

CONSELHOS PROVISÓRIOS PARA A REALIZAÇÃO DE PSICOTERAPIA ONLINE

Em resposta à pandemia de COVID-19, muitos terapeutas considerarão trabalhar online com os seus clientes – com a finalidade de manter o contato terapêutico, mas minimizando o risco para ambos, cliente e terapeuta.

“Terapia online” refere-se geralmente a quatro formatos: telefone, vídeo conferência, terapia estruturada por email e mensagens instantâneas (I.M. texto-chat).

Existe a fortíssima evidência de que a psicoterapia online é eficaz – mas não o é para todos – cliente e terapeuta. Enquanto a terapia online partilha conceitos teóricos e muitas práticas com a terapia presencial (F2F), também existem diferenças – tal como existem diferenças, digamos, entre a terapia individual e a terapia de casais.

Este documento é fornecido para lhe indicar alguns dos problemas que deverá ter em conta, se não tem trabalhado muito online. Pretende ser uma medida provisória e não deve ser considerada como um treino completo.

Foi redigido por Adrian Rhodes, ex-presidente da EAP e atualmente presidente da ACTO - a “Associação de Aconselhamento e Terapia Online” (Reino Unido). Não é um documento abrangente; revisões adicionais serão levadas ao Conselho da EAP para consideração e ratificação.



AVALIAÇÃO

A avaliação é difícil e precisa de uma cuidadosa atenção. Aqueles que não estão familiarizados com o trabalho online ou sem prática, deverão ser mais cautelosos quando aceitarem clientes online.

Em particular, deverão prestar atenção a:

- Risco - como avaliar, monitorizar e responder a:
 - Risco de suicídio e auto mutilação;
 - Potencial dano a terceiros;
 - Risco para o cliente provocado por outra pessoa;
 - Presença de apoio pessoal
 - Necessidade de reunir informações locais para responder a qualquer risco potencial.
- O perfil psicológico do cliente:
 - Força do ego
 - Uso de drogas / álcool
 - Depressão
 - Distúrbios de personalidade, etc.

- Terá de pensar cuidadosamente sobre quais os detalhes de contato que precisa ter - incluindo profissionais de saúde locais ou de assistência social do paciente.



CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA

· “Skype” não é considerada uma maneira segura de atender pacientes. Consulte a “Nota de boas orientações no Skype” em: <https://acto-org.uk/faq/>

· Muitos terapeutas online usam o Zoom.us (pois é altamente seguro <https://zoom.us/>).

- Responde aos mais altos padrões do “HIPAA” - o sistema legal dos EUA para segurança online;
- (<https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/index.html>);
- O Zoom possui um serviço gratuito que permite reuniões individuais;
- Os clientes não necessitam instalar o Zoom nos seus computadores.

· Deverá lembrar seus clientes para o seguinte:

- Encontre um local privado e seguro para as sessões (nunca num bar ou num táxi!);
- Certifique-se de que outras pessoas não possam ouvir o som ou ver o écran;
- Cuidado para não falar muito alto, se estiver usando auscultadores;
- Discuta com seu cliente se um ou outro pode ou não pode gravar a sessão;
- Se puderem manter um registo direto das sessões, devem manter a gravação num arquivo protegido e seguro;
- Os clientes podem querer limpar o histórico do navegador ou do email - ou textos – após uma sessão de terapia, para evitar que outras pessoas violem sua privacidade.

· Também precisará manter gravações, anotações computadorizadas, detalhes de contato etc. em arquivos protegidos e seguros – da mesma forma que manteria anotações físicas num arquivo bloqueado de gabinete.

- Pode usar um email seguro como o Hushmail (<https://www.hushmail.com/>) ou ProtonMail (<https://protonmail.com/>).



CONTRATAÇÃO

Pode necessitar reescrever o contrato para cobrir o trabalho on-line:

- Para que o seu cliente dê consentimento para trabalhar on-line - e qual a forma de terapia;
- Especificar que o trabalho é coberto pelo sistema legal do seu país;
- Também que o trabalho está coberto pelo seu organismo profissional em ética e em caso de reclamações (dê um link)
- Deve declarar que não é possível prestar cuidados de “emergência” próximos e confirme que os clientes sabem como aceder a esses serviços localmente;
- Precisar prestar atenção em ter detalhes de um “contato de segurança”;
- Deverá garantir como o pagamento deverá ser feito:
 - Pagamento antecipado é recomendado;
 - Alguns oferecem tarifas diferentes ou “bloqueiam reservas” para trabalhar on-line;
 - Os clientes podem ter o direito de cancelar um “serviço” on-line num determinado período;
- Poderá querer mencionar no contrato que retém a propriedade de qualquer “gravação” da sessão (vídeo, emails, textos).



QUESTÕES DE “GOVERNANÇA”

- Precisa garantir que seu seguro (ou o de um empregador) cubra o trabalho online - principalmente se for internacional;
- Verifique se o seu organismo profissional ou sistema jurídico não possui regras/leis que regem o trabalho on-line;
- Se trabalha internacionalmente, precisa verificar se há leis naquele país, restringindo a prática da psicoterapia;
- Precisar atualizar (ou criar !!!) “Privacidade / GDPR” e política “Mídia social” que cubram o trabalho on-line.
 - Veja o meu:
<http://adrianrhodes.net/social-media-policy/>
<http://adrianrhodes.net/privacy-policy/>
 - Observe: estes têm direitos de autor!





FEPPSI
Federação Portuguesa de Psicoterapia

PROBLEMAS TÉCNICOS

Irá precisar (e o seu cliente também, dependendo da mídia usada):

- Computador, tablet, smartphone (não recomendado) - com: câmara, microfone;
- Possivelmente auscultadores;
- Internet suficiente 'largura de banda larga' ou sinal 4G para o meio que utilizar.

Verifique se está apto para usar a tecnologia; deverá praticar de antemão.

Ter um "plano de backup" para uma falha de tecnologia:

- Outro dispositivo, um email ou número de telefone que os clientes possam usar.

Preste atenção à privacidade e segurança da sessão no seu final.

Se estiver trabalhando internacionalmente, verifique a segurança da Internet nas informações do país do cliente.

Boas informações estão disponíveis em: <https://en.wikipedia.org/wiki/>

([Internet_censorship_and_surveillance_by_country](https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_censorship_and_surveillance_by_country)) - e pelos direitos humanos, verifique:

https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_human_rights_articles_by_country

PROBLEMAS TÉCNICOS (CONT.)

A terapia estruturada de email é “assíncrona”: ou seja, não é uma troca “simultânea” de emails.

- Normalmente, um paciente passa uma “sessão” (por exemplo 50 minutos) escrevendo um email e enviá-lo para o terapeuta, digamos terça-feira.
- O terapeuta pode lê-lo no momento - mas, posteriormente (digamos, quinta-feira) lê-o (novamente) e responde num email escrito em 50 minutos.

As mensagens instantâneas (I.M. – texto-chat) são síncronas:

- O terapeuta e o cliente trocam mensagens de texto pelo tempo acordado da sessão (digamos, 50 minutos);
- IM (texto-chat) se feito diretamente num smartphone, computador ou tablet, o cliente terá assim uma cópia da sessão; pense se é isso que pretende;
- Se o IM for feito numa plataforma segura como o Zoom, o terapeuta poderá controlar qualquer gravação;
- Mais do que qualquer outra terapia, isso requer um uso qualificado da contra transferência.



QUESTÕES CLÍNICAS

As pessoas agem de maneira diferente online; pode ser necessário adaptar sua perspectiva teórica ou técnicas clínicas para responder. Em particular:

- “Nativos digitais” que cresceram num mundo online, estão muito mais familiarizado com isso do que os “imigrantes digitais” que tiveram que aprender mais tarde na vida.

- Provavelmente perderá a “presença” de alguns clientes - outros ainda florescerão e parecerão mais íntimos on-line - especialmente ao telefone ou no IM (texto-chat).

- O “efeito desinibição online” significa que algumas pessoas se abrem muito rapidamente e mais intensamente online. Isso pode ser surpreendente no começo.

(https://www.researchgate.net/publication/8451443_The_Online_Disinhibition_Effect)

- Como resultado, defesas e resistências podem ser muito reduzidas.

- O “diferencial de poder” é alterado para um relacionamento muito mais equitativo:

- O terapeuta não será mais o proprietário da terapia;
- Os clientes geralmente são mais “naturais” do que na configuração F2F (face to face);
- Eles agem mais como “clientes” do que “pacientes”;

- Da mesma forma, a “associação livre” deve ser vista de forma diferente online:

- Os clientes estarão “se reunindo” consigo no seu próprio espaço;
- Poderão mostrar fotos, objetos, etc;
- Podem ‘chegar’ sentados em diferentes compartimentos das suas casas - ou no jardim;



QUESTÕES CLÍNICAS (CONT.)

- Os clientes também podem usar animais de estimação, almofadas, alimentos etc. como defesas;

No entanto, tudo isso é material que deve ser considerado e incorporado - não condenado.

- Trabalhar com email estruturado, telefone ou I.M. (texto-chat) pode ser muito mais intenso se feito corretamente (e a “contra-transferência” é particularmente importante). No entanto, um terapeuta descuidado pode facilmente se distrair e perder a concentração.

- Diferentes modalidades podem - e devem - ajustar as suas técnicas - por exemplo arte psicoterapeuta, Terapia Analítica Cognitiva - mesmo terapeutas psicanalíticos.

- Deverá prestar atenção especial ao som, à iluminação e ao fundo se estiver usando vídeo; pratique isso com os olhos do cliente antes de começar a trabalhar online.

Os terapeutas podem ficar muito preocupados com as coisas que acontecem na terapia on-line. No entanto, muitas vezes existem paralelos na terapia F2F (presencial).

- Os pacientes chegam atrasados e nos deixam esperando;
- Saem abruptamente – saindo porta fora <> fechando a tampa do laptop;
- O sinal sai <> alguém bate à sua porta;
- Vestem-se ou agem de forma inadequada. (Certa vez, tive um paciente chegou nu a uma sessão F2F (cara a cara) quando trabalhava num hospital!);
- Podem nos deixar ansiosos com a segurança deles no final das sessões – seja F2F ou online - e incapaz de “agir”.

Terá que dar atenção especial ao fim da sessão de terapia - e como eles serão suportados.





FEPPSI
Federação Portuguesa de Psicoterapia

SUPERVISÃO E PRÁTICA

Como o trabalho online é, em muitos aspectos, muito semelhante à terapia F2F, é fácil ser complacente. Considere encontrar um supervisor que conheça o trabalho on-line. Melhor ainda, encontre um bom treino no trabalho online. [A ACTO recomenda um Diploma de pós-qualificação de 80 horas de prática.]

Por fim, a ACTO está formulando 'Competências' para terapia on-line. Um primeiro rascunho disponível em: <https://acto-org.uk/acto-recommended-competences-for-counsellingand-psychotherapy-online/>

Adrian M. Rhodes,
17/03/2020