



Español

Universidade Federal Fluminense



ESCUELA DE ENFERMERÍA
AURORA DE AFONSO COSTA

Artículos Originales



Acciones de los trabajadores de un centro de atención psicosocial: perspectiva de la fenomenología social

Cíntia Nasi¹, Florence Romijn Tocantins², Marcio Wagner Camatta³, Jacó Fernando Schneider³

1 Universidad Federal de Porto Alegre

2 Universidad Federal del Estado de Rio de Janeiro

3 Universidad Federal do Rio Grande do Sul

RESUMEN

Objetivo: Comprender el significado de las acciones de los trabajadores de un Centro de Atención Psicosocial (CAPS). **Método:** estudio cualitativo, con la utilización del referencial de la fenomenología social de Alfred Schutz, realizado en un CAPS de la región oeste del estado de Santa Catarina. Se realizaron entrevistas con 14 trabajadores del servicio. **Resultados:** Los trabajadores tienen la intención de mejorar el tratamiento ofrecido a los usuarios; busca promover la autonomía, la calidad de vida y la reinserción social de los usuarios; y esperan que la administración pública municipal mejore para ofrecer un atendimento con las condiciones adecuadas a los usuarios. **Conclusión:** El estudio le dio visibilidad a las acciones de los trabajadores en su cotidiano, posibilitando involucrarlos en las reflexiones sobre la manera con que el servicio está estructurado, para que construyan nuevas posibilidades de calificar sus acciones.

Descriptor: Salud Mental; Servicios de Salud Mental; Enfermería; Investigación Cualitativa.

INTRODUCCIÓN

Los Centros de Atención Psicosocial (CAPS) son elementos de la red de atención a la salud mental responsables por la demanda de usuarios en determinado territorio. Los CAPS poseen potencial para fortalecer los principios de la reforma psiquiátrica, a medida que priorizan las singularidades de sus usuarios y ofrecen atención integral, con relaciones dialógicas y humanizadas.

Los CAPS poseen valor estratégico para la reforma psiquiátrica brasileña, especialmente porque posibilitan la organización de una red que sustituye a los hospitales psiquiátricos y al modelo de manicomios en el país. Los CAPS son servicios de salud abiertos, comunitarios; referencia para personas con trastornos mentales severos y persistentes, con el objetivo de realizar el acompañamiento clínico y la reinserción social de los usuarios al trabajo, Ocio, ejercicio de los derechos civiles y el fortalecimiento de los lazos familiares y comunitarios⁽¹⁾. La propuesta de los CAPS es ofrecer un atendimento que no aisle a los usuarios, sino que busque reintegrarlos a la familia, a la comunidad y a la vida productiva por medio del rescate de la autoestima y de la reestructuración de vínculos⁽²⁾.

En esa perspectiva, el atendimento en los CAPS ofrecido a los usuarios y familiares debe hacerse por trabajadores de diversas áreas, superando las configuraciones clásicas que tradicionalmente actuaban en el área de la salud mental - psicólogo, psiquiatra, enfermero y asistente social. Por lo que en los servicios del modo psicossocial, deben agregarse también a trabajadores de otras áreas, como terapeutas ocupacionales, profesionales de artes y de educación física. Se reconoce, sin embargo, que la configuración del equipo multidisciplinar puede variar de acuerdo con las características del servicio y las demandas de los usuarios. De esa

forma, es de extrema importancia que el grupo actúe mediante un intercambio y complementariedad de sus respectivos saberes en las acciones cotidianas del servicio.

La nueva propuesta de organización del trabajo puede posibilitar que todos se sientan miembros del equipo, siendo respetados, reconocidos, valorizados y participantes del proceso de rehabilitación psicossocial⁽³⁾. Además de eso, en el CAPS también se busca envolver a la familia del usuario en el tratamiento y terapéutica asistencial, entendido como parte fundamental para que haya una evolución satisfactoria del usuario en el modo psicossocial de atención⁽⁴⁾.

En la nueva configuración del trabajo en salud mental, con la organización de una red de servicios comunitarios, se hace imprescindible conocer las motivaciones de los trabajadores sobre las acciones que desarrollan en el servicio de atendimento a los usuarios. El estudio podrá permitir la visualización de las acciones desarrolladas por los trabajadores del CAPS y de sus motivaciones al tratar a los usuarios. Para tanto, el objetivo de este estudio fue comprender el significado de las acciones de esos funcionarios en un CAPS, en la perspectiva de la fenomenología social.

TRAYECTORIA METODOLÓGICA

Se trata de un estudio cualitativo, de abordaje fenomenológico, utilizando el referencial teórico-filosófico de la fenomenología social de Alfred Schutz⁽⁵⁾.

Para comprender el significado de las acciones de los trabajadores del CAPS, se tuvo como fundamento la concepción de Schutz de lo que es acción social. De esta forma, las acciones de los trabajadores son aquellas entendidas como comportamientos motivados, motivos esos que Schutz⁽⁵⁾ clasifica en dos conjuntos: los *motivos*

para y los motivos porque. Los motivos para son el fin por el cual la acción fue realizada; ellos se refieren al futuro. Los motivos porque remiten a las experiencias pasadas del sujeto y esas vivencias determinan como él actúa⁽⁵⁾.

El campo de estudio de esta investigación es un CAPS II, localizado en la región oeste del estado de Santa Catarina. Los participantes fueron 14 trabajadores del CAPS, siendo cuatro médicos, dos psicólogas, una enfermera, una asistente social, tres auxiliares de enfermería, un técnico administrativo y dos agentes comunitarias de salud (ACS).

La recolección de las informaciones ocurrió por medio de una entrevista fenomenológica⁽⁶⁾, desarrollada en los meses de enero y febrero de 2011 en las dependencias del CAPS, con las siguientes cuestiones norteadoras: "Me cuente que acciones usted desarrolla en el CAPS" y "¿Que desea con esas acciones?". Las entrevistas fueron grabadas en audio digital y posteriormente transcritas integralmente. El número de sujetos no fue establecido previamente; las entrevistas ocurrieron hasta ocurrir la repetición de los discursos⁽⁷⁾ acerca de las acciones y las motivaciones de los trabajadores de los CAPS.

El análisis de las informaciones se condujo siguiendo los pasos preconizados por los investigadores de la fenomenología social^(6,8,9). La lectura exhaustiva y el análisis crítico de los discursos permitieron identificar y describir el significado de la acción – la categorización – con consecuente comprensión del fenómeno investigado tras identificar los motivos para la acción. Esas causas revelan la intencionalidad del autor de la acción en el mundo social como acción en curso o mirando hacia el futuro, desvelando sus expectativas, anhelos y objetivos deseados. Esas categorías que emergen de este análisis, fundamentadas en la fenomenología social de Alfred Schutz, constituyen una síntesis objetiva de los significados de las acciones que surgen de las

experiencias de los sujetos, siendo denominadas de categorías concretas⁽⁶⁾.

Se tuvieron en cuenta los aspectos éticos de las investigaciones con seres humanos. Se garantizó el sigilo y el anonimato de los sujetos participantes por medio de la firma del consentimiento libre y aclarado. El proyecto de pesquisa fue aprobado por el Comité de Ética en Pesquisa de la Universidad Comunitaria de la Región de Chapecó (UNOCHAPECÓ), con el parecer Nº. 263/10.

RESULTADOS

Las acciones desarrolladas por los trabajadores se relacionan con aquellas desarrolladas específicamente en el espacio del CAPS y otras direccionadas para el espacio de la sociedad. Las acciones en el espacio del CAPS estaban dirigidas para el atendimento ofrecido al usuario y a la familia; el establecimiento de vínculo con los usuarios; a la interferencia de las políticas públicas municipales en su trabajo; al establecimiento de relaciones con los colegas del equipo; en supervisiones de prácticas laborales y en el enfrentamiento del estigma del área de salud mental. Sobre las acciones en el espacio de la comunidad, los trabajadores relataron la articulación del CAPS con la atención básica y demás acciones de salud mental dirigidas para la comunidad.

A partir de los discursos del conjunto de los entrevistados, se buscó identificar los motivos para de las acciones de los trabajadores en el CAPS, o sea, las intenciones de los funcionarios del servicio al desarrollar sus actividades, desvelando su significado.

Trabajadores buscan promover la autonomía y la calidad de vida de los usuarios

Nasi C, Tocantins FR, Camatta MW, Schneider JF. Actions of Workers in a Psychosocial Care Center: A Social Phenomenological Perspective. Online braz j nurs [internet] 2015 Dec [cited year month day]; 14 (4):481-88. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/4531>

Los sujetos focalizaron que con sus acciones en el CAPS, esperan la prevención de las crisis de los usuarios, además del no agravamiento del trastorno mental de los usuarios

Queremos lograr que el paciente permanezca como está, estable [...] prevenir las crisis más graves que son las que acaban resultando en internación. (E1)

Otros trabajadores también especificaron que le hacen saber a los usuarios que el tratamiento tendrá resultados futuro.

Espero que logremos transmitirles que allá más adelante va a haber un resultado de eso todo, porque es una cosa a largo plazo [...] o para el resto de la vida [...] espero que después haya algún reflejo. (E7)

Los funcionarios buscan disminuir la sintomatología característica de los trastornos mentales, la promoción de una recuperación de la salud mental y mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Yo espero que mejoren [...] su bienestar físico, su bienestar mental. (E4)

Propiciando mejorar la salud mental de tu paciente. (E6)

Lo que esperamos es mejorar la calidad de vida del paciente, mejorar la convivencia familiar [...] vincular el paciente a la sociedad para mejorar su calidad de vida. (E11)

Ellos también consideran que su trabajo está vinculado a la promoción de la salud mental y no solamente al trastorno mental.

Lo que tengo en vista [...] es siempre buscar el potencial del paciente y de cuestionar cómo él está y cómo lidiar con sus problemas [...] él tiene una tarea, un problema, puede ser una enfermedad X, pero su vida no se resume a eso (E9)

Sin embargo, uno de los sujetos, a pesar de señalar que tiene el objetivo de trabajar promoviendo la salud mental, reconoce que todavía trata como enfermedad mental, especialmente debido a la gravedad del cuadro de los usuarios que llegan al servicio.

Yo veo mucho, que no trabajamos, realmente con la salud mental, yo creo que trabajamos más con la enfermedad mental [...] cuando él llega aquí él ya está en los últimos casos y no logramos hacer un trabajo de prevención, por ejemplo, y mi gran objetivo es que un día podamos hacer la prevención. (E2)

Los trabajadores esperan que con el desarrollo de sus acciones en el trabajo cotidiano del CAPS, logren estimular a los usuarios a ejercer su ciudadanía y sus potencialidades fuera del espacio del servicio.

Están desarrollando su potencial y están pudiendo ejercer su ciudadanía de criticar varias cosas que van más allá de sus patologías. Ellos están pudiendo cuidar de sus vidas y todo el contexto sociocultural, económico y político, no solo de la cuestión biológica, biomédica que hace parte de su enfermedad, está siendo un ejercicio de trabajar con potencialidades. (E9)

En sus acciones, buscan estimular la autonomía, el empoderamiento y el autocuidado de los usuarios frente a sus vidas.

[...] el empoderamiento de las cosas de él, él volver a tomar cuenta de sí propio [...] creo que los talleres, los grupos terapéuticos son para eso, hasta en una visita domiciliaria, que tú interactúas con él y tú vas logrando que él encuentre nuevamente su autonomía. (E6)

Ayudamos en todo, para que ellos puedan ser un poco independientes. (E13)

Con el trabajo en el CAPS, esperan también promover la reinserción social de los usuarios, para que tengan mayor interacción social, participen de diversas actividades en la sociedad y también retornen al mercado de trabajo.

Orientarlos para que tengan una participación social, para que tengan mejores hábitos de vida, para que interactúen con la sociedad, para que hagan actividades, para que no se queden sólo en casa, tengan hobbies, intenten hacer alguna actividad física, por ejemplo, que no se restrinjan a tomar remedios y quedarse dentro de casa y venir al CAPS. (E8)

Durante las entrevistas, los trabajadores destacaron que tienen la intención de establecer una relación de vínculo con los usuarios.

[...] el vínculo de ellos, cada vez más vínculo con nosotros. (E4)

Yo creo que el vínculo que creamos con ellos por sí solo ya es bueno, esa acogida ya es una expectativa, que es una cosa que siempre esperamos. No es muy fácil, ellos son bien cerrados, entonces ese vínculo es lo que esperamos. (E10)

DISCUSIÓN

En su cotidiano, los funcionarios intentan mantener a los usuarios en un cuadro estabilizado del trastorno mental, evitando que entren en situación de crisis, de agudización de los síntomas. Se identifica que las acciones dirigidas al paciente para que permanezca en un cuadro estabilizado del trastorno mental demuestran que éstas son una forma de relevancia intrínseca en el cotidiano de los trabajadores, o sea, una acción que les despierta interés.

Schutz⁽⁵⁾ describe un sistema de relevancias que es determinado por los intereses a mano. Es el interés a mano que motiva el pensar, el proyectar y el actuar. No obstante, no existe un interés a mano aislado y sí una variedad de intereses llamados en la vida cotidiana de *planes* (de vida, de trabajo, de pensamiento). Las relevancias intrínsecas son resultado de los intereses escogidos, establecidos espontáneamente para resolver los problemas por medio del pensamiento⁽⁵⁾.

A pesar de algunos trabajadores destacar el carácter de cronicidad de los trastornos mentales y objetivar el no agravamiento de la situación de la salud mental de esos usuarios, el equipo también destaca que, durante sus acciones, toman en cuenta la mejoría del paciente. Busca la disminución de los síntomas característicos de los trastornos mentales, la promoción de una recuperación de la salud mental de los usuarios, la mejoría de la calidad de vida y una mejor inserción en la sociedad.

Se observa que el equipo considera que su trabajo está direccionado a la promoción de la salud mental y no solamente a la enfermedad mental. Tal inversión de la lógica de atención, de un atendimento que era direccionado a atender la enfermedad mental y solamente a la remisión de la sintomatología psiquiátrica de los sujetos para un tratamiento que valoriza la

promoción de la salud mental y está centralizado en el sujeto que está en sufrimiento, surge con el movimiento de la reforma psiquiátrica brasileña y con la transformación del modo asilar para el psicosocial.

El proceso de la reforma psiquiátrica brasileña pretende hacer una ruptura con el modelo tradicional, que se basa en el principio enfermedad-cura y comprende de forma predominantemente orgánica el proceso salud-enfermedad, con estrategias de cuidado centralizadas en la sintomatología. La propuesta que surge con la reforma, de la estrategia de la atención psicosocial, exige la superación de ese paradigma para otro que comprenda el proceso salud-enfermedad como resultante de procesos sociales complejos, que valoriza al usuario como sujeto y que exige un abordaje interdisciplinar, transdisciplinar e intersectorial, con la construcción de una red de atención integral⁽¹⁰⁾. La realización de un cuidado que objetive la integralidad de la atención debe ocuparse en invertir no solamente en los aspectos biomédicos, sino también en conocer y comprender al sujeto, con su subjetividad, su historia y sus relaciones sociales⁽⁸⁾.

Se presume que los trabajadores priorizan la promoción de la salud mental utilizando su estoque de conocimientos sobre las modalidades de atención psicosocial. Eso porque el hombre tiene a cualquier momento un estoque de conocimiento a mano que le sirve como un código para interpretar sus experiencias pasadas y actuales, y también determina con anticipación las cosas que vendrán. Ese estoque de conocimiento existe en un flujo continuo y cambia en términos de extensión y de estructura⁽⁵⁾.

Los sujetos esperan que con el desarrollo de sus acciones cotidianas en el trabajo del CAPS, los usuarios ejerzan su ciudadanía y sus potencialidades fuera del espacio del servicio. Esas acciones incluyen tanto el estímulo para que los

usuarios logren organizar sus tareas domésticas, en sus casas, como para que busquen trabajos en la sociedad.

Los funcionarios procuran estimular la autonomía, el empoderamiento y el autocuidado de los usuarios en sus vidas. Con los movimientos por la reforma psiquiátrica, se quiere actuar en el sentido del empoderamiento de los usuarios e incremento de su poder de contractualidad en la sociedad⁽¹¹⁾. El empoderamiento engloba un conjunto de estrategias de fortalecimiento del poder, de la autonomía de los sujetos. En la salud mental, se relaciona a una perspectiva del fortalecimiento del poder, participación y organización de los usuarios y sus familiares en torno del cuidado en la salud mental, además de estrategias de la defensa de sus derechos, de cambios de la cultura relativa a la enfermedad y a la salud mental, del ejercicio del control social en el sistema de salud y de la militancia social⁽¹²⁾.

Los trabajadores esperan promover la reinserción social de los usuarios, para que ellos tengan mayor interacción social, participen de diversas actividades en la sociedad y también para que vuelvan al mercado de trabajo. Preocupaciones como esas son fundamentales en un servicio substitutivo como el CAPS, que no tiene solamente el papel de atendimento volcado para el tratamiento psiquiátrico, y sí un importante objetivo de trabajar con la rehabilitación psicosocial de los usuarios y su inserción en las más diversas actividades de la sociedad.

Se reconoce que los CAPS deben promover acciones para posibilitar la rehabilitación psicosocial de sus pacientes, por medio de actividades comunitarias para integrar socialmente a los sujetos en sufrimiento psíquico en la comunidad. Con ese entendimiento, y para que el CAPS realmente promueva esa rehabilitación psicosocial, es necesario el involucramiento y la movilización de usuarios, familiares, trabajadores del servicio y la comunidad en general⁽¹³⁾.

Los funcionarios destacaron la importancia del establecimiento del vínculo y de una mayor interacción social con los usuarios. O sea, en el trabajo en salud mental, el establecimiento de lazos es de gran importancia, pues está relacionado al desarrollo de una relación social directa, en una situación cara a cara. Las relaciones sociales son establecidas por los usuarios en la vida cotidiana, que es un mundo intersubjetivo compartido entre los semejantes^(5,14). Las relaciones sociales cara a cara presuponen una simultaneidad real de cada una de las vertientes de conciencia distintas, o sea, cuando ambos están compartiendo un tiempo y un espacio común⁽⁵⁾. El vínculo entre el trabajador y el usuario es una herramienta terapéutica en el cotidiano de las relaciones sociales, que en la perspectiva de la fenomenología social, emerge en la relación intersubjetiva cara a cara, donde los aspectos de la singularidad de ambos son capturados mutuamente.

Con el emerger de las categorías concretas, fue posible elaborar las acciones típicas de los profesionales, expresadas en la intención de que los usuarios tengan mejorías en el tratamiento, en la calidad de vida, en la salud mental, en la reinserción social, en el establecimiento de vínculos y en la interacción social con otros usuarios.

CONCLUSIÓN

Este estudio comprendió el significado de las acciones de los trabajadores del CAPS a partir de la descripción del propio grupo de trabajadores, revelando las intenciones de sus acciones, desde la perspectiva de la fenomenología social.

Las acciones de los trabajadores de un CAPS se expresaron en la intencionalidad de que los usuarios obtengan mejorías en el tratamiento relacionado a la salud mental y en sus actividades diarias. Los sujetos demostraron la intención

de sus acciones para promover la salud mental, en la reinserción social de los usuarios y en el establecimiento de vínculo e interacción social.

A partir del referencial teórico-metodológico adoptado en este estudio, se considera que las intenciones y motivaciones de los trabajadores están apuntando el desarrollo de su trabajo siguiendo los presupuestos de la atención psicosocial y las propias concepciones de la reforma psiquiátrica.

No obstante, se observa que son necesarios más estudios que exploren y analicen esa realidad social utilizándose la perspectiva del significado de la acción para otros actores envueltos en ese escenario de cuidado, como usuarios y familiares, ya que el confronto de esas perspectivas pueden revelar convergencias o divergencias de interés entre los grupos sociales. Los estudios en el ámbito de los espacios de los CAPS deben ser continuados, de manera que fortalezcan este tipo de servicio junto a una red de atención a la salud mental.

CITAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Centros de Atenção Psicossocial – CAPS [homepage]. Available from: http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=29797
2. Schrank G, Olschowsky A. Centers of psychosocial attention and the strategies for family insertion. *Rev Esc Enferm USP* 2008;42(1):127-34.
3. Filizola CLA; Milioni, DB; Pavarini, SCI A vivência dos trabalhadores de um CAPS diante da nova organização do trabalho em equipe. *Rev Eletr Enferm* [internet] 2008 [cited 2010 may 15]; 10(2): 491-503. Available from: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/8061/5828>.
4. Mielke FB, Kantorski LP, Jardim VMR, Olschowsky A, Machado MS. Mental care delivered in psychosocial care centers (CAPS) from the viewpoint of the professionals. *Cienc. saude colet.* 2009; 14(1):159-164.

5. Schutz A. Sobre Fenomenologia e Relações Sociais. Petrópolis: Vozes; 2012.
6. Jesus MCP, Capalbo C, Merighi MAB, Oliveira DM, Tocantins FR, Rodrigues BMDR, Ciuffo LL. The social phenomenology of Alfred Schütz and its contribution for the nursing. *Rev. esc. Enferm. USP.* 2013; 47(3): 736-741
7. Moraes EL, Santos MJ, Merighi MAB, Massarollo MCKB. Experience of nurses in the process of donation of organs and tissues for transplant *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2014; 22(2):226-233.
8. Camatta MW, Wetzel C, Schneider JF. Users' expectations with regard to mental health actions: a phenomenological study. *Online braz j nurs [periodic online].* 2012 Dec [cited year month day]; 11 (3):668-82. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3908>
9. Souto RQ, Merighi MAB, Guruge S, Jesus MCP. Older Brazilian women's experience of psychological domestic violence: a social phenomenological study. *Int J Equity Health.* 2015; 14(44).
10. Yasui S, Costa-Rosa A. A Estratégia Atenção Psicossocial: desafio na prática dos novos dispositivos de Saúde Mental. *Saúde em Debate* 2008; 32(78/79/80): 27-37.
11. Almeida KS, Dimenstein M, Severo AK. Empowerment and psychosocial care: notes on a mental health association. *Interface - Comunic Saude Educ* 2010; 14(34):577-89.
12. Vasconcelos EM. Abordagens psicossociais II: reforma psiquiátrica e saúde mental na ótica da cultura e das lutas populares. São Paulo: Hucitec; 2008
13. Nasi C, Schneider J. Actividades cotidianas de usuarios de un servicio de salud mental: una investigación fenomenológica. *Index Enferm [internet]* 2010[cited 2011 abr 15]; 19(4): 249-53. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300004&lng=pt&nrm=iso&tIng=es
14. Nasi C; Schneider JF. Social relationships in the quotidian of users of a psychosocial care center: a phenomenological study. *Online Brazilian Journal of Nursing [internet].* 2010 April [Cited 2013 jun 03]; 9(1). Available from: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2010.2745/html_96

Todos los autores participaron de las fases de esa publicación en una o más etapas a continuación de acuerdo con las recomendaciones del International Committee of Medical Journal Editors (ICMJE, 2013): (a) participación substancial en la concepción o confección del manuscrito o de la recolecta, análisis o interpretación de los datos; (b) elaboración del trabajo o realización de la revisión crítica del contenido intelectual; (c) aprobación de la versión sometida. Todos los autores declaran para los debidos fines que es de su responsabilidad el contenido relacionado con todos los aspectos del manuscrito sometido al OBJN. Garantizan que las cuestiones relacionadas con la exactitud o integridad de cualquier parte del artículo fueron debidamente investigadas y resueltas. Eximiendo por lo tanto el OBJN de cualquier participación solidaria en eventuales procesos judiciales sobre la materia en aprecio. Todos los autores declaran que no poseen conflicto de intereses, de orden financiera o de relacionamiento, que inflencie la redacción y/o interpretación de los resultados. Esa declaración fue firmada digitalmente por todos los autores conforme recomendación del ICMJE cuyo modelo está disponible en http://www.objnursing.uff.br/normas/DUDE_final_13-06-2013.pdf

Recibido: 02/09/2013
 Revisado: 24/09/2015
 Aprobado: 01/10/2015