



## ESCUA TERAPÊUTICA POR MEIO DE APLICATIVO DE MENSAGENS COM IDOSOS NO CONTEXTO DA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA AÇÃO “JUNTO CONTIGO”

*LISTENING TO THERAPY THROUGH A MESSAGING APPLICATION WITH THE ELDERLY IN THE CONTEXT OF COVID-19: EXPERIENCE REPORT OF THE “JUNTO CONTIGO” ACTION*

**Maria Regina Martinez** - Professora Doutora - Escola de Enfermagem - Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG. E-mail: mariareginamartinez@gmail.com

**Luthyelle Caroline Xavier** - Acadêmica do curso de Farmácia - Faculdade de Ciências Farmacêuticas - Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG. E-mail: luthycaroline123@gmail.com

**Thaís Oliveira da Silva** - Doutoranda em Ciências- Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo- EERP-USP. E-mail: thaisoliveirasilva10@gmail.com

**Ana Cláudia Mesquita Garcia** - Professora Doutora - Escola de Enfermagem- Universidade Federal de Alfenas- UNIFAL-MG. E-mail: anaclaudiamesquitagarcia@gmail.com

### RESUMO

Trata-se de um relato de experiência da ação de extensão “Junto Contigo”, que foi criada com o intuito de diminuir os efeitos do isolamento social entre os idosos, grupo de risco prioritário no enfrentamento ao novo coronavírus. O isolamento social pôde ser amenizado por meio de interações virtuais, no aplicativo *WhatsApp*, entre docentes, estudantes universitários e idosos. São descritas as interações estabelecidas com dezoito idosos e mencionados os benefícios surgidos com a promoção de escuta terapêutica e interação social.

**Palavras-chave:** Coronavírus. COVID-19. Isolamento social. Comunicação por videoconferência.

## ABSTRACT

It is an experience report of the extension action “Junto Contigo”, component of the extension project “Human Development and Therapeutic Listening”. The action was created with the aim of reducing the effects of social isolation among the elderly, a priority risk group in the fight against the new corona virus. Social isolation could be mitigated through virtual interactions between teachers, university students and the elderly, using the *WhatsApp* application. The interactions established with 18 elderly people are described, in which benefits promoted through therapeutic listening and social interaction were observed.

**Keywords:** Coronavirus. COVID-19. Social isolation. Videoconference communication.

## INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos meses, o mundo passou por grandes mudanças econômicas e sociais devido à *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), infecção respiratória causada pelo Coronavírus da Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 (SARS-CoV-2) (SCHUCHMANN *et al.*, 2020).

Em dezembro de 2019, a doença foi identificada na cidade de Wuhan, na China, e caracterizada como uma epidemia. No entanto, a Organização Mundial de Saúde (OMS) a declarou como pandemia em 11 de março de 2020, devido à alta taxa de transmissão do vírus e sua expansão pelo mundo. Dados epidemiológicos confirmam 4.993.470 casos de COVID-19 no mundo e 327.738 mortes até 22 de maio de 2020 (OPAS, 2020).

Os sintomas da COVID-19 variam bastante, dos mais comuns aos mais graves, tais como febre, cansaço, tosse seca e dificuldade para respirar, levando muitas pessoas à hospitalização (WHO, 2020). Os mais vulneráveis à COVID-19 são os idosos, principalmente aqueles acometidos por doenças crônicas. Além disso, a imunossenescência aumenta a vulnerabilidade às doenças infectocontagiosas (HAMMERSCHMIDT; BONATELLI; CARVALHO, 2020).

A transmissão do vírus (SARS-CoV-2) consiste na disseminação entre as pessoas por meio de gotículas provenientes da boca ou do nariz do indivíduo infectado, liberadas por espirro, tosse ou fala. Além disso, essas gotículas também podem infectar superfícies e objetos próximos à pessoa. Devido à essa alta transmissibilidade, diversos países do mundo, inclusive o Brasil, adotaram ações de controle no combate à pandemia de COVID-19, como a quarentena e o isolamento social (AQUINO *et al.*, 2020).

A quarentena humana é uma medida de saúde pública que restringe a circulação das pessoas nos ambientes sociais, com o objetivo de conter surtos epidêmicos ou evitar que um determinado agente infeccioso atinja um grupo social ou território. Nesse cenário, o isolamento social tem o objetivo de reduzir a transmissão do vírus, diminuindo as interações sociais, cujos encontros podem incluir pessoas infectadas, assintomáticas, ainda não identificadas e, portanto, não isoladas (AQUINO *et al.*, 2020).

Neste sentido, o isolamento social é de extrema importância, principalmente para os idosos, que compõem um importante grupo de risco. Com essa medida, pode haver diminuição de infecções, hospitalizações e mortes, respectivamente (AQUINO *et al.*, 2020). Porém, tais ações protetivas podem ocasionar alterações psicoemocionais, colocando em risco a saúde mental das pessoas, além de despertar sentimento de solidão, depressão, medo, ansiedade, entre outros (KAIRALLA, 2020).

Uma das formas de amenizar as alterações psicoemocionais é promover a escuta terapêutica, que pode ser entendida, segundo Mesquita e Carvalho (2014), como um meio de estimular

uma comunicação mais efetiva, compreendendo, de um jeito mais claro, as preocupações pessoais. É uma escuta ativa e dinâmica que necessita de empenho por parte do ouvinte para identificar aspectos verbais e não verbais da comunicação.

Nesse contexto, a escuta terapêutica pode diminuir os sentimentos de tristeza e angústia do indivíduo, por meio do diálogo, permitindo a autorreflexão dos problemas pessoais enquanto o indivíduo está se expressando, sendo uma ação de grande valor para os idosos, principalmente em momentos de isolamento social (MESQUITA; CARVALHO, 2014).

Em tempos de pandemia, o uso apropriado das redes sociais virtuais pode ser uma possibilidade de minimizar os efeitos psicoemocionais causados pelo isolamento social entre os idosos, uma vez que promovem interação, convívio social, e também estimulam a construção de novos aprendizados (INONNI, 2018).

Uma das ferramentas mais utilizadas atualmente, mesmo entre os idosos, tem sido o aplicativo virtual *WhatsApp*, cujas funcionalidades de digitação, áudio e vídeo, podem ser facilitadoras de relacionamento interpessoal e comunicação terapêutica, principalmente em tempos quarentena humana (FERREIRA; TEIXEIRA, 2017; CASADEI; BENNEMANN; LUCENA, 2019).

Posto isso, o objetivo deste artigo é relatar o resultado da ação de extensão “Junto Contigo”, cujas atividades buscaram promover, no contexto da pandemia da COVID-19, a escuta terapêutica e a interação social entre estudantes, docentes e idosos, vinculados a uma universidade pública, por meio do uso do aplicativo virtual *WhatsApp*.

## MÉTODOS

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido a partir das atividades da ação “Junto Contigo” vinculado à Pró-reitoria de Extensão de uma universidade federal. A referida ação de extensão teve início em março do ano de 2020, é interdisciplinar e conta com uma equipe gestora de dois docentes e três discentes, sendo que um dos discentes é bolsista. A coordenadora e a coordenadora adjunta atuam, respectivamente, nos cursos de Medicina e Enfermagem, e os três discentes são dos cursos de graduação em Farmácia, Medicina e Enfermagem da mesma universidade.

As atividades da ação começaram a ser desenvolvidas no início do período de isolamento social imposto pela pandemia, contando com a participação, entre março e junho de 2020, de vinte colaboradores, entre eles, docentes e discentes de graduação internos e externos à universidade, vinculados aos cursos de Medicina, Enfermagem, Farmácia, Psicologia, Nutrição, Fisioterapia, Odontologia e Geografia; e por colaboradores da comunidade em geral, os quais ajudaram na divulgação do projeto em ambientes virtuais.

A população assistida foi composta por dezoito idosos, que tiveram conhecimento da ação “Junto contigo” por meio do Programa Universidade Aberta para Terceira Idade (UNATI), também vinculado à universidade, por indicação de amigos e/ou familiares dos próprios colaboradores do projeto, e por uma reportagem veiculada por uma emissora de TV (EPTV, 2020).

A ação foi desenvolvida em quatro etapas: 1) planejamento das atividades; 2) recrutamento, acolhimento e treinamento dos colaboradores; 3) divulgação da ação e acolhimento dos idosos interessados; e 4) realização das interações entre os colaboradores e os idosos.

Iniciou-se o desenvolvimento da ação com o planejamento das atividades pela equipe gestora e, a fim de recrutar colaboradores e idosos, foram confeccionados *flyers* com todas as informações necessárias da ação, os quais foram amplamente divulgados nas redes sociais (*Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp*). Além disso, foi também agendado um treinamento com a coordenadora da ação, a qual é também psicóloga, para capacitar os colaboradores a realizarem escutas terapêuticas efetivas e momentos de interação social.

Foram então recrutados, acolhidos e treinados os colaboradores para serem agentes da ação. E, na sequência, os idosos que manifestaram interesse à equipe gestora em participar da ação, foram acolhidos virtualmente, e direcionados, individualmente, a um colaborador previamente treinado.

Por fim, utilizando-se de ligações pelo aplicativo virtual *WhatsApp*, preferencialmente por videoconferências, estabeleceram-se contatos periódicos e continuados focados na escuta terapêutica dos idosos. O número de ligações para cada idoso variou em decorrência da disponibilidade dos envolvidos, mas, para o estabelecimento do vínculo inicial, foram feitas, no mínimo, três ligações virtuais para cada um deles. Após essas três ligações, e a medida que a demanda surgia, eram realizados contatos semanais pelo *WhatsApp* com cada participante, sendo que, para cada idoso que permanecesse vinculado à ação, eram realizadas de uma a duas ligações semanais de acompanhamento. O conteúdo emergente dessas interações foi discutido entre os colaboradores e a equipe gestora, em grupos privados do *WhatsApp* e em reuniões por webconferência.

## RESULTADOS

A ação “Junto Contigo” foi criada a partir de uma demanda surgida com a pandemia da COVID-19, com o objetivo de proporcionar possibilidades de interação social qualificada para idosos em isolamento social.

Até junho de 2020, tal ação contava com vinte colaboradores, três deles docentes e atuantes nos cursos de Medicina, Enfermagem e Fisioterapia; dois externos à universidade, sendo que um é assistente social e o outro é discente de psicologia; e quinze colaboradores discentes da universidade nos cursos de Medicina, Farmácia, Enfermagem, Fisioterapia, Odontologia e Geografia.

Nas fases de desenvolvimento da ação, foram realizadas as seguintes atividades: confecção dos *flyers* de divulgação e convite para a ação (Fig. 1 e 2); recrutamento dos colaboradores e dos idosos; e realização de treinamento aos colaboradores sobre escuta terapêutica. Todas estas atividades foram conduzidas pela equipe gestora.

Figura 1- Flyer de divulgação e convite da Ação “Junto Contigo”.



Fonte: Dos autores, 2020.

Figura 2- Flyer de divulgação e convite da Ação “Junto Contigo”.



Fonte: Dos autores, 2020.

No total, até junho de 2020, participaram da ação dezoito idosos, dentre eles, dezesseis mulheres (88,9%) e dois homens (11,1%), sendo que a média de idade foi de 72,1 anos (DP=7,88). Os idosos referiam as seguintes comorbidades: depressão; diabetes mellitus; hipertensão arterial; artrite reumatóide; mal de Parkinson; ansiedade; transtorno bipolar. Ademais, foi também observado que, apesar das doenças crônico-degenerativas e de complexidade clínica, a maioria dos idosos participantes apresentava independência na realização das atividades básicas da vida diária (MORAES *et al.*, 2018).

Após a definição da condição de saúde do idoso, os colaboradores apresentavam os casos em reuniões por webconferências ou no grupo do *WhatsApp*, para discussão e questionamentos com a coordenadora responsável pela ação e com a equipe gestora. A partir daí, eram formuladas estratégias individuais para que o colaborador conduzisse de forma mais específica a escuta terapêutica durante as ligações com o idoso.

Um colaborador ficou responsável por monitorar o andamento das atividades realizadas, e coletou os *feedbacks* dos idosos e dos colaboradores quanto a ação, durante as conversas entre eles por meio do *WhatsApp*. Assim, com o objetivo de apresentar os sentimentos de todos os envolvidos de uma forma resumida e representativa, esse colaborador criou uma nuvem de palavras, por meio do aplicativo *Word Cloud* versão 2.6.0, apresentada na figura 3 a seguir:

Figura 3- Nuvem de palavras.



Fonte: Dos autores, 2020.

Durante as interações realizadas entre colaboradores e idosos, foram anotados os pontos mais importantes das conversas, como, por exemplo, observação de depressão, fase de luto, distanciamento de familiares, entre outros, os quais foram também discutidos posteriormente com a equipe gestora.

Nessas reuniões entre equipe gestora e colaboradores, eram sugeridos estudos sobre depressão maior, luto “normal” e “patológico”, para posterior compartilhamento do material no grupo, discussão sobre a temática, e abordagem de forma adequada dos casos existente entre os idosos.

Nesse contexto, onde foram mencionadas experiências de tristeza, depressão e luto entre os idosos, foi relevante a identificação da diferença entre o luto normal e o patológico para melhor atuação dos colaboradores. Entendeu-se, nesses aprofundamentos estudados, que o luto é apresentado em sintomas e durações muito variáveis, podendo ser diferenciado a partir do tempo cronológico, cujos sentimentos excessivos e prolongados, que ultrapassem o período de tempo de doze meses após a morte, podem ser considerados luto patológico.

E, por fim, houve o compartilhamento das experiências dos colaboradores em relação às interações com os idosos. Emergiram vários relatos de que a ação “Junto Contigo” proporcionou momentos especiais e de muito aprendizado com os mais velhos, o que permitiu, por parte de todos, uma visão mais abrangente sobre a vida no enfrentamento dos dias difíceis impostos pelo isolamento na quarentena.

Áudios emocionados de idosos chorando de felicidade e expressando palavras de gratidão, por se sentirem menos solitários e terem alguém para ouvi-los, foram compartilhados internamente no grupo de colaboradores, ficando a sensação, entre todos os envolvidos, de reconhecimento e alcance dos objetivos propostos pelas atividades extensionistas.

## DISCUSSÃO

O aprendizado reforçado nesta pandemia é de que os idosos possuem características e peculiaridades próprias, além da diversidade/pluralidade/complexidade do envelhecimento humano. Sendo assim, sabe-se que a prática da escuta terapêutica é muito importante nessa fase, pois permite analisar o sofrimento do idoso, possibilitando ao mesmo a oportunidade de expressar-se e de falar sobre seus sentimentos (MESQUITA; CARVALHO, 2014).

O uso de novas tecnologias está sendo cada vez mais difundido na sociedade, e os idosos não ficam fora desse contexto. Percebeu-se, com essa experiência, que o acesso a dispositivos conectados à internet pode trazer inúmeros benefícios à pessoa idosa, como por exemplo, a interação social, pois oferece serviços que possibilitam diferentes formas de desenvolver suas atividades cotidianas.

Nesse sentido, Petersen, Kalempa e Pykosz (2013, p. 127) descrevem:

O uso do computador, mais especificamente da internet, favorece o convívio social e a interação, o que afasta em grande parte a solidão, o isolamento social e a alienação. Auxilia na manutenção de um cérebro cognitivamente ativo e dinâmico, oferecendo uma gama de estímulos, como jogos interativos, música, vídeo, bibliotecas, ensino a distância, comunidades virtuais e outros.

Ademais, a interação dos colaboradores com os idosos proporcionou vivências e troca de experiências por meio de uma boa escuta terapêutica, que gerou emoções, e produziu sensação de bem-estar na vida de ambos, amenizando os efeitos do isolamento social condicionado pela pandemia do COVID-19.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relato de experiência são apresentadas questões importantes que envolvem a comunicação em tempos de isolamento social a um dos maiores grupos de risco, a população idosa. Essas questões envolvem, a relevância da escuta terapêutica como meio de compreensão das vivências em tempos de pandemia; o uso do meio virtual “WhatsApp” como facilitador do estabelecimento de comunicação e interação entre a universidade e os idosos; a interação entre estudantes, docentes e idosos como fator de redução dos sentimentos de solidão; e a possibilidade de aprendizado e alcance de bem-estar entre todos os envolvidos.

A escuta terapêutica mediada por aplicativo de mensagens, a despeito da contingência da COVID-19, possibilitou a compreensão dos sentimentos dos idosos. Enxergaram-se caminhos e saberes sobre a vida e sobre como é importante a escuta do outro em momentos difíceis e restritivos. Nesta vivência do “Junto Contigo”, laços fortes foram criados entre a universidade e a população idosa, fluindo diálogos, escutas, empatias, respeito, amor e segurança.

## AGRADECIMENTO

À Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de Alfenas, pelo apoio e financiamento (Edital PROEX 01/2020) das atividades dos Projetos de Extensão com interface em Pesquisa “Observatório de Gestão Hospitalar” e “Desenvolvimento Humano e Escuta Terapêutica”.

## REFERÊNCIAS

- AQUINO, E. M. L. *et al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. *Ciênc. Saude.Colet.*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 6, p. 2423-2446, 2020. DOI: 10.1590/1413-81232020256.1.10502020. Disponível em: <http://www.cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/medidas-de-distanciamento-social-no-controle-da-pandemia-de-covid19-potenciais-impactos-e-desafios-no-brasil/17550?id=17550&id=17550>. Acesso em: 10 jun. 2020.
- CASADEI, G.; BENNEMANN, R. M.; LUCENA, T. F. Influência das redes sociais virtuais na saúde dos idosos. *Enciclo. Biosf.*, Goiânia, v. 16, n. 29, p. 1962-1975, 2019. DOI: 10.18677/EnciBio\_2019A152. Disponível em : <https://www.conhecer.org.br/enciclop/2019a/sau/influencia.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2020.
- ESTUDANTES se aproximam de idosos em tempos de coronavírus. **Jornal da EPTV 1a Edição**, Sul de Minas, 13 de abr. de 2020. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/8477894>. Acesso em: 15 maio 2020.
- FERREIRA, M. C.; TEIXEIRA, K. M. O uso de redes sociais virtuais pelos idosos. **Estud. Interdiscipl. Envelhec.**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 153-167, 2017. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/download/74595/49695>. Acesso em: 2 jul. 2020.
- HAMMERSCHMIDT, K.; BONATELLI, L.; CARVALHO, A. Caminho da esperança nas relações envolvendo os idosos: olhar da complexidade sob pandemia do COVID-19. **Tex. Context. Enf.**, [Florianópolis], 2020. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/281>. Acesso em: 20 maio 2020.
- INONNI, M. S. **Idosos**: novas tecnologias podem ajudar a diminuir a solidão. *In*: INONNI, M. S. São Paulo, 07 dez. 2018. Disponível em: <https://inonni.com.br/blog/2018/12/07/idosos-novas-tecnologias-podem-ajudar-a-diminuir-a-solidao/#:~:text=As%20tecnologias%20digitais%20ajudam%20a,para%20o%20desenvolvimento%20da%20depress%C3%A3o>. Acesso em: 25 jun. 2020.

- KAIRALLA, M. Como fica a cabeça dos idosos em tempos de Covid-19 e isolamento social. *In: Veja Saúde*, São Paulo, 15 abr. 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/blog/cheguem/como-fica-a-cabeca-dos-idosos-em-tempos-de-covid-19-e-isolamento-social/>. Acesso em: 21 jun. 2020.
- MESQUITA, A. C.; CARVALHO, E. C. A Escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. *Rev. Esc. Enferm. USP*, São Paulo, v. 48, n. 6, p. 1127-1136, dez. 2014. DOI:10.1590/S0080-623420140000700022. Disponível em: [https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n6/pt\\_0080-6234-reeusp-48-06-1127.pdf](https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n6/pt_0080-6234-reeusp-48-06-1127.pdf). Acesso em: 22 jun. 2020.
- MORAES, E. N. *et al.* **Avaliação multidimensional do idoso**. Curitiba, 2018. Disponível em: [http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2020-04/avaliacaomultidoidoso\\_2018\\_atualiz.pdf](http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-04/avaliacaomultidoidoso_2018_atualiz.pdf). Acesso em: 1 ago. 2020.
- OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Folha informativa – COVID-19: doença causada pelo novo coronavírus**. 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875). Acesso em: 2 jun. 2020.
- PETERSEN, D. A.; KALEMPA, V. C.; PYKOSZ, L. C. Envelhecimento e inclusão digital. **Extensio Revis. Eletr. de Extens.**, Florianópolis, v. 10, n. 15, p. 120-128, set. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/1807-0221.2013v10n15p120/25456>. Acesso em: 15 jul. 2020.
- SCHUCHMANN, A. *et al.* Isolamento social vertical X Isolamento social horizontal: os dilemas sanitários e sociais no enfrentamento da pandemia de COVID-19. **Braz. J. Hea. Rev.**, Curitiba, v. 3, n. 2, p.3556-3576, mar./abr. 2020.
- WHO - World Health Organization. **Question and answers on coronaviruses (COVID-19)**. 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>. Acesso em: 5 maio 2020.

**Data de recebimento:** 19/09/2020

**Data de aceite para publicação:** 20/10/2020