribui para a superficialidade das relações interpessoais, limitando a profundidade e a reflexão. Han (2012) discute como as plataformas digitais incentivam a exposição constante e a vigilância mútua. No contexto do WhatsApp, isso se manifesta na expectativa de respostas rápidas e na sensação de estar sempre “disponível” ou “online”, o que pode gerar ansiedade e estresse.

É possível perceber que enquanto o telefone fixo oferecia uma comunicação linear, ponto a ponto, as novas tecnologias de informação e, sobretudo, o WhatsApp, criaram um ambiente de comunicação constante, em rede, no qual mensagens, fotos, vídeos e outros conteúdos podem ser compartilhados instantaneamente com múltiplos destinatários. Essa mudança trouxe uma nova dinâmica social, em que a informação

circula rapidamente, gerando impacto significativo nas relações. Seus impactos foram sentidos pelos profissionais que acompanharam seu surgimento e caminho à hegemonia na comunicação.

Portanto, a transição do telefone fixo para as novas formas de comunicação, mediadas pelos recursos tecnológicos (e-mails, WhatsApp e redes sociais) representaram uma mudança profunda na forma como os profissionais psicoterapeutas interagem e compartilham informações. Enquanto apontam o telefone fixo como o ponto de partida para a conectividade pessoal, as redes sociais expandiram essas conexões, criando um mundo mais interconectado e com uma comunicação mais complexa, multifacetada e focada na informação.

## **5.6 O atendimento psicoterápico por chamada de vídeo**

*“E repito, vejo potencialidades e muitas dificuldades  
nessa nova realidade. Não é uma coisa só!”*

– Túlio

Durante a pandemia de Covid-19, profissionais psicoterapeutas se viram forçados a adotar o formato de clínica online, uma mudança significativa em relação à prática presencial à qual estavam acostumados. As restrições sanitárias impediram as consultas presenciais, e, para continuar oferecendo suporte emocional e psicológico a seus pacientes, esses profissionais precisaram migrar para plataformas digitais (CFP, 2020).

Esses profissionais, em síntese, relatam que a transição foi desafiadora, uma vez que não estavam familiarizados com o uso de ferramentas como videoconferências, gerenciamento digital de agendas e a criação de ambientes virtuais que mantivessem a privacidade e a confidencialidade. A complexidade técnica, aliada à adaptação a um novo modelo de atendimento, gerou dificuldades iniciais. Entretanto, a urgência da situação e a necessidade de manter o vínculo terapêutico agiram como forças motivadoras para adaptação.

Apesar de estudos confirmarem a viabilidade da prática psicoterápica mediada por tecnologia (Ruffo e Evangelista, 2016; Rodrigues, 2014; Oliveira, 2020; Evangelista e Cardoso, 2021), essa migração forçada pela pandemia representou um marco para os narradores. Todos trazem esse momento histórico como um ponto de mudança significativa em suas práticas clínicas. Se, por um lado, há uma diferença no que viviam

antes e todos os desafios que essa adaptação significou, hoje, após o fim das restrições, também conseguem reconhecer as vantagens do atendimento por chamada de vídeo, como maior flexibilidade e alcance.

Um dos principais benefícios trazido nas narrativas foi a flexibilidade de horários e localização. As sessões por chamada de vídeo permitem que o paciente seja atendido de qualquer lugar, eliminando a necessidade de deslocamento até o consultório, o que facilita a vida de pessoas com agendas apertadas, mobilidade reduzida ou que moram em áreas afastadas, onde o acesso a profissionais especializados pode ser limitado.

Outro aspecto positivo apresentado foi a continuidade do tratamento. A situação imposta pela pandemia de Covid-19 mostrou o potencial da psicoterapia por chamada de vídeo durante situações excepcionais. Durante viagens, mudanças ou restrições de deslocamento, a terapia por vídeo permite que os pacientes mantenham seu processo terapêutico sem interrupções.

Além disso, a terapia online ampliou o acesso geográfico. Os quatro profissionais narradores relatam acolher em sua clínica pessoas de outras cidades, estados, países e até continentes. Isso só é possível porque agora pessoas que vivem em regiões com poucos profissionais qualificados ou em lugares que não falam sua língua materna ou nos quais não encontraram profissionais com quem se sentiram confortáveis podem escolher psicoterapeutas de outras localidades, ampliando suas opções.

Por fim, foi apontado também como benefícios da prática da psicoterapia por chamada de vídeo a redução de custos com manutenção do consultório, transporte e a otimização de tempo para ambas as partes.

Podemos afirmar que contornos importantes foram construídos após a pandemia de forma a inserir de maneira mais coerente o atendimento por chamada de vídeo na prática profissional de psicoterapeutas, já que, além dos materiais científicos, os narradores também destacam isso em suas experiências. Sobre isso, Eva destaca que faz questão que haja pelo menos algumas sessões presenciais no início da relação terapêutica. Em sua clínica, diz experimentar particular dificuldade com clientes que já iniciam no formato remoto e seguem por todo processo. Embora compreenda que nem sempre será possível esse primeiro encontro presencial, faz questão de ofertá-lo e até incentivá-lo quando as condições permitem.

Túlio fala sobre os ajustes que fez para tornar seu espaço de trabalho domiciliar o mais privado, estável e reservado possível. Realizou instalações de tripé para o equipamento pessoal, ventilador para melhor conforto, e um som, como na sala de espera, para isolar melhor o ambiente do restante da casa.

Em síntese, o formato de atendimento por chamada de vídeo apresentou desafios e potencialidades para os profissionais entrevistados, no entanto, a partir da vivência pessoal de cada um, ajustes foram realizados para que mesmo após a pandemia da Covid-19 essa modalidade pudesse fazer parte de seu exercício profissional. Podemos afirmar que hoje a utilização de recursos tecnológicos é uma realidade presente na vida de psicoterapeutas, seja para trocas de materiais de estudo (e-mail), contato de agendamento e remarcação (WhatsApp), seja para a própria sessão de psicoterapia (Skype, Google Meet, Zoom), a tecnologia trouxe, ao longo da história, elementos que foram se integrando à realidade do psicoterapeuta.

## 6 Considerações finais

A tecnologia e suas possibilidades impactam a organização social do trabalho em inúmeras camadas. Fica claro, ao final desta pesquisa, que a prática de psicoterapeutas não ficou fora dessa mudança. A maneira de divulgação do trabalho, o contato com os clientes e até o próprio encontro para a sessão foram modificados pelos novos recursos tecnológicos. A dimensão público/privado, as relações interpessoais, o tempo de disponibilidade são outros níveis dessas mudanças que extrapolam as relações de trabalho e apontam para transformações na esfera particular desses profissionais.

Durante o percurso da pesquisa, fica destacado um modo de ser psicoterapeuta que está desaparecendo. Os elementos trazidos pelos narradores remetem a uma forma de construção clínica anterior à digitalização da vida e seus recursos tecnológicos. Ao final da pesquisa podemos afirmar que os resultados obtidos narram uma fase histórica em extinção, um fazer analógico que tem sido progressivamente substituído pela digitalização e aceleração da vida.

Portanto, essas narrativas fornecem um registro histórico de uma fase já ultrapassada pelo tempo e pelo surgimento dos recursos tecnológicos, modificando assim o que é ser psicoterapeuta na contemporaneidade, em detrimento de como era há cerca de 20 anos. Essa dissertação se torna também um arquivo de memória de coisas que se deram há 20 anos na construção clínica de psicoterapeutas que, para muitos que ingressam hoje na profissão, é desconhecida.

Além disso, a pesquisa contribui cientificamente para compreensão das experiências de psicoterapeutas no contato com a tecnologia e a transição de vivências outrora analógicas para o digital. Extrapolando a questão da eficácia ou das técnicas viabilizadas pelos novos recursos, a presente pesquisa possibilitou um olhar mais aprofundado, explorando as vivências, sensações e opiniões dos profissionais acerca desse novo modelo de exercerem sua profissão nos dias atuais, acolhendo inclusive as incoerências e complexidades dessa transição que atravessa 30 anos de história.

O questionamento inicial – Como foi e tem sido as experiências de outros profissionais psicoterapeutas, sobretudo os mais experientes, no contato com as tecnologias de informação e como essas vem transformando sua prática profissional? – encontrou algumas respostas. Por mais que seja possível identificar mudanças concretas no cotidiano, a escuta de quatro profissionais diferentes evidenciou que a relação com as

TIC's leva em conta suas vivências e sentidos pessoais. O propósito de cada ferramenta bem como o quanto se mostra necessárias ou não são fatores considerados para adesão ou recusa aos novos recursos. Isso, por si só, traz a dimensão da escolha por se adaptar ao que surge ou recusá-lo por não estar em harmonia com a forma particular que cada sujeito compreende o seu fazer.

Por mais que haja a compreensão ampla de que as coisas estão mudando, prevalece também a autonomia de decidir o que faz ou não sentido para si. A partir dessa postura pessoal, profissionais que viveram essas mudanças tiveram alguma liberdade para se adaptar ao novo cenário sem sucumbir à lógica acelerada, hiperprodutiva e completamente disponível do contexto digital.

Por mais que tenham ocorrido contribuições para o campo científico, faz-se necessário destacar suas limitações. As experiências consideradas na pesquisa tratam de quatro profissionais brasileiros escolhidos por conveniência e pela afinidade com a abordagem de trabalho, a saber, a Abordagem Centrada na Pessoa. Por isso, considera-se que se fossem de outras abordagens psicoterapêuticas, poderiam apontar diferentes experiências em relação ao tema.

Além disso, identificamos diferenças significativas nos modos de lidar com a tecnologia entre profissionais que iniciaram suas atividades nas décadas de 1980 e 1990. Aqueles com mais de 30 anos de prática tendem a ser mais resistentes à adoção de novas tecnologias de comunicação e redes sociais, frequentemente devido a hábitos consolidados e a um maior desconforto com a exposição pública. Por outro lado, os profissionais com cerca de 20 anos de atuação mostram maior abertura para experimentar essas ferramentas, muitas vezes incorporando-as com maior naturalidade em suas rotinas profissionais. Essa distinção reflete não apenas a evolução das tecnologias, mas também as mudanças culturais e de expectativas sociais ao longo do tempo.

Portanto, seria importante dar prosseguimento a esta pesquisa investigando outras faixas etárias, como profissionais com mais de 30 e menos de 20 anos de formação. Essa ampliação permitiria uma análise mais abrangente sobre as diferentes formas de adoção e resistência às tecnologias de comunicação, considerando a influência de diferentes momentos históricos e trajetórias profissionais. Isso ajudaria a identificar tendências geracionais mais precisos, enriquecendo o entendimento sobre como a tecnologia impacta as práticas de profissionais psicoterapeutas ao longo do tempo.

Ademais, optamos por representar as experiências através de narrativas e posterior compreensão à luz da fenomenologia hermenêutica. Por isso, destacamos que a reinterpretação delas a partir de outro escopo teórico poderia apresentar resultados diferentes, outros resultados também poderiam ser alcançados através de diferentes métodos de pesquisa.

O trabalho aqui presente teve como objetivo final não só evidenciar as experiências de psicoterapeutas experientes no contato com as tecnologias de informação, mas como isso se deu ao longo da história de suas construções profissionais. Pude perceber que minhas dificuldades que motivaram a presente pesquisa diziam sobre o impacto das tecnologias agravado pela pandemia da Covid-19. Porém, esse processo se iniciou décadas antes, tornando a experiência de ouvir os narradores, que iniciaram essa jornada muito antes, rica e esclarecedora.

Através das experiências contadas, foi possível recolher as vivências de um tempo em que se comunicar passava necessariamente pela escrita de cartas ou por um único telefone fixo para toda a família. E perceber, ainda, o choque provocado pelo advento dos telefones móveis e como isso revolucionou a prática clínica, proporcionando agora um contato direto e exclusivo com o cliente. Ao mesmo tempo, a partir do momento que este profissional não faz mais parte da dimensão privada das relações, ou alguém sobre o qual preserva-se o mistério, ganhou destaque também a mudança da própria construção cultural do que é ser terapeuta.

Encerro, assim, essa pesquisa, rememorando também meu percurso formativo. Os encontros com o grupo de estudos na casa de meu antigo professor, onde falávamos sobre filosofia, experiência e prática enquanto tomávamos chá com biscoitos feitos por sua esposa. O café mineiro servido na cozinha da instituição onde me formei psicoterapeuta humanista existencial e a alegria de ouvir os relatos dos supervisores antes mesmo da aula acontecer me pareciam momentos de preparação para o banquete teórico que se seguiria. O consultório que dividi por anos com uma amiga e o esforço diário de construí-lo nos detalhes, desde os móveis à decoração, tudo pensado com esmero. Fica a sensação de um tempo passado, vivido, como diz Han (2009), a partir da “arte da demora”.

Vejo-me hoje em um outro tempo e exercendo uma outra forma de ser psicoterapeuta. Diante dessa constatação surgem, portanto, novas perguntas: quais os caminhos possíveis para esse novo jeito de ser? O que pode um psicoterapeuta na Era

Digital? Novas pesquisas podem revelar as camadas e contornos do tempo moderno e assim, nos orientar acerca de como continuar a exercer nossa profissão com compromisso e ética.

## REFERÊNCIAS

- Abílio, L. C., Amorim, H., & Grohmann, R. (2021). Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, 23(57), 26–56. <https://doi.org/10.1590/15174522-116484>
- Abilio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3). <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivasvol18-issue3-fulltext-1674>
- Alencar, M.; Alencar, J. Evolução histórica das comunicações no Brasil, do império à república. In *Revista de história*, n. 7, 1998, pp. 101-114. <https://periodicos.ufes.br/dimensoes/article/view/2283/1779>
- Almeida, M. I. S. de., Coelho, R. L. F., Camilo-Junior, C. G., & Godoy, R. M. F. de. (2018). Quem Lidera sua Opinião? Influência dos Formadores de Opinião Digitais no Engajamento. *Revista De Administração Contemporânea*, 22(1), pp. 115–137.
- Antunes, R. (2018) *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (Org.). (2019) *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. & Figueiras, V. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Contracampo*, Niterói, v.39, n.1, pp. 27-43.
- Ashton, K.(2009) That “Internet of Things” Thing. *RFID Journal*. Disponível em:<https://www.rfidjournal.com/expert-views/that-internet-of-things-thing/73881/>. Acesso em: 27 nov. 2024.
- Bauman, Z. (2004) *Amor Líquido – Sobre a Fragilidade dos Laços Humanos*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Bernardo, L. D.. (2022). As pessoas idosas e as novas tecnologias: desafios para a construção de soluções que promovam a inclusão digital. *Revista Brasileira De Geriatria E Gerontologia*, 25(4), e230142. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-22562022025.230142.pt>

- Bittencourt, H. B., Rodrigues, C. C., dos Santos, G. L., da Silva, J. B., de Quadros, L. G., Mallmann, L. S., ... & Fedrizzi, R. I. (2020). *Psicoterapia online: uma revisão de literatura*. *Diaphora*, 9(1), pp. 41-46.
- Bernardi, A. Informação, comunicação, conhecimento: evolução e perspectivas. In *Transformação*, 19(1), 2007, pp. 39-44.
- Bernardino, P. (2010). Arte e tecnologia: intersecções. *ARS (São Paulo)*, 8(16), pp. 39–63. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1678-53202010000200004>
- Brasil. Ministério da Saúde. (2020) Portaria no. 256, de 11 de março de 2020. Recuperado de: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-356-de-11-de-marco-de-2020-247538346>
- Brigs, A.; Burke, P. (2006) *Uma história social da mídia: de Gutenberg à internet*. 2. ed.(.Maria Carmelita Pádua Dias, Trad.). Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Buffardi, Laura e Campbell, W. Keith. (2008) Narcissism and Social Networking Web Sites. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, pp. 1303-1314.
- Campbell-Kelly, M.; Garcia-Swartz, D. (2015) *From Mainframes to smartphones: a history of the international computer industry*. Cambridge: Harvard University Press.
- Capra, F. (2008). Vivendo Redes. In F. Duarte, C. Quandt, & Q. Souza (org.), *O tempo das redes* (pp. 17-29). São Paulo: Perspectiva.
- Cobalchini CCB, Alves BF, Silva LL, Lima TB. (2020) Idoso e tecnologia: aprendizagem e socialização como fatores protetivos para um envelhecimento saudável. In Grillo RM, Navarro ER. *Psicologia: desafios, perspectivas possibilidades*. (pp. 162-167)São Paulo: Editora Científica Digital.
- Conselho Federal de Psicologia (2000a). Resolução CFP N° 003, de 25 de setembro de 2000. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. Brasília, DF. Disponível em: <https://www.crprs.org.br/upload/legislacao/legislacao40.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia. (2000b). Resolução CFP N° 006, de 16 de dezembro de 2000. Institui a Comissão Nacional de Credenciamento e Fiscalização dos

Serviços de Psicologia pela Internet. Brasília, DF. Disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000\\_6.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000_6.pdf)

Conselho Federal de Psicologia. (2005). Resolução N° 012, de 18 de agosto de 2005. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP N° 003/2000. Brasília, DF. Disponível em: [https://cadastrosite.cfp.org.br/docs/resolucao2005\\_12.pdf](https://cadastrosite.cfp.org.br/docs/resolucao2005_12.pdf)

Conselho Federal de Psicologia. (2012). Resolução N° 011, de 21 de junho de 2012. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005. Brasília, DF. Disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo\\_CFP\\_nx\\_011-12.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf)

Conselho Federal de Psicologia. (2018). Resolução N° 011, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. Brasília, DF.. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>

Conselho Federal de Psicologia. (2020a). Resolução N° 04, de 26 de março de 2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Brasília, DF. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>

Conselho Federal de Psicologia (2020c). Práticas e estágios remotos em Psicologia no contexto da pandemia da Covid-19: recomendações, de 25 de agosto de 2020. Brasília, DF. Disponível em: [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Caderno-de-orientac%C3%A7%C3%83es-formac%C3%A7%C3%83o-e-esta%C3%81gios\\_FINAL2\\_com\\_ISBN\\_FC.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Caderno-de-orientac%C3%A7%C3%83es-formac%C3%A7%C3%83o-e-esta%C3%81gios_FINAL2_com_ISBN_FC.pdf)

Conselho Federal de Psicologia. (2020d). Nota orientativa sobre ensino da Avaliação Psicológica em modalidade remota no contexto da pandemia do Covid-19, de 17 de novembro de 2020. Brasília, DF. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/11/Nota-Orientativa-sobre-ensino-da-Avalia%C3%A7%C3%A3o-Psicol%C3%B3gica-em-modalidade-remota-no-contexto-da-pandemia-de-Covid.pdf>

Conselho Federal de Psicologia (2020e). Nota orientativa sobre o uso de testes psicológicos/computadorizados e/ou de aplicação remota/online, de 17 de novembro de 2020. Brasília, DF. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/11/Nota-orientativa-sobre-o-uso-de-testes-psicol%C3%B3gicos-informatizados.pdf>

Conselho Federal de Psicologia (2022). Nota Técnica sobre Uso Profissional das Redes Sociais: Publicidade e Cuidados Éticos, de 21 de junho de 2022. Brasília, DF. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/documentos/nota-tecnica-sobre-uso-profissional-das-redes-sociais-publicidade-e-cuidados-eticos/>

Conselho Federal de Psicologia (2024). Resolução Nº 09, de 18 de julho de 2024. Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as Resolução CFP Nº 11

Data da Norma: 11.05.2018 - Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP Nº 11/2012, de 11 de maio de 2018, e Resolução CFP Nº 04, de 26 de março de 2020. Brasília, DF. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-9-2024>

Critelli, D. M. (2006). *Analítica do sentido: uma aproximação e interpretação fenomenológica*. (2a ed.). Brasiliense.

Dutra, E. (2002) A narrativa como uma técnica de pesquisa fenomenológica. *Estudos de Psicologia*. Natal, v. 7, n.2, pp. 371-378.

Evangelista, P. E. R. A., & Cardoso, C. L. (2021). Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica

durante a pandemia de COVID-19 [Online existential-phenomenological psychological counseling as an option of psychological attention during the COVID-19 pandemic]. *Perspectivas em Psicologia*, 24(2), pp. 129-153. Disponível em: <https://doi.org/10.14393/PPv24n2a2020-58492>

Figueiredo, L. (1997) História e informática: o uso do computador. In FLAMARION, Ciro; VAINFAS, Ronaldo. *Domínios da História*. Rio de Janeiro: Editora Campus.

Figueiredo, L. C. M de. (2015). *Revisitando as psicologias: da Epistemologia à Ética das Práticas e Discursos Psicológicos*. Vozes.

Fiuza, L. H. S. (2024) Just Do It: Sociedade do Desempenho em Tempos de Digitalização da Existência. (Tese de Doutorado) Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG.

Fleming, V., Gaidys, U. & Robb, Y. (2003). Hermeneutic research in nursing: developing a Gadamerian-based research method. *Nursing Inquiry*, 10(2): 113–120. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1800.2003.00163.x>.

Fontoura Costa, J. A., Sola, F., & Fernandes Garcia, M. A. (2020). Telemedicina e uberização da saúde: médicos, operários ou consumidores? *Cadernos Ibero-Americanos De Direito Sanitário*, 9(3), pp. 72–88. Disponível em: <https://doi.org/10.17566/ciads.v9i3.699>

Foucault, M. (2008) *Vigiar e Punir: história da violência nas prisões*. 35ª ed. Petrópolis: Ed. Vozes.

Fundação Oswaldo Cruz (Brasil). (2020). Saúde Mental e Atenção Psicossocial na pandemia COVID 19: Recomendações aos psicólogos para o atendimento online. Rio de Janeiro: FIOCRUZ. Disponível em: <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/Sa%C3%BAde-e-Mental-e-Aten%C3%A7%C3%A3o-Psicossocial-na-Pandemia-Covid-19-recomenda%C3%A7%C3%B5es-aos-psic%C3%B3logos-para-o-atendimento-online-1.pdf>>

Fundação Instituto de Administração. (2020) Satisfação e desempenho: avanços e desafios após um ano de migração compulsória para o home office. São Paulo,

SP, FEAUSP. Recuperado de: <https://www.fea.usp.br/fea/noticias/brasileiros-querem-continuar-no-home-office-diz-pesquisa>

- Gaskell, G. (2013). Entrevistas individuais e grupais. In M. W. Bauer & G. Gaskell, G. (Org.) *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Vozes. pp. 64-89.
- Gendlin, E. (1973). Experiencial Phenomenology. In M. Natanson (Org.), *Phenomenology and the social sciences* (pp. 281-321). Evanston: Northwestern University Press.
- Gomes, R. M. (2017) *Humanização e desumanização no trabalho em saúde*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Grohmann, R. (2019). Os rastros digitais na circulação de sentidos: pela desnaturalização e contextualização de dados na pesquisa em comunicação. *Galáxia* (São Paulo), (42), pp. 0150–0163. <https://doi.org/10.1590/1982-25532019340183>
- Grohmann, R. (2021) *Os laboratórios do trabalho digital*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Han, B. -C. (2010). *Sociedade do cansaço*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Han, B. -C. (2017). *Sociedade da transparência*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Han, B. -C. (2020). *Psicopolítica – O neoliberalismo e as novas técnicas de poder*. Editora Âyiné.
- Han, B.C. (2021) *O desaparecimento dos rituais: uma topologia do presente*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Han, B. -C. (2022). *Não-coisas: reviravoltas do mundo da vida*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Hjarvard, S. (2008). Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural. *Nordicom Review*, vol. 29, n. 2, pp.105-134.
- Hjarvard, S. (2011). The Mediatization of Religion: Theorising Religion, Media and Social Change. *Culture and Religion* 12:2, pp. 119-135.
- Kahn, F. (2016) The ‘uberization’ of healthcare: the forthcoming legal storm over mobile health technology’s impact on the medical profession. *Health Matrix*, v. 26, n. 1,

pp. 123-172, 2016. Disponível em: [»  
https://scholarlycommons.law.case.edu/healthmatrix/vol26/iss1/8](https://scholarlycommons.law.case.edu/healthmatrix/vol26/iss1/8)

Krotz, F. (2007). *Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Socialwissenschaften.

Lévy, P. (1996) *O que é virtual?* São Paulo: Editora 34.

Lévy, P. (2000) *Cibercultura*. 2. ed. São Paulo: Editora 34.

López, M. (2020) Crescem busca por terapia e número de projetos envolvendo o tema. *Jornal do Campus: USP*. Disponível em: <http://www.jornaldocampus.usp.br/index.php/2020/07/crescem-busca-por-terapia-e-numero-de-projetos-envolvendo-o-tema/#:~:text=A%20pesquisa%20por%20esse%20servi%C3%A7o,mais%20com%20as%20pessoas%20atualmente>.

Magalhães, L. T.; Bazoni, A. C.; Pereira, F. N. (2019) Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. *Rev. Bra. Psicoter. (Online)*. 21(1): pp. 53-69.

Mahfoud, M. & Massimi, M. (2008). A pessoa como sujeito da experiência: contribuições da fenomenologia. *Memorandum*, 14, 5261. Retirado de: <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/a14/mahfoudmassimi02.pdf>. Acesso em: abril 2023.

Messias, J.C.C.; Cury, V. E. (2006) Psicoterapia Centrada na pessoa e o impacto do conceito de experiencição. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19 (Psicol. Reflex. Crit., 2006 19(3), 2006). [<https://www.scielo.br/j/prc/a/QWSqV8rSW4ymfmmfYpptHMT/abstract/?lang=pt#>](https://www.scielo.br/j/prc/a/QWSqV8rSW4ymfmmfYpptHMT/abstract/?lang=pt#)

Nunes, A. P. (2015). O estágio de atendimento nos anos iniciais: experiência com plantão psicológico. [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47131/tde-29092015-173657/>

- Oliveira, Isabela Gimenez Manna, & Santos, Silvana Vieira S.. (2020). Intervenção nas relações iniciais em tempos de pandemia: relato de experiência diante das possibilidades da clínica online. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 54(3), pp. 81-93. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0486-641X2020000300008&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2020000300008&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: dezembro 2024.
- Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B.. (2014). Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável?. *Psicologia: Ciência E Profissão*, 34(1), pp. 18–31. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>
- Pinhatti, M. M. (2013) Terapia pela internet: limites e possibilidades na percepção de psicoterapeutas. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/194585>
- Piza, M. V. (2012) *O fenômeno Instagram: consideração sobre a perspectiva tecnológica*. Universidade de Brasília, Brasília.
- Pereira, L. de A. (2014). Os primórdios da informatização no Brasil: o "período paulista" visto pela ótica da imprensa. *História (São Paulo)*, 33(2), pp. 408–422. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-436920140002000019>
- Poell, T.; Nieborg, D.; Van Dijck, J. (2019) Platformisation. *Revista Fronteiras – estudos midiáticos*. 22(1) pp. 2-10.
- Prensky, M. (2001) *Digital game-based learning*. New York: McGraw-Hill.
- Rheingold, H. (1993) The virtual Community: Homesteading on the eletronic frontier. *Environment and Behavior*. 27(4). pp. 592-594.
- Riso, S. (2019) *Mapping the contours of the platform economy*. Working Paper, Eurofound: Dublin.
- Rodrigues, C. (2014) Aliança terapêutica na psicoterapia breve online. (Dissertação de Mestrado) Universidade de Brasília, Brasília.

- Rodrigues, G. C. S. (2024). *Habitar e cuidar do corpo: Leitura fenomenológica - hermenêutica de vivências body positive*. (Dissertação de Mestrado) Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG.
- Rogers, C. (1977) *A pessoa como centro*. São Paulo: EPU.
- Rogers, C. (1977). Teoria e pesquisa. In C. Rogers & M. Kinget (Eds.), *Psicoterapia e relações humanas: teoria e prática da terapia não-diretiva – Vol. 1* (pp. 141-274., Bizotto, M., Trad.). Belo Horizonte: Interlivros. (Trabalho original publicado em 1959).
- Rogers, C. (1980). *Um jeito de ser* (M. Kupfer., H. Lebrão., & Y. Patto, Trads.). São Paulo, Brasil: EPU.
- Rother, E. T. (2007) Revisão sistemática X revisão narrativa. *Acta paul. Enferm.* 20(2):v-vi.
- Ruffo, L. (2016). *Ensaio para compreensão de uma prática psicológica em construção: atendimento online (via e-mail)*. Dissertação de mestrado. Universidade de São Paulo. São Paulo, SP.
- Ruffo, L. & Evangelista, P. (2016) Atendimento psicológico fenomenológico existencial online. In P. Evangelista, H. Morato & P. Milanesi. (Orgs.) *Fenomenologia existencial e prática em psicologia: Alguns estudos* (pp. 135-146). Rio de Janeiro: Via Verita.
- Sandelowski, M. (1995). Sample size in qualitative research. *Research in nursing & health*, 18(2), pp. 179-183.
- Sadin, E. (2017). O tecnoliberalismo lança-se a conquista integral da vida/ Entrevistado por Eduardo Febbro. *Revista Instituto Humanitas Unisinos online*.
- Sadin, E. (2022). Vivemos uma ruptura civilizatória / Entrevistado por Rubén H. Ríos. *Revista Instituto Humanitas Unisinos online*.
- Schlemmer, E. (2005) *A Aprendizagem em Mundos Virtuais: Viver e Conviver na Virtualidade*. In *Congresso Internacional de Educação: A Educação nas Fronteiras do Humano*, São Leopoldo. 16.

- Scheffer, Mário et al. (2020) *Demografia médica no Brasil 2020*. São Paulo: FMUSP, CFM. Disponível em: <http://www.flip3d.com.br/pub/cfm/index10/?numero=23&edicao=5058#page/3>
- Schulz, W. (2004) Reconstructing Mediatization as an Analytical Concept. *European Journal of Communication* 19:1, pp. 87-101.
- Schmid, P. (2002). Presence: Im-media-te co-experiencing and co-responding. Phenomenological, dialogical and ethical perspectives on contact and perception in person-centred therapy and beyond. In G. Wyatt., & P. Sanders (Orgs.). *Contact and Perception* (pp. 182-203). Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Siegmund, G., & Lisboa, C. (2015). Orientação psicológica online: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35, pp. 168-181.
- Silva, J. C. T. da. (2003). Tecnologia: novas abordagens, conceitos, dimensões e gestão. *Production*, 13(1), 50–63. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132003000100005>
- Silva Junior, L. C. (2021) Percepção de terapeutas sobre atendimento via internet durante a pandemia de COVID-19. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/15206>.
- Silva, Thayse de Oliveira, & Silva, Lebiã Tamar Gomes. (2017). Os impactos sociais, cognitivos e afetivos sobre a geração de adolescentes conectados às tecnologias digitais. *Revista Psicopedagogia*, 34(103), 87-97. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-84862017000100009&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862017000100009&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: julho 2023.
- Simpson, J. (ed.). (2017). *Oxford English Dictionary* (3ª ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Souza, D. de O., & Abagaro, C. P. (2021). A uberização do trabalho em saúde: expansão no contexto da pandemia de Covid-19. *Trabalho, Educação E Saúde*, 19. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00328>

Spyer, J.; Ferla, L. A.; Paiva, M.; Amorim, F. (2009) *Tudo o que você precisa saber sobre Twitter*. São Paulo: Talk Interactive.

Thompson, John B. (1990) *Ideology and Modern Culture*. Cambridge: Polity Press.

\_\_\_\_\_. (1995) *The Media and Modernity – A Social Theory of the Media*. Cambridge: Polity Press.

Tufekci, Z. (2008). Grooming, gossip, Facebook and MySpace: what can we learn about these sites from those who won't assimilate? *Information, Communication & Society*, 11(4), pp. 544-564.

Zuboff, S. (2018). Big other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In Bruno, F., Cardoso, B., Kanashiro, M., Guilhon, L., Melgaço, L. (orgs.) *Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem*. São Paulo: Boitempo Editorial.

### **Apêndice 1 – Entrevista Semi-estruturada**

1. Como foi o começo da sua trajetória como psicoterapeuta?
2. Quais eram os recursos disponíveis naquela época para atendimento?
3. Quais as mudanças mais significativas que você observou na área da psicoterapia com o passar do tempo e os avanços tecnológicos?
4. Você aderiu a alguns desses novos recursos? Se sim, quais? Se não, por quê?
5. Como tem sido a experiência do contato com essa nova forma de ser psicoterapeuta no cenário contemporâneo?
6. Quais potenciais e limites você observa nesse novo momento da prática profissional?

## **Apêndice 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Este é um convite para participar da pesquisa intitulada “Migrando para o online? – Relatos sobre a experiência de psicoterapeutas experientes.”, que está sendo desenvolvida pela pesquisadora Paula Couceiro Figueiredo, sob orientação do Prof. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Universidade Federal de Minas Gerais. O objetivo da pesquisa é compreender a subjetivação de profissionais da psicoterapia experientes, que acompanharam as transformações históricas, do analógico ao digital, no modo de realizar seu trabalho. Como objetivos específicos, figuram: analisar as mudanças histórico-culturais que ocasionaram a migração da prática da psicoterapia do modelo presencial para o digital, descrever como o Conselho Federal de Psicologia lidou e lida, do ponto de vista da legislação, com as transformações no mundo que ocasionaram a psicoterapia no formato digital, analisar a experiência pessoal de profissionais cuja prática acompanhou essas transformações históricas e descrever potencialidade, desafios e limites da prática profissional em psicoterapia no formato digital.

Para isso, pretende-se entrevistar conforme objetivo da pesquisa, psicólogos experientes para captar o processo de contato ao longo de suas histórias com o advento das TICs em suas práticas laborativas. Fica definido também que serão respectivamente um homem e uma mulher de cada um dos grandes grupos de abordagens teóricas da prática psicoterapêutica, a saber: psicanálise, comportamental e humanista/existencial.

Caso decida aceitar o convite, poderá escolher/determinar a melhor data e horário da entrevista conforme sua disponibilidade para que se sinta confortável e com liberdade para determinar o melhor momento para responder as perguntas da entrevista. Sua participação consistirá em falar sobre as histórias e as transformações ocasionadas pelas digitalizações na sua experiência profissional como psicoterapeuta e no modo de realizar seu trabalho. A coleta dos depoimentos acontecerá individualmente de maneira virtual, por meio da plataforma Google Meet. Não há um tempo definido para a realização do encontro, mas estima-se que a duração seja de uma hora e meia a duas horas. O link para acesso à sala virtual será enviado via e-mail, após o aceite deste termo de consentimento livre e esclarecido. No início do primeiro semestre letivo de 2024, você será novamente

convidado a participar da validação dos dados, ocasião em que ouvirá as análises preliminares e poderá corrigir, acrescentar e expandir o informado na primeira entrevista.

Os depoimentos serão gravados com áudio e imagem, por meio de recurso disponível pela própria plataforma, e serão, posteriormente, transcritos. Ressalta-se que tanto o áudio quanto a imagem serão usados apenas pela equipe de pesquisa. O que significa que ninguém além dos pesquisadores terá acesso a identidade dos participantes mantendo assim seu anonimato. Trechos da transcrição dos depoimentos poderão ser usados em publicações derivadas da pesquisa, preservando a sua identidade.

As atividades descritas previamente e todos os dados coletados, incluindo as gravações de áudio e vídeo, serão utilizados especificamente para os propósitos da pesquisa, para fins acadêmicos e científicos. Os dados ficarão armazenados no Laboratório de Análise em Processos de Subjetivação (LAPS) da FAFICH/UFMG, com os responsáveis por este projeto. Após 5 anos da conclusão da pesquisa todos os dados serão destruídos.

A participação na pesquisa é voluntária e não implica em custos, nem oferecerá qualquer tipo de remuneração. Estima-se que essa participação poderá incitar a reflexão e ampliar a percepção sobre a sua experiência em relação às mudanças históricas – culturais ocasionadas pela digitalização, bem como seus impactos em relação à prática profissional. Apesar de oferecer baixo risco aos participantes, é possível que os depoimentos suscitem lembranças que tragam algum sofrimento. Caso sinta desconforto ou constrangimento ao longo da pesquisa ou durante a coleta do depoimento, poderá interromper, de forma imediata, a sua participação, como também desistir, sem qualquer penalidade ou prejuízo. Se sentir necessidade, colocamo-nos à disposição para oferecer-lhe atendimento em aconselhamento psicológico no serviço atual de Plantão Psicológico no SPA, coordenado pelo pesquisador responsável.

Não estamos prevendo que você venha a ter quaisquer despesas ou danos em decorrência de sua participação na pesquisa, mas se despesas ou danos vierem a ocorrer, você será ressarcido ou indenizado, conforme o caso.

A pesquisa seguirá todos os preceitos éticos estabelecidos na Resolução 466/12 e Resolução 510/2016, ambas do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa. A pesquisa foi aprovada pela diretoria da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG, pelo

colegiado do Departamento de Psicologia e pelo Comitê de Ética da UFMG (COEP-UFMG), CAAE 63259722.2.0000.5149.

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com os pesquisadores. Dúvidas a respeito da ética dessa pesquisa também poderão ser apresentadas ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG. Todos os contatos estão indicados no final do presente termo.

Você receberá, por e-mail, uma via deste TCLE assinado pelos pesquisadores. A assinatura deste termo autoriza simultaneamente a gravação em áudio e vídeo e transcrição do áudio.

*1) Aceito participar da entrevista individual com o pesquisador principal desta pesquisa no local, dia e horário a combinar. Haverá gravação da conversa em áudio e vídeo para posterior transcrição. Estou ciente de que o encontro terá duração aproximada de uma hora e meia a duas horas.*

*2) Aceito disponibilizar o material construído a partir da entrevista para exposição, total ou parcial, em eventos acadêmicos e científicos, sendo resguardado meu anonimato.*

## **CONSENTIMENTO**

Considerando que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, da possibilidade de retirar minha participação sem danos ou sanção em qualquer tempo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa “Migrando para o online? – Relatos sobre a experiência de psicoterapeutas experientes” e na divulgação científica e acadêmica dos dados da mesma em eventos e publicações. Estou ciente que receberei por e-mail uma via assinada pelos pesquisadores desse documento.

Pesquisadores:

- Paula Couceiro Figueiredo - e-mail: [psipaulafigueiredo@gmail.com](mailto:psipaulafigueiredo@gmail.com) - telefone: (31) 982420404

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

- Prof. Dr. Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista - E-mail:  
pauloevangelista@ufmg.br\_telefone (31) 99772-0097

Assinatura do pesquisador: \_\_\_\_\_

Participante:

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Local: Plataforma Google Meet

Assinatura do(a) participante: \_\_\_\_\_

Endereço: Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Gabinete 4052 - Av. Antônio Carlos, 6.627, Campus Pampulha - Belo Horizonte, MG - Tel: (31) 3409-6271.

Comitê de Ética em Pesquisa UFMG

Av. Presidente Antônio Carlos, 6627, Pampulha - Belo Horizonte - MG - CEP 31270-901

Unidade Administrativa II - 2º Andar - Sala: 2005

Telefone: (031) 3409-4592

E-mail: coep@prpq.ufmg.br

## Anexo 1 - Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
MINAS GERAIS



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** MIGRANDO PARA O ONLINE? - RELATOS SOBRE A EXPERIÊNCIA DE PSICOTERAPEUTAS EXPERIENTES.

**Pesquisador:** PAULO EDUARDO RODRIGUES ALVES EVANGELISTA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 75941023.3.0000.5149

**Instituição Proponente:** UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 6.771.424

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de um projeto de mestrado vinculado ao Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPG-Psi), na linha de pesquisa Cultura, Modernidade e Processos de Subjetivação. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, fenomenológica e com referencial metodológico da fenomenologia hermenêutica. Serão entrevistados, seis psicólogos experientes para captar o processo de contato ao longo de suas histórias com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em suas práticas laborativas. Serão respectivamente um homem e uma mulher de cada um dos grandes grupos de abordagens teóricas da prática psicoterapêutica, a saber: psicanálise, comportamental e humanista/existencial. Serão feitas entrevistas semi-estruturadas por meio da plataforma Zoom, serão gravadas e analisadas. No entanto, não é descrito no projeto e no TCLE como as imagens serão tratadas para garantir e proteger a identidade e anonimização dos participantes (como falas e rostos).

#### Objetivo da Pesquisa:

O trabalho apresenta como objetivo geral: compreender a subjetivação de profissionais da psicoterapia experientes, que acompanharam as transformações históricas, do analógico ao digital, no modo de realizar seu trabalho.

Como objetivos específicos:

↳ Analisar as mudanças histórico-culturais que ocasionaram a migração da prática da psicoterapia do modelo

**Endereço:** Av. Presidente Antonio Carlos, 6627 2º Andar Sala 2005 Campus Pampulha

**Bairro:** Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901

**UF:** MG **Município:** BELO HORIZONTE

**Telefone:** (31)3409-4592

**E-mail:** coep@ppq.ufmg.br

Continuação do Parecer: 6.771.424

presencial para o digital.

- ¿ Descrever como o Conselho Federal de Psicologia lidou e lida, do ponto de vista da legislação, com as transformações no mundo que ocasionaram a psicoterapia no formato digital.
- ¿ Analisar a experiência pessoal de profissionais cuja prática acompanhou essas transformações históricas.
- ¿ Descrever potencialidade, desafios e limites da prática profissional em psicoterapia no formato digital.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos e benefícios são descritos nas informações básicas do projeto, no TCLE, mas no corpo do projeto, no item aspectos éticos os benefícios não são apresentados.

#### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de um projeto anuído pelo departamento de origem e, de acordo com o parecer, com relevância para a área. As diligências apontadas na primeira versão foram resolvidas.

#### **Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Após análise na primeira versão, o TCLE foi ajustado e apresenta-se em conformidade.

Os objetivos descritos nas informações básicas do projeto, está escrito de maneira diferente do TCLE, do projeto e do parecer departamental. Apesar de ser o mesmo objetivo, sugere-se a padronização.

#### **Recomendações:**

Recomenda-se:

1. Descrever no corpo do projeto, no item "Aspectos Éticos", os benefícios que o participante possui ao aceitar participar do estudo. Está descrito no TCLE, mas é necessário constar no corpo do projeto, da mesma maneira. Assim, recomenda-se colocar o seguinte trecho no projeto: "Estima-se que essa participação poderá incitar a reflexão e ampliar a percepção sobre a sua experiência em relação as mudanças históricas e culturais ocasionadas pela digitalização, bem como seus impactos em relação à prática profissional."

2. Inserir em nota de rodapé, um campo para que participante e pesquisador rubriquem as páginas. Após as correções, os autores colocaram o campo de assinatura do participante nas

Endereço: Av. Presidente Antonio Carlos, 6627 2º Andar Sala 2005 Campus Pampulha  
 Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901  
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE  
 Telefone: (31)3409-4592 E-mail: coep@prpq.ufmg.br

Continuação do Parecer: 6.771.424

duas páginas do TCLE, mas é importante apresentar também os campos para as rubricas.

3. Não é necessário colocar os critérios de inclusão e exclusão no TCLE. Todavia, no corpo do projeto esta informação é fundamental. Assim, recomenda-se remover do TCLE e colocar no projeto o seguinte trecho, presente no 2º parágrafo: "Para isso, pretende-se entrevistar conforme objetivo da pesquisa, psicólogos experientes para captar o processo de contato ao longo de suas histórias com o advento das TICs em suas práticas laborativas. Fica definido também que serão respectivamente um homem e uma mulher de cada um dos grandes grupos de abordagens teóricas da prática psicoterapêutica, a saber: psicanálise, comportamental e humanista/existencial."

4. Recomenda-se escrever os objetivos de maneira padronizada em todos os documentos do projeto. Apesar de consistir no mesmo objetivo, a forma descrita nas informações básicas do projeto é: "compreender as transformações ocasionadas pelas digitalização na experiência de profissionais da psicoterapia, que acompanharam as mudanças históricas - culturais do analógico ao digital, no modo de realizar seu trabalho."

Enquanto no parecer departamental TCLE e Projeto, após as correções) é:

"O objetivo da pesquisa é compreender a subjetivação de profissionais da psicoterapia experientes, que acompanharam as transformações históricas, do analógico ao digital, no modo de realizar seu trabalho."

#### Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Na segunda versão apresentada, as diligências foram resolvidas. Aquelas que não implicam em reprovação estão reforçadas no campo recomendações, para revisão e ajustes dos autores.

Portanto, na condição de se atender as recomendações solicitadas, sou, S.M.J. favorável à aprovação do projeto.

#### Considerações Finais a critério do CEP:

Tendo em vista a legislação vigente (Resolução CNS 466/12), o CEP-UFMG recomenda aos Pesquisadores: comunicar toda e qualquer alteração do projeto e do termo de consentimento via emenda na Plataforma Brasil, informar imediatamente qualquer evento adverso ocorrido durante o desenvolvimento da pesquisa (via documental encaminhada em papel), apresentar

Endereço: Av. Presidente Antonio Carlos, 6627 2º. Andar Sala 2005 Campus Pampulha  
 Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901  
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE  
 Telefone: (31)3409-4592 E-mail: coep@prpq.ufmg.br

Continuação do Parecer: 6.771.424

na forma de notificação relatórios parciais do andamento do mesmo a cada 06 (seis) meses e ao término da pesquisa encaminhar a este Comitê um sumário dos resultados do projeto (relatório final).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2227648.pdf	08/03/2024 14:55:32		Aceito
Cronograma	Cronograma_segunda_versao.pdf	08/03/2024 14:55:16	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_segunda_versao.pdf	08/03/2024 14:55:10	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
Outros	Carta_Resposta_.pdf	08/03/2024 13:31:15	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_segunda_versao.pdf	08/03/2024 13:28:53	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	21/11/2023 22:45:07	PAULO EDUARDO RODRIGUES ALVES EVANGELISTA	Aceito
Outros	Despacho.pdf	18/11/2023 13:41:45	PAULO EDUARDO RODRIGUES ALVES EVANGELISTA	Aceito
Outros	Parecer_assinado.pdf	18/11/2023 13:41:30	PAULO EDUARDO RODRIGUES ALVES EVANGELISTA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	23/10/2023 14:42:17	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	23/10/2023 14:28:39	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	23/10/2023 14:26:50	PAULA COUCEIRO FIGUEIREDO	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Endereço: Av. Presidente Antonio Carlos, 6627 2º. Andar Sala 2005 Campus Pampulha  
 Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901  
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE E-mail: coep@prpq.ufmg.br  
 Telefone: (31)3409-4592

UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
MINAS GERAIS



Continuação do Parecer: 5.771.424

Não

BELO HORIZONTE, 17 de Abril de 2024

---

Assinado por:  
Corinne Davis Rodrigues  
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Presidente Antonio Carlos, 6627 2º. Andar Sala 2005 Campus Pampulha  
Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901  
UF: MG Município: BELO HORIZONTE E-mail: coep@prpq.ufmg.br  
Telefone: (31)3409-4592