Anais de Resumos Expandidos
IV Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais
ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

Abraços digitais, cartas e crachás humanizados: interfaces entre midiatização e comunicação face a face em tempos de pandemia

Digital hugs, letters, and humanized badges: interfaces between mediatization and face-to-face communication in times of pandemic

Ana Maria Dantas de Maio

Palavras-chave: Midiatização. Comunicação face a face. Pandemia.

1. Introdução e metodologia

Em 2020, a suspensão de visitas presenciais aos hospitais, motivada pela necessidade de isolamento social como medida de controle da transmissão da Covid-19, inviabilizou a comunicação face a face entre pacientes e seus familiares. Como alternativa para reestabelecer as conexões, dois hospitais e uma ONG selecionadas para este estudo institucionalizaram projetos de comunicação para aproximar esses sujeitos.

Esta pesquisa avalia três iniciativas que envolvem a comunicação de pacientes internados durante a pandemia no Brasil: o projeto Conexões do Cuidar, idealizado pela ONG ImageMagica; a leitura de cartas para pacientes da Santa Casa de Sertãozinho (SP); e o projeto Cartas Terapêuticas, do hospital Santa Catarina, da capital paulista. O objetivo é refletir sobre as interfaces da comunicação presencial e das interações mediadas por tecnologias no contexto da sociedade midiatizada.

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

Para aprofundar a análise, optou-se pelo delineamento do estudo de caso (Yin, 2001), com seleção intencional das experiências. A análise de material jornalístico e a pesquisa bibliográfica foram complementadas com a aplicação de entrevistas semiestruturadas com os responsáveis.

A fundamentação teórica sobre comunicação face a face apresenta contribuições de Schutz (1979) e Marcondes Filho (2004, 2010), enquanto abordagens relevantes sobre midiatização proveem de Hjarvard (2012), Braga (2006, 2012) e Sodré (2002, 2006). Estudos sobre a atuação de profissionais de saúde também foram consultados.

2. Sobre midiatização, meio e mensagem

O fenômeno conhecido como midiatização transcende a dependência humana em relação às diferentes mídias e o estabelecimento de uma nova dinâmica estruturante da vida social. Ele caracteriza um período, uma civilização e instaura um novo modo de pensar e agir. Sodré (2002, 2006) o denomina de vivência do *bios virtual* por reorientar as relações sociais na contemporaneidade.

Braga (2006, 2012) posiciona a midiatização como um conceito em construção, com potencial para se transformar em "processo interacional de referência". Processos que exigem o uso de tecnologias para conectar pessoas caracterizam as próprias interações.

Alguns estudiosos associam midiatização à noção de que a sociedade se apropriou da lógica da mídia, incorporando em sua cultura os processos, tecnologias, velocidade e outros atributos orientadores. Hjarvard (2012, p. 65) define midiatização como "[...] o processo pelo qual a sociedade, em um grau cada vez maior, está submetida a ou torna-se dependente da mídia e de sua lógica".

O entendimento de que a midiatização se tornou hegemônica não impede que esse processo seja relativizado. Carvalho e Lage (2012) avaliam que, embora os

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

sistemas tecnológicos e as formas de interação sejam moldados pela midiatização, os processos comunicacionais que permitem construir a realidade ainda são definidos pela sociedade. Na situação de pandemia, por exemplo, padrões e regras de contato são determinados por atores sociais.

3. O 'envelhecer juntos' e as lógicas ressignificadas

Ao abordar a comunicação em situação de distanciamento físico, designada de "mediatidade", Schutz (1979) define o diálogo indireto entre sujeitos, associando essa prática à impessoalidade e necessidade de inferências. O fato de estar fisicamente presente não valida automaticamente a comunicação face a face entre participantes da cena interacional, pois o que Schutz chama de "envelhecer juntos", ainda que por breves momentos, exige a tomada de consciência em relação ao outro e a observação de sinais não verbais.

Para Marcondes Filho (2004, 2010), as expressões corporais e o contexto facilitam a compreensão de enunciados e permitem o monitoramento do processo comunicacional, já que interlocutores podem observar-se mutuamente e regular o tom da conversa. Quando máscaras encobrem faces e impedem que pacientes reconheçam expressões das únicas pessoas que podem estar próximas durante a hospitalização, o projeto Conexões do Cuidar busca compensar parte dessa perda apresentando-lhes o rosto, o sorriso e uma "fala" (frase) do profissional de saúde.

O conceito de "lógica da mídia" teria sido introduzido na pesquisa comunicacional por Altheide e Snow (1992) para indicar que o processo e a organização da mídia influenciam a construção da realidade. Alguns atributos dos meios passam a compor os conteúdos transmitidos e as relações sociais herdam uma dinâmica modulada por essa lógica.

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

Pacientes hospitalizados podem não apresentar condições de se comunicar de forma autônoma com seus familiares. A lógica da mídia que consiste na virtualização dos contatos sociais permanece condicionada à presença física de outra pessoa que viabilize a conexão. A tecnologia *per se*, indutora soberana do contato pelo contato, se esvazia nessa circunstância.

Fenômeno semelhante ocorre em relação ao culto à velocidade. Em tempos de isolamento social, é mister acolher o tempo do paciente, dos profissionais de saúde e dos familiares. A comunicação se processa no momento certo, sem pressa, no modo *slow*.

A primazia da tecnologia sobre o conteúdo, uma das características predominantes do mundo midiatizado, é subvertida no contexto avaliado, visto que a essência da comunicação nessa situação é a mensagem, não o formato. O imperativo da visibilidade também se desconfigura, visto que o sentido da vida é reposicionado e as relações sociais, reconsideradas.

Para tentar atenuar a situação, a ImageMagica lançou o Conexões do Cuidar em abril de 2020. O objetivo era facilitar a comunicação entre pacientes hospitalizados e seus familiares e também a aproximação entre pessoas internadas e profissionais de saúde que as atendem, por meio de "crachás humanizados". A identificação contém uma foto grande do rosto do profissional, seu nome e uma frase impressa num papel plastificado. A iniciativa resgata atributos da comunicação não verbal que caracterizam as interações face a face: o apelo da expressão facial e a simulação de uma "fala", por meio de uma frase de afeto escolhida pelos profissionais da saúde. Até 30 de agosto de 2020, quando este artigo foi finalizado, o site indicava 20 hospitais atendidos em cidades de SP, RO, BA e RS. A expectativa seria manter o projeto enquanto durasse a pandemia.

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

Em Sertãozinho, a Santa Casa adotou duas estratégias para aproximar os familiares dos pacientes e da instituição: a leitura de cartas escritas por familiares e o contato telefônico diário feito pelo hospital para informar a família sobre o estado de saúde do parente. A iniciativa adere às premissas indicadas pelas enfermeiras Inaba, Silva e Telles (2005) de estimular uma comunicação mais próxima da equipe de saúde com a família do paciente. De acordo com a Santa Casa, o projeto foi iniciado em 10 de julho e deveria durar até o final da pandemia.

O Hospital Santa Catarina instituiu o projeto Cartas Terapêuticas com o objetivo de "propor às famílias e amigos que escrevam para as pessoas que estão internadas, relatando o que diriam se estivessem cara a cara" (Hospital..., 2020). A referência à comunicação face a face é posta como inspiração para os conteúdos. A psicóloga do hospital afirma que "a escrita sempre foi utilizada como um recurso terapêutico" (Lenzi, 2020). O projeto se efetivou no início de abril de 2020 e, diferentemente dos outros dois, deve ser continuado depois da pandemia.

A vontade de clientes que não querem se comunicar é respeitada. O relato da psicóloga inclui o caso de uma pessoa que teve a oportunidade de ficar com seu próprio *smartphone* à disposição, mas se recusou a fazer contato com a família em função de um acordo prévio de que só se comunicaria quando se reestabelecesse.

Embora as três iniciativas utilizem ferramentas diversas, todas se enquadram no propósito de aproximar pessoas fisicamente isoladas e amenizar a ansiedade provocada pelo distanciamento. É clara a intenção de humanizar as relações em uma circunstância complexa e tentar reproduzir o conforto que a comunicação presencial proporciona.

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

4. Considerações finais

A pandemia de coronavírus institucionalizou iniciativas que utilizam formatos tecnológicos menos avançados de interação, como as cartas e os crachás, resgatando propriedades da comunicação face a face que a afastaram dos holofotes na sociedade midiatizada.

A comunicação face a face entre pacientes internados e seus familiares foi suspensa em função do isolamento necessário durante o tratamento da Covid-19. No entanto, hospitais, profissionais da saúde e a ONG investiram em projetos capazes de estabelecer uma comunicação mais pessoal e humanizada.

Ao mesmo tempo em que os dispositivos ganham um novo sentido – deixam de ser apenas máquinas ou instrumentos para se converterem em uma conexão possível, eles perdem funcionalidade sem o elemento humano, especialmente em casos que envolvem pacientes idosos ou em estado mais grave, sem condições para manipular um *smartphone* ou escrever uma carta.

A leitura de cartas e as chamadas por vídeo foram possíveis porque pessoas se dispuseram a intermediar. Nesse sentido, pode-se admitir um formato híbrido de comunicação que associa o objeto técnico (ferramenta) à presença humana: sem os dois elementos, a comunicação entre pacientes e familiares não se concretiza.

Assim, pode-se relativizar o processo de midiatização em iniciativas voltadas à conexão de pacientes e seus familiares durante a pandemia já que algumas lógicas da mídia foram desconstruídas ou ressignificadas nesse período: a virtualização das interações sociais (inviabilizada sem a intermediação de pessoas); o culto à velocidade (ofuscado pelo respeito ao tempo do paciente); a supremacia da tecnologia sobre o conteúdo (comprometida pela prevalência das mensagens sobre os meios); o imperativo da visibilidade (fragilizado pela descoberta de outro sentido para a vida, sem necessidade de exposição na rede), entre outras.

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

Conforme Carvalho e Lage (2012), o controle sobre processos comunicacionais que permitem construir a realidade ainda pertence à sociedade. Os sujeitos envolvidos nas rotinas hospitalares durante a pandemia redefiniram padrões adequados para estabelecer contatos possíveis com base na realidade imposta (suspensão das visitas presenciais) e na prática da empatia (vivência emocional do sofrimento). Ocupam brechas do processo de midiatização, valorizando uma comunicação menos tecnológica e mais humanizada.

Referências

BRAGA, José Luiz. **A sociedade enfrenta sua mídia**: dispositivos sociais de crítica midiática. São Paulo: Paulus, 2006.

_____. Circuitos versus campos sociais. *In*: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JR., Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 31-52.

CARVALHO, Carlos Alberto de; LAGE, Leandro. Midiatização e reflexividade das mediações jornalísticas. *In*: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JR., Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 245-269.

HJARVARD, Stig. Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural. **Matrizes**, São Paulo, ano 5, n. 2, p. 53-91, jan./jun. 2012. Disponível em: https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/38327/41182. Acesso em: 1º ago. 2020.

HOSPITAL resgata tradição das cartas para amenizar a distância entre pacientes com Covid-19 e seus familiares. **Portal Hospitais Brasil**, São Paulo, 6 jul. 2020. Disponível em: https://portalhospitaisbrasil.com.br/hospital-resgata-tradicao-das-cartas-

ISSN XXXX-XXXX Vol. 1, N. 4 (2020)

para-amenizar-a-distancia-entre-pacientes-com-covid-19-e-seus-familiares/. Acesso em: 15 ago. 2020.

INABA, Luciana Cintra; SILVA, Maria Júlia Paes da; TELLES, Sandra Cristina Ribeiro. Paciente crítico e comunicação: visão de familiares sobre sua adequação pela equipe de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 39, n. 4, p. 423-429, 2005. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v39n4/07.pdf. Acesso em: 14 ago. 2020.

LENZI, Giovana Rossi. Entrevista. [ago. 2020]. Entrevistadora: Autor(a). São Carlos, 2020. 1 arquivo .M4A (93 min.).

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto, de fato, nos comunicamos?** São Paulo: Paulus, 2004.

_____. **O princípio da razão durante**: o conceito de comunicação e a epistemologia metapórica: nova teoria da comunicação III: tomo V. São Paulo: Paulus: 2010.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. *In*: WAGNER, Helmut R. (Org.). **Fenomenologia e relações sociais**: textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1979. p. 157-237.

SODRÉ, Muniz. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. **As estratégias sensíveis**: afeto, mídia e política. Petrópolis: Vozes, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.