
SOMOS LOUCOS POR TELEFONE

MILENE APARECIDA RAMALHO*

RAMALHO, M.A. Somos loucos por telefone. *Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo*, v.8, n.1, p.15-9, jan./abr., 1997.

RESUMO: O artigo problematiza a questão do uso do telefone numa instituição de saúde mental, enquanto uma situação cotidiana que emerge no contexto das novas práticas em psiquiatria. Desenvolve uma reflexão que, ao questionar a legitimidade do direito ao uso do telefone pelos loucos, levanta uma polêmica a respeito do enquadre terapêutico proposto no discurso da clínica e faz um paralelo com o discurso essencialmente normativo do Tratamento Moral Pineliano. Finalmente, aponta para algumas formas práticas de enfrentamento do problema, as quais buscam superar as tendências simplificadoras e redutivas presentes nas respostas que reproduzem as velhas práticas manicomiais.

DESCRIPTORES: Saúde mental. Desinstitucionalização, tendências. Relato de caso. Equipe de assistência ao paciente. Administração municipal. Política de saúde, tendências.

O USO DO TELEFONE NAS NOVAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE MENTAL: UM PROBLEMA A SER PENSADO

O uso do telefone no Núcleo de Atenção Psicossocial, NAPS** é o tema que será abordado nesta discussão, com o objetivo de levantar questões que possam contribuir no processo de reflexão das novas práticas, considerando tratar-se de uma problemática que, com frequência, vem emergindo no cotidiano da equipe e dos usuários na referida instituição, como fator desencadeante de insatisfações, desentendimentos

e irritabilidade no contexto institucional, a despeito, mesmo, da obviedade que o uso do telefone ocupa no contexto da sociedade contemporânea, no que se refere à sua necessidade e importância para o homem moderno.

Sem entrar no âmbito de uma discussão político-econômica ou ideológica acerca do acesso aos meios de comunicação, ou seja, do direito de todo cidadão em poder dispor, dentre outros instrumentos, do telefone para comunicar-se, o que será problematizado aqui é algo ainda anterior; refere-se à

* Assistente Social. Coordenadora do Núcleo de Atenção Psicossocial da Região Centro, NAPS, Santos, São Paulo, de abril de 1994 a dezembro de 1996.

Endereço para correspondência: Milene Aparecida Ramalho. Rua Vahia de Abreu, 104, ap. 21. Boqueirão. 11050-120. Santos, SP.

** NAPS - Núcleo de Atenção Psicossocial: Unidade de Saúde Mental que constitui, junto a outros cinco núcleos, uma rede regionalizada de serviços constituídos na cidade de Santos, São Paulo, cuja estrutura de funcionamento de 24hs/dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados, permite oferecer acompanhamento intensivo à crise - o que pode incluir hospitalidade diurna e/ou noturna - e ainda um acompanhamento contínuo e integral (pós-crise) dentro de uma estratégia de Reabilitação Psicossocial.

legitimidade desse direito para algumas pessoas ou, mais explicitamente, à *legitimidade desse direito para os loucos*.

“Jacaré” (como prefere ser chamado) é um usuário do serviço que passa boa parte do seu tempo “pendurado” no telefone da unidade. Identificando-se como cantor e compositor, político e atleta, seus contatos telefônicos envolvem conversas com seu empresário, reivindicações e denúncias políticas (inclusive contra os funcionários do próprio serviço) e ruidosos desentendimentos com várias organizações e setores, sobretudo aqueles ligados ao poder público municipal.

Maria Helena, outra usuária, também faz uso incessante do telefone nos períodos de crise - para contatar, várias vezes ao dia, com membros da sua família, os quais, invariavelmente, rebelam-se contra ela, provocando-lhe uma reação à altura.

Assim como eles e outros tantos usuários, também uma equipe de aproximadamente doze pessoas, por período, revezam-se na utilização do telefone para emitir ou receber mensagens que buscam responder através desse tipo de contato a algumas demandas de trabalho, como atendimentos às chamadas de emergência, agendamentos, trocas de informações e orientações, questões administrativas, entre outras, o que constantemente acaba representando um grande desgaste de energia, dada a permanente situação de congestionamento da linha.

Eis o quadro diante do qual reportam revoltadas colocações de uma parcela da equipe e, por vezes, de alguns usuários, reclamando a falta de organização do serviço e reivindicando a imposição de *limites* àqueles que demonstram-se “incapazes de fazer uso adequado e racional do aparelho”.

O USO DO TELEFONE PELOS LOUCOS. UMA REFLEXÃO À LUZ DO TRATAMENTO MORAL

Como se vê, existe, de fato, uma realidade que nos indica a necessidade da criação de respostas que possam resolver esse problema - aliviando o nível de tensão ou, pelo menos, deslocando-a “para o seu devido lugar”, ou seja, para um campo explicitamente administrativo e/ou para o campo político das relações institucionais numa perspectiva de transformação do paradigma psiquiátrico.

Num primeiro movimento de busca de respostas instaura-se na equipe uma polêmica - que se fundamenta e justifica no discurso da clínica - quanto à “*necessidade e benefício terapêutico*” de se estabelecer uma *lei* que venha regular o uso do telefone, podendo significar desde a restrição do uso para determinados usuários ou em determinadas circunstâncias (momentos de crise) até a absoluta proibição dessa “*prerrogativa*” para todos os “*pacientes*”.

Assim, a questão deixa de ser o problema objetivo do congestionamento da linha telefônica - como bem o expressa “Jacaré” ao protestar contra a falta de um celular no NAPS - e passa a ser um problema referido à psiquiatria: a falta de limites e adequação dos usuários.

É interessante notar, neste aspecto, que durante a discussão em nenhum momento a equipe se dispõe a fazer uma revisão e um auto-questionamento sobre a necessidade e adequação dos seus próprios telefonemas (que também incluem ligações particulares) e nem uma avaliação crítica quanto à inacessibilidade aos telefones nas diversas instituições públicas que frequentamos, onde as relações de poder existentes estabelecem muito claramente quem dita as normas de funcionamento e quem se submete a elas.

Na polêmica instaurada há quem aponte a impropriedade das condutas terapêuticas adotadas pelo serviço, referindo-se à falta de “*enquadre*” como um problema a ser pensado no que diz respeito às nossas

relações com os usuários. Mais uma vez vem à tona casos como o de "Jacaré", que insiste em ocupar um lugar que não lhe pertence, excedendo-se nas suas manias de grandeza (músico, político, atleta) e nas suas sintomáticas atitudes de controle em relação aos seus terapeutas, ou como o de Maria Helena, que, através de um discurso agressivo e de quem "*não fala coisa com coisa*", incomoda seus familiares, produzindo mais problemas do que benefícios para ela própria.

Espera-se, afinal, que estas pessoas reconheçam-se no seu lugar de loucos e aceitem passivamente um papel de doentes para que possam ser tratados?

Ora, tal preocupação revela e denuncia uma tendência de pensamento referida ao tratamento moral, que se caracterizou como um sistema pedagógico através do qual a psiquiatria, com pretensões à cientificidade, institui sua primeira terapêutica, legitimando práticas de exclusão e violência realizadas pelo asilo. Práticas expressas, já desde o século XVI, nas relações da sociedade com a pobreza, com a marginalidade, com as várias formas de desvios sociais, enfim, com todas as atitudes e comportamentos não condizentes com o ideário racional do século XVII ou com o racionalismo burguês dos séculos posteriores (FOUCAULT)².

Observamos, assim, que neste percurso histórico onde a loucura, compreendida como desrazão, tornou-se inicialmente alienação e, posteriormente, doença mental, a ciência moderna encontrou através do discurso da psiquiatria a possibilidade de continuar reafirmando a *sua razão* (suas verdades universais), da mesma forma que, analogicamente, o discurso do *terapêutico*, presente na polêmica da equipe do NAPS, identifica na pessoa de "Jacaré" e de Maria Helena a imagem da irracionalidade - causadora de uma desorganização do serviço - que, em si, sugere a necessidade da imposição de uma ordem, do ponto de vista da racionalidade institucional.

É assim que podemos dizer, por exemplo, que se a identidade de "Jacaré" corresponde essencialmente à sua loucura, então não é possível ser reconhecida no músico, no político, no atleta e, dessa forma, suas atitudes e comportamentos devem ser considerados como manifestações fora da realidade e, portanto, condenáveis, ou melhor dizendo, tratáveis.

Aplicando-se os fundamentos do tratamento moral, "Jacaré", enquanto um alienado mental, deve submeter-se a um processo de normatização que, para BIRMAN¹, envolve uma pedagogia estruturada em torno das noções de hierarquia, ordem, vigilância e dominação.

Isto posto, verificamos que por trás de um discurso sobre o caráter terapêutico da atitude de imposição de limites com relação ao uso do telefone pelos usuários, evidencia-se uma prática de exclusão, na qual fica implícita uma compreensão da loucura baseada na idéia moral do "*ser em falta*" (BIRMAN)¹, do ser incapaz por natureza. Nessa perspectiva entende-se que, frente à incapacidade de estabelecerem uma comunicação segundo os códigos estabelecidos e aceitos socialmente, os nossos usuários devam permanecer excluídos desse direito.

NA PERSPECTIVA DAS NOVAS PRÁTICAS, UMA RESPOSTA COMPLEXA PARA UM PROBLEMA COMPLEXO

Afinal, na perspectiva das novas práticas, no bojo da discussão da reforma psiquiátrica, como podemos efetivamente responder ao problema colocado?

Em primeiro lugar é preciso reconhecer a importância fundamental da criação das condições que, objetivamente, favoreceram o surgimento do problema enquanto tal, o que, no caso, manifesta-se na garantia absoluta de acesso ao telefone a todas as pessoas que freqüentam o NAPS; decisão

que envolve um posicionamento político-ideológico, político-cultural e político-administrativo por parte do serviço, expresso num novo modelo assistencial adotado pela Política de Saúde Mental do Município. Esse modelo tende a reproduzir novas configurações nas relações institucionais e, nessa medida, a exigir um novo tipo de ação técnico-política dos profissionais, que acabam permitindo ou mesmo propiciando a emergência de uma gama de contradições que permeiam essas relações na sua complexidade.

É nesse contexto que esse tema pode ser trabalhado não só pela equipe, mas também junto aos usuários no jogo das correlações de forças presentes nos diversos espaços considerados por nós como terapêuticos. Neste jogo evidenciam-se os vários níveis de contratualidade social e é através dele que buscamos nos prevenir do risco de cair na armadilha do paternalismo.

Assim, são em espaços como, por exemplo, o da Assembléia Geral (que inclui usuários e trabalhadores da unidade) que pessoas como "Jacaré" ou Maria Helena são questionadas pelos seus companheiros ou pela equipe e podem questionar e expressar suas razões, seus interesses, etc., no que se refere ao uso que fazem do telefone da unidade; são nestes espaços ainda que podem e devem surgir

as respostas para o problema em questão.

Visando uma coerência com essa perspectiva de ação temos nos colocado como desafio a tarefa de construir, cotidianamente, *junto e para* cada um dos nossos usuários um *projeto terapêutico de vida*, que deve traduzir-se na formação de novas identidades e, quem sabe, de novos sujeitos. É frente a essa possibilidade que "Jacaré" pôde efetivamente revelar-se como cantor e compositor, realizando seu sonho de gravar uma fita cassete com músicas de sua autoria, ou que Maria Helena tem conseguido enfrentar juridicamente uma discussão com seus familiares acerca dos bens a que tem direito.

Como essas, são inúmeras as histórias cujo momento de vida impõe novas necessidades, novas expectativas, novos projetos e, mais do que nunca, novas exigências nas formas de comunicação, o que sem dúvida requer respostas muito mais complexas e democráticas que possam ser forjadas no interior de um processo coletivo desenvolvido de maneira articulada dentro e fora da unidade.

No momento, conforme decisão em Assembléia, estamos solicitando à Telesp a instalação de um telefone público comunitário e avaliando junto à Secretaria Municipal de Higiene e Saúde a possibilidade de que as fichas possam ser fornecidas para a equipe e usuários pelo próprio Serviço.

RAMALHO, M.A. We are crazy for phones. *Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo*, v.8, n.1, p.15-9, jan./abr., 1997.

ABSTRACT: This article questions the use of telephone in a mental health institution, as part of the regular activities within the new psychiatric practices. It leads to the discussion about the legitimacy of the patients' right to hold telephone conversations, while it raises a debate about the therapeutic approach proposed by the institution, comparing with the essentially normative approach by the Moral Treatment. Finally, it presents some practical rules to face the problem, to try to overcome the tendency to oversimplify and to decrease its importance, which is part of the responses that reproduce the old practices within institutions.

KEYWORDS: Mental health. Deinstitutionalization, trends. Case reported. Patient care team. Municipal management. Health policy, trends.

RAMALHO, M.A. Somos loucos por telefone. *Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo*, v.8, n.1, p.15-9, jan./abr., 1997.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. BIRMAN, J. *A psiquiatria como discurso da moralidade*. Rio de Janeiro : Graal, 1978.
2. FOUCAULT, M. *História da loucura na idade clássica*. São Paulo : Perspectiva, 1978.