

Distanciamento Social, Encontro Virtual: o atendimento psicopedagógico no contexto da pandemia

AUTORES

Carina Cella Panaia Mantovani. Graduada em Psicologia (UFSCAR), Mestre em Saúde Mental (FMRP-USP), Especialista em Psicologia Clínica (CFP), Especialista em Psicopedagogia (CFP). Ambulatório de Psicologia Infantil do HCFMRP-USP.

Ana Maria de Almeida Motta-Oliveira. Graduada em Psicologia (FFCLRP-USP), Aprimoramento em Psicopedagogia (HCFMRP-USP), Especialista em Problemas de Aprendizagem: enfoque interdisciplinar (FMRP-USP), Mestre em Saúde Mental (FMRP-USP), Especialista em Psicopedagogia (CFP). Ambulatório de Psicologia Infantil do HCFMRP-USP.

Maria Regina Fonseca Lindenberg Minardi. Especialista em Psicopedagogia (CFP). Psicóloga contratada pela Faepa.

RESUMO

Com o advento da pandemia da COVID-19, alterações no atendimento psicopedagógico clínico do Ambulatório de Psicologia Infantil do HCFMRP-USP foram implementadas, obedecendo às restrições de distanciamento social da administração do hospital e aos princípios éticos norteados pelo Conselho Federal de Psicologia. O objetivo geral deste artigo é relatar aspectos norteadores do atendimento on-line em psicopedagogia em uma instituição de saúde pública, o Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto, considerando o enquadre, objetivo e proposta do atendimento, adaptação de recursos materiais, e aspectos éticos. Os atendimentos às crianças e as orientações aos pais foram realizados pelo Google-Meet e telefone, e buscou-se auxiliar nas dificuldades de aprendizagem. A maioria das crianças atendidas eram provenientes de escola pública e sofreram grande impacto na aprendizagem, o que evidencia ainda mais as desigualdades sociais do país. Observou-se que o atendimento psicopedagógico on-line é viável e pode ser um suporte para as crianças e suas famílias. Ainda, sendo o ambulatório uma clínica-escola, essa nova modalidade também pode contribuir para a formação dos alunos.

INTRODUÇÃO

A pandemia causada pela COVID-19 vem trazendo muitas mudanças em nossas vidas, desde que ela se instalou no Brasil, em fevereiro de 2020. Uma doença causada pelo vírus SARS-CoV-2, que causa uma síndrome respiratória aguda que vem causando mortes e trazendo sequelas físicas, emocionais e sociais a pacientes, além de consequências emocionais e sociais a seus familiares.

Hoje no mundo todo registra-se 4.038.342 óbitos e 186.821.815 pessoas contaminadas; no Brasil contabilizam-se 533.488 óbitos e 19.089.940 contaminados.¹ Ainda sem um tratamento eficaz, as medidas de prevenção são o isolamento de casos suspeitos, medidas de higiene, isolamento social e, mais recentemente, a vacinação.

Com isso, desde o início da pandemia no Brasil, muitas escolas foram fechadas, depois algumas foram reabertas com esquemas de rodízios dos alunos; estas mesmas fechadas em momentos mais preocupantes e depois novamente reabertas e algumas até hoje mantendo apenas o ensino remoto, assim, tendo suas diretrizes de funcionamento de acordo com o momento pandêmico e os desfechos políticos de sua região.

Esta instabilidade do funcionamento escolar, somada às várias realidades dos contextos socioeconômicos brasileiro, trouxeram à tona e ainda trarão, com maior agravamento, o problema da dificuldade escolar.

A dificuldade escolar é uma das grandes queixas em clínicas de atendimento infantil. A busca por este atendimento para crianças na faixa etária de 6 a 12 anos é significativa. A dificuldade escolar pode trazer prejuízos no desempenho acadêmico, emocional, comportamental e social². Assim, a intervenção psicopedagógica é importante para sanar ou minimizar tais efeitos.

O Ambulatório de Psicologia Infantil do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP) atende crianças de 6 a 10 anos, com queixa escolar, de Ribeirão Preto e região, encaminhadas pelo SUS. Na abordagem da queixa escolar, adota-se uma perspectiva desenvolvimentista, com ênfase nos conceitos de tarefa de desenvolvimento, resiliência, competência, recursos, mecanismos de risco, proteção e vulnerabilidade.³ O atendimento é realizado por psicólogas contratadas do serviço e também por alunos do curso de Especialização em Psicologia da Saúde no Contexto Hospitalar – Área: Psicopedagogia.

Com a pandemia, o atendimento psicopedagógico realizado pelo Ambulatório de Psicologia Infantil do HCFMRP-USP passou por algumas modificações. O atendimento, que antes era presencial, precisou ser modificado para a modalidade virtual e com isso, um novo olhar se fez necessário.

O atendimento on-line é previsto pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP)⁴ e tem sido usado por muitos profissionais que optaram por esta forma de atendimento durante a pandemia. Todo atendimento psicológico é norteado por princípios éticos indicados pelo CFP. Por ser uma modalidade recente, seu formato é passível de construção e aperfeiçoamento, mas sempre com a manutenção de princípios éticos que norteiam toda a prática profissional.

Levando-se em conta que o processo de aprendizagem seja facilitado por práticas mediadoras, em que uma pessoa mais capaz possa ser uma facilitadora, ao ajudar a direcionar e organizar a aprendizagem da criança para que, posteriormente, ela seja capaz de internalizar aquele aprendizado e sentir-se competente para conquistar outros aprendizados mais complexos, é fundamental que se busque estratégias coerentes de mediação, considerando-se este contexto de atendimento virtual.

OBJETIVO

O objetivo geral deste artigo é relatar aspectos norteadores do atendimento on-line em psicopedagogia em uma instituição de saúde pública, o Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto.

Os objetivos específicos são descrever os aspectos relevantes do atendimento psicopedagógico considerando os seguintes tópicos: enquadre, objetivo e proposta do atendimento, adaptação de recursos materiais, e aspectos éticos.

MÉTODO

O CONTATO

A organização do serviço de Psicopedagogia, neste período de pandemia, iniciou-se primeiramente contactando os dos familiares de crianças que já estavam em atendimento e, posteriormente, com os que estavam inscritos no serviço antes da pandemia.

Esse contato, denominado “Triagem on-line”, foi por telefone e realizado pelas psicólogas contratadas do serviço. Neste momento, buscou-se saber sobre a situação escolar atual da criança, bem como as dificuldades de aprendizagem e de comportamento durante a pandemia. Também foram levantadas informações a respeito de saúde da criança e da família. Para isso, foi desenvolvido um protocolo com perguntas que abordassem tais temas. Ainda eram verificados com a família, o interesse e a disponibilidade em seguir com o atendimento psicopedagógico on-line.

O ATENDIMENTO

O enquadre

O atendimento psicopedagógico deu-se por dois meios: atendimento virtual pelo Google-Meet e atendimento pelo telefone. Neste último, sendo realizado apenas orientações com os pais ou responsáveis.

O atendimento pelo Google-Meet era semanal, buscando-se sempre manter o dia e horário, assim como era feito presencialmente. Os responsáveis receberam orientações pela mesma plataforma a cada dois meses ou quando necessário.

O atendimento pelo telefone, por se tratar de orientações aos pais, era realizado de forma mais espaçada, frequentemente a cada 15 dias.

Objetivo e proposta do atendimento

Tal qual o atendimento presencial, o atendimento psicopedagógico on-line tinha por objetivo geral auxiliar a criança no seu aprendizado, dando-lhe instrumentos para o desenvolvimento de habilidades ainda não estabelecidas, bem como fortalecendo as habilidades já adquiridas. As sessões eram planejadas e propostas considerando-se a especificidade do caso atendido.

Adaptação de recursos materiais

O atendimento psicopedagógico costumeiramente utiliza muitos recursos materiais, sejam eles empregados de modo mais estruturados, como jogos, livros, atividades planejadas, por exemplo; sejam eles, utilizados de modo mais livre como caixa com material lúdico e gráfico, recicláveis, massinha, por exemplo. Para o atendimento on-line, foi necessário adaptar alguns materiais e usar material disponível na internet como livros, jogos e vídeos.

Aspectos éticos

Seguir os princípios éticos no atendimento já faz parte da profissão do psicólogo. Assim, não seria diferente em um atendimento virtual. Além do sigilo das informações relatadas, nos atendimentos de videochamada prezou-se pelo cuidado em não utilizar a gravação dos mesmos, assim como não realizar capturas de imagem. Os responsáveis eram informados destas condições.

O atendimento da criança somente era realizado com a anuência do responsável e sempre por videochamada, nunca por telefone. Em alguns casos, quando não era possível o atendimento por videochamada, então o atendimento era feito por telefone com os responsáveis.

RESULTADOS

Quase toda a totalidade das crianças atendidas eram de escola pública e em sua grande maioria não tiveram sequer uma aula presencial. Muitas delas tinham apenas aulas pela televisão, através do Centro de Mídias da Educação do Estado de São Paulo, e recebiam atividades pelo Whatsapp; algumas sequer conheceram os seus professores.

Algumas famílias não tinham o recurso tecnológico para o atendimento on-line. Na ausência de um celular, computador ou até mesmo da internet, algumas optaram por aguardar o retorno do atendimento presencial ou fizeram o atendimento por telefone. O mesmo ocorreu para aquelas que, apesar da condição tecnológica para o atendimento, não podiam estar presentes com as crianças no momento da sessão devido ao horário de trabalho.

Para algumas famílias, o atendimento virtual no Google-Meet foi uma novidade e assim exigiu um aprendizado e adaptação, mas que não foram empecilho para que o atendimento ocorresse. As crianças também mostraram engajamento com esta nova realidade, o que ficou demonstrado pela assiduidade e participação durante os atendimentos. Era nítida a motivação para o contato e as atividades propostas. Algumas crianças se utilizaram de computador para acessar a videochamada e outras o fizeram pelo celular. No caso de uso do celular, outras adaptações foram necessárias, visto que o espaço de tela ficava reduzido para compartilhamento de imagens, livros e jogos, além de escrita. Em virtude dessas limitações, em algumas situações, essas atividades foram substituídas.

Percebeu-se que em alguns atendimentos a criança dispunha de um espaço e momento mais privativo, enquanto em outros, durante os atendimentos, se notava a presença de familiares. Frequentemente a psicóloga também era inserida no contexto familiar, quando algum responsável aparecia na tela ou mesmo quando a própria criança queria mostrar algo de sua casa, de seu mundo para a profissional. Assim, o atendimento psicopedagógico com a criança foi sempre pensado no intuito

de colaborar com suas aquisições pedagógicas e não expor suas dificuldades. Os pais também foram orientados quanto a facilitar o aprendizado de seus filhos, tanto em relação a aspectos pedagógicos, quanto em relação a aspectos emocionais, incentivando-os e motivando-os no seu processo de aprendizagem.

Alguns recursos materiais para o atendimento psicopedagógico virtual tiveram que ser adaptados, considerando-se que a não presença física da psicóloga junto a criança imporia alguns limites de atuação. Materiais, como testes, por exemplo, não puderam ser utilizados; os materiais mais livres e projetivos tiveram seu uso limitado, preferindo-se materiais em que a psicóloga pudesse controlar melhor seu uso sem perder o objetivo proposto de trabalhar os aspectos de aprendizagem da criança.

Para isso, foram usados tanto materiais concretos em que a psicóloga pudesse manusear e mostrar à criança pela câmera, como jogos, livros, cartazes, fichas com palavras, fichas com figuras, entre outros; assim como materiais disponíveis na internet, que poderiam ser apresentados à criança, como jogos pedagógicos on-line e também livros livremente disponíveis.

Importante destacar que o atendimento psicopedagógico tem todo um dinamismo, sendo que envolve a escolha de procedimentos e propostas, a necessidade do aprendiz e não se prende a um modelo. Cada situação é única, instiga-se o desejo de aprender, diminuindo as resistências e busca-se promover aprendizagem significativa mais autônoma. Tal dinamismo manteve-se presente no atendimento virtual.

Em todas as sessões, mantiveram-se as estratégias de organização, considerando a preparação das atividades antes das mesmas, com graduação das tarefas, mas a psicóloga estava sempre atenta às atitudes e comportamento da criança e ao contexto ambiental no momento de cada sessão, mostrando-se flexível para novas adaptações e maneiras de estimular a autoestima positiva, o senso de autoeficácia da criança, bem como o prazer pelo aprendizado e o foco nas atividades propostas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento psicopedagógico on-line mostrou-se uma nova possibilidade de atuação. Frente a uma adversidade, a pandemia, fez-se necessário utilizar uma nova estratégia de atendimento.

A ausência da aprendizagem formal na vida destas crianças tem feito com que muitos pais se tornassem seus educadores; porém, muitos sequer têm condições para exercer tal função, seja por indisponibilidade de tempo, de conhecimento, ou de condições emocionais. Isso leva a reflexão sobre a importância de se ter um espaço formal para o aprendizado.

As crianças atendidas, quase todas de escola pública, sofreram grande impacto na aprendizagem, ressaltando ainda mais as desigualdades socioeconômicas no país. Frente a isso, seria necessário que se fizessem mais trabalhos de investigação a respeito do atendimento psicopedagógico on-line e também buscar estratégias para alcançar este público, levando em conta suas condições específicas. Assim, o atendimento on-line mostrou-se um suporte importante para estas crianças e para suas famílias, estabelecendo-se como um modo viável de se desenvolver o trabalho em psicopedagogia.

Como o Ambulatório de Psicologia Infantil do HCFMRP-USP caracteriza-se como uma clínica-escola, também foi um desafio promover a capacitação dos alunos em um modelo novo e ainda pouco explorado na área. Conclui-se, então, que o modelo de atendimento on-line se mostrou eficaz tanto para os usuários, como para a capacitação dos alunos. Este modelo merece ser aprimorado e investigado em trabalhos futuros.

REFERÊNCIAS

1. Organização Mundial da Saúde. Painel do Coronavírus da OMS (COVID-19). Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em 13/07/2021.
2. Okano, C. B.; Loureiro, S. R.; Linhares, M. B. M.; Marturano, E. M.. Crianças com dificuldades escolares atendidas em programa de suporte psicopedagógico na escola: avaliação do autoconceito. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 2004, v. 17, n.1.
3. Mantovani, C. C. P.; Marturano, E. M.; Silves, E. F. de M. Abandono do atendimento em uma clínica escola de psicologia infantil: variáveis associadas. *Psicologia em Estudo*, set 2010, v.15, n.3.
4. Resolução n.4 de 26 de março de 2020, Diário Oficial da União; Resolução n.11 de 11 de maio de 2018, publicado dia 31 de março 2020. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=instituicao&q=11/2018>. Acessado em 13/07/21.
5. Squilante, D. L.; Vizioli, R. S. P.; Mantovani, C. C. P. Mediação em grupo de crianças com dificuldades de aprendizagem: Revisão da Literatura. *Rev. Psicopedagogia*, 2020, v.37, n.114.