

Doença mental. Vamos conversar sobre o assunto?

Juliana Cristina Barbosa

Márcio Roberto da Silva

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar a necessidade de um planejamento de Comunicação para o NAPS (Núcleo de Atenção Psicossocial) de Arcos-MG. Para tanto, considera-se os discursos e opiniões dos públicos deste serviço, no que se refere a qualidade do atendimento e as demandas dos usuários do NAPS, conforme as constatações da pesquisa *Vivendo e convivendo com a doença mental*. Por consequência utiliza-se, para análise dos dados, as teorias, conceitos e considerações referentes ao planejamento de Comunicação Integrada, segundo as visões de BUENO (2006), KUNSCH (2002) e POYARES (1974).

Palavras-chave: Núcleo de Atenção Psicossocial; Planejamento de Comunicação; Oferta dos serviços; Demanda dos usuários.

Este trabalho tem o objetivo de verificar como um planejamento de comunicação pode fortalecer e auxiliar as ações do NAPS (Núcleo de Atenção Psicossocial) de Arcos (Minas Gerais). Levando em conta a pesquisa *Vivendo e convivendo com a doença mental*, analisa-se as principais demandas dos usuários dos serviços, no caso, pacientes e seus familiares, diante do que é oferecido pelos profissionais do Núcleo (psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais).

Pretende-se conferir como o processo interativo entre o NAPS, pacientes e familiares comprehende saúde e doença mental, ao mesmo tempo contribui para construção do funcionamento do sistema terapêutico do serviço. Assim, a pesquisa citada acima serve também como referência teórica para este artigo.

Vivendo e convivendo com a doença mental, desenvolvida pela estudante de psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Minas (Arcos), Juliana Cristina Barbosa, orientada pela Professora Adriana Guimarães Rodrigues, junto a agência de fomento de pesquisa PROBIC (Programa de Bolsas de Iniciação Científica), procurou identificar, no NAPS, em Arcos-MG como as técnicas, métodos e procedimentos terapêuticos ajudam o processo de socialização e interatividade entre os psicopatológicos, com seus familiares e a sociedade. O trabalho

privilegiou a análise das dificuldades e estratégias utilizadas pelo NAPS, para lidarem com as psicopatologias, além das dificuldades e estratégias dos familiares em cuidarem de seu “membro doente”, assim como investigou as tentativas do paciente em enfrentar as dificuldades de lidar com a doença.

Esta pesquisa considerou partes dos estudos de FOUCAULT (1994), PEREIRA (2001), BASÁGLIA (1985), MELMAN (2001), GOFFMAN (1963), CASTRO (2004). O trabalho mostrou, panoramicamente, a trajetória dos estudos acerca da doença mental. Ao longo da História os conceitos relativos à saúde, doença e tratamento metal sofreram mudanças significativas. Como abaixo se verifica:

Nos diversos períodos históricos o conceito de doença mental sofreu mutações conforme a cultura se modificou, assim como se alteram os porta-vozes legitimados pelo Estado que discutiam a procedência e a evolução das doenças mentais (Barbosa & Rodrigues, 2006: P.35).

Além disso, o trabalho mostrou a intrínseca relação entre as idéias concernentes à doença mental e comportamento social frente ao tratamento oferecido ao psicopatológico, como também é inerente ao relacionamento do doente mental com a sociedade.

A democracia liberal, instituída após a Segunda Guerra Mundial, promoveu alterações de cunho político e social, construindo, dentre outros, serviços sociais que contribuíram para a modernização mundial. Tal fato fez repercutir e questionar o aparato psiquiátrico da época, fazendo surgir a saúde mental e a psiquiatria social (Barbosa & Rodrigues, 2006: P.35).

As relativas opiniões sobre doença e saúde mental modificam na medida em que mudam as relações entre as instituições como a sociedade e os doentes mentais. Na idade média, por exemplo, o doente mental, considerado “louco”, era internado nos manicômios. Tempos depois, foram abertos novos caminhos para estudos e debates sobre o “lugar” e o tratamento oferecido ao doente mental.

No século XX, a “loucura”, passou a ser considerada como doença passível de tratamento. Assim, surge Franco Baságlio e a proposta de eliminação do manicômio, conforme mostra PEREIRA (2001):

Uma das contribuições do modelo basagliano é a descentralização hegemônica do saber médico psiquiátrico ocasionando outros saberes profissionais, diferentes serviços alternativos,

novos atores e representantes de forças sociais, sindicais, políticas e culturais. A característica principal do projeto foi a substituição do manicômio por uma série de serviços comunitários cuja função primordial era a de sustentar a vida social para o paciente restituindo-lhe os direitos civis e a cidadania (Pereira, 2001: p. 251).

O trabalho de Baságlia serviu de base para o que ficou conhecido, nos tempos atuais, como a ‘luta antimanicomial’, ou seja, o esforço em direção a eliminação e desinstitucionalização dos hospitais psiquiátricos, bem como a transformação das relações de poder entre a instituição e os doentes mentais. Esta proposta também contribuiu para o desencadeamento de uma nova visão sobre a doença mental, e foi onde o Núcleo de Atenção Piscossocial encontrou seus fundamentos.

Tendo em vista, principalmente os trabalhos de BASÁGLIA (1985), no Brasil surge o NAPS, como um dos serviços substitutivos em saúde mental, no sentido de oferecer condições para atendimento à urgência psiquiátrica, oferecendo tratamento para pessoas encaminhadas por outros serviços de saúde egressos de internação hospitalar.

O NAPS em Arcos existe desde 1995, como uma instituição de serviço público Municipal e adjacente e dependente da FUMUSA (Fundação Municipal de Saúde de Arcos). A organização propõe atender as demandas geradas a partir da doença mental em pacientes psicopatológicos do município.

No NAPS de Arcos MG, a referida pesquisa procurou constatar como a qualidade da interação entre a instituição, pacientes e familiares influencia o processo terapêutico. Para tanto, entrevistou-se os três grupos, versando as dificuldades, necessidades e estratégias desenvolvidas pelos familiares dos doentes mentais no sentido de lidar com os problemas ocasionados pela doença. Além disso, buscou compreender as técnicas, métodos e procedimento do NAPS no sentido de favorecer a reabilitação do paciente e interação com a família e sociedade. No que diz respeito aos pacientes, a pesquisa preocupou em indagar como eles lidam com os sintomas da doença; como convivem com a sociedade e com seus familiares.

Em tese, ao correlacionar o discurso dos referidos atores sociais, é possível responder a seguinte pergunta: Como a Comunicação entre os grupos: profissionais do NAPS, pacientes dos serviços e os familiares constrói idéias e juízos sobre a doença mental, além de influenciar a qualidade do processo terapêutico?

A comunicação como um processo de troca simbólica é capaz de oferecer condições para construção de representações sobre um determinado assunto. Uma vez que, o processo de

comunicação pressupõe que a interpretação do interlocutor, ela é dialógica e vai além da missão de informar. POYARES (1974), ao considerar a comunicação como um “complexo fenômeno de interação”, ainda diz:

Toda comunicação é informação. Mas nem toda informação chega a ser comunicação. Por que a comunicação, como informação supõe a existência dos seguintes elementos: emissor-código-mensagem-canal-interepretação do código-recipiente, mas só se consuma quando o receptor estabelece certo grau de comunidade (torna-se comum, semelhante) com a fonte. (Poyares, 1974: p.251).

Comunicar é interagir. Vivendo e Convivendo com doença mental partiu da interação entre os pacientes, os familiares e o NAPS. O trabalho valorizou a comunicação entre os grupos, o que oferece condições para uma investigação pelo âmbito da Comunicação Social, conforme propõe o presente artigo.

Ao coletar e analisar o discurso dos referidos atores sociais e suas considerações a respeito da temática em questão, a pesquisa também oferece caminho a ser percorrido também pela Comunicação, orientado pelas representações concernente à saúde e doença mental, bem como prepara condições para diagnosticar o fluxo comunicativo, no sentido de oferecer recomendações para sua fluência.

Nesta direção, o presente artigo considera parte das técnicas e teorias relativas à Comunicação Social, no sentido de oferecer considerações e recomendações sobre métodos comunicacionais necessários par melhorar o funcionamento do NAPS, em Arcos/ MG. O processo terapêutico carece de inter-relação entre o NAPS e diversificados públicos o qual a organização relacionase, como os pacientes e familiares deles, bem como a sociedade em geral. Deste modo, é importante constatar o discurso certo, o público certo, através do canal certo para construir um estreito canal de relação entre o NAPS e seus públicos dentro da comunidade arcoense. Além disso, alguns autores relevam a comunicação, enquanto importante mecanismo capaz de auxiliar na construção da identidade homem e daquilo que é humanizado, como o trabalho.

MEAD (1990), por exemplo, ao combinar Psicologia social com pragmatismo, enfatiza os estudos entre a interação humana a partir da linguagem e dos signos. Segundo o autor os significados oferecidos a algo, dependem de mensagem, interpretação e resposta, ou seja, a constituição de sentidos é resultado da comunicação, em um determinado contexto social. A comunicação seja ela por gestos, imagens ou verbo, envolve sempre a interpretação por alguém da atitude ou intenção de uma primeira pessoa, cuja palavra ou gesto serviu de estímulo.

Assim, as opiniões, juízos de valores e a própria consciência. Como mostra (Mead, 1990: p.36). "se constrói e se realiza mediante o material dos signos, criado no processo da comunicação social de um coletivo humano. A consciência individual se alimenta de signos, cresce com base neles, e reflete em si, sua lógica e suas leis"

Uma vez que o trabalho oferecido pelo NAPS necessita de uma complexa rede interativa entre profissionais, pacientes, familiares e sociedade, então, a comunicação em sua função sistemática, rigorosa e metódica pode ser importante ferramenta para a qualidade do atendimento da instituição, tendo em vista a sua capacidade de esclarecimento, transparência e integração das atividades e funções de uma determinada instituição, como NAPS. Ao lidar com um objeto subjetivo e de sentidos obscuros aos olhos sociais, o Núcleo enfrenta, junto com os pacientes, os estigmas decorrentes da doença mental. O uso das técnicas de Comunicação, com a mesma magnitude e relevância oferecidas aos procedimentos terapêuticos, assim como integrada as psicoterapias, em tese, poderia aperfeiçoar os serviços do NAPS.

O trabalho comunicativo de uma instituição, para funcionar bem deve ser integrado. Não só no sentido de manter um diálogo único, mas articulado com todo o sistema de funcionamento da instituição. A Comunicação deve estar em sintonia entre o que é falado e o que é efetivamente realizado. Desde os diálogos interpessoais, até a publicidade, por exemplo, devem obedecer a conceitos e a idéias coerentes entre si, mas também precisam estar em consonância com a postura e prática da organização que comunica. O processo de comunicação integrado é eficiente, pois articula a postura e atitude de uma determinada instituição com seus discursos em direção aos diversificados públicos.

Neste caso, é importante verificar o que diz fazer e efetivamente faz o NAPS, versando as sintonias e discrepâncias entre discurso e ação. Para BUENO (2006), comunicação integrada vai além da articulação entre os procedimentos comunicacionais em uma determinada instituição. Segundo o autor, "a comunicação integrada significa não apenas que as atividades de comunicação estão articuladas, mas que elas integram o processo de gestão e planejamento (...) e que obedecem a uma política de diretrizes comuns" (Bueno, 2006: site).

Assim, os preceitos básicos para constatar a interação entre o NAPS, familiares e pacientes, e prática terapêutica, significa avaliar os objetivos do NAPS, as demandas dos pacientes, explicitamente constados nos discursos dos profissionais da instituição, parentes dos pacientes e dos próprios pacientes.

Portanto, com intuito de estabelecer um trabalho interdisciplinar entre a Psicologia e a Comunicação Social, colaborar para o campo da comunicação em saúde, bem como tentar fornecer recomendações necessárias para melhorias no atendimento do NAPS em Arcos/ MG,

o presente trabalho apresenta o seguinte Objetivo Geral: **Verificar as potencialidades das técnicas e métodos de comunicação para o tratamento da doença mental, tendo em vista a capacidade de esclarecimento e integração proporcionada por esta técnica, no sentido de estabelecimento de canais de diálogos e interativos entre a unidade de saúde (NAPS), paciente e seus familiares.**

Para alcançar o objetivo anteriormente apresentado apresenta-se os seguintes objetivos específicos:

Descrição da missão e proposta do NAPS, enquanto instituição capaz de restabelecer a saúde mental dos psicopatológicos, versando o processo de interação entre a organização com pacientes e familiares.

Verificar os recursos efetivamente disponíveis no NAPS em Arcos / MG para auxiliar as crises e o processo de ressocialização dos pacientes, levando em conta o discurso dos profissionais da instituição: psicólogos, psiquiatras, assistentes sociais.

Verificar as principais carências dos pacientes, portadores de doença mental e de seus familiares frente ao processo de reintegração e administração da crise apresentados pelo NAPS, verificando como a comunicação é estabelecida entre os três grupos.

Identificar quais são os recursos comunicacionais capazes de favorecer o trânsito de informações e o estabelecimento de diálogo entre pacientes, familiares e profissionais, bem como suas capacidade de auxiliar o processo terapêutico.

No que diz respeito à metodologia, adota-se: qualitativa e bibliográfica. Considera-se a pesquisa Vivendo e convivendo com a doença mental e seu objetivo: o trabalho procurou constatar as consonâncias e dissonâncias entre os serviços do NAPS e o processo terapêutico ideal. Levando em conta os resultados da pesquisa somando as teorias da comunicação institucional, verificando a possibilidade de aberturas de canais capazes de promover um diálogo transparente entre o NAPS e seus públicos.

Busca-se analisar a Comunicação, como técnica capaz de colaborar para e responder às problemáticas apontadas pelo trabalho citado. Além disso, mesmo como coadjuvante, a literatura referente à psicologia pode ser importante num trabalho como este, cuja proposta é um estudo interdisciplinar, capaz de estabelecer interseções entre os campos da Comunicação e Psicologia.

No que se refere à pesquisa bibliográfica, privilegia-se os dados qualitativos do trabalho *Vivendo e convivendo com doença mental*. Por conseguinte, leva-se em conta às técnicas e

métodos apontados por POYARES (1974) e KUNSCH (1986), cujas obras ensinam a trabalhar com a Comunicação Integrada. Os estudos dos autores são úteis para verificar os benefícios da implantação de uma Assessoria de Comunicação no NAPS em Arcos, e seus efeitos para qualidade do processo terapêutico dos pacientes usuários dos serviços do NAPS. Pela pesquisa qualitativa busca-se analisar nos discursos dos atores sociais referidos, analisando suas falas e opiniões relativas ao serviço do NAPS, doença e saúde mental. Considera-se como amostra para pesquisa qualitativa os discursos dos profissionais do serviço, pacientes e familiares. Para levantamento dos dados recorre-se às transcrições das falas coletadas pela pesquisa Vivendo e convivendo com doença mental. Assim, assegura mais confiabilidade, credibilidades nos resultados alcançados.

Hipoteticamente, ao avaliar a opinião dos públicos do NAPS, comprehende-se como a comunicação, enquanto ferramenta a serviço da integração social, previsão de crises, esclarecimento e transparência, poderia auxiliar favor da Missão de uma organização instituída para a promoção da saúde mental.

Saúde mental também significa abrandar crises dos psicopatológicos, por conseguinte promover sua reintegração à sociedade. No entanto, cabe ressaltar, reintegrar não é ajustar o paciente às exigências e “amarras sociais”, como mostra POCHAT (1989). Através de alguns exemplos reais, a autora esclarece que ressocialização do doente mental não é normalizar as pessoas, mas adequá-la à sociedade. Como pode se verificar:

Assim, a filha tão boa, obediente, embora excessivamente tímida, “depois que começou a fazer terapia mudou completamente. Não nos obedece mais, está agressiva. Sai e não diz onde vai. Se liga mais aos amigos que a gente”. A filha tão boa e abafada por pais dominadores chantageada emocionalmente quando ousava ser ela própria, vai gradativamente, no decorrer de seu tratamento psicoterápico, percebendo o que está acontecendo consigo e criando forças para libertar-se do amor possessivo e libertador dos pais. Por isso, não se pode pensar em “normalizar” um indivíduo. Sempre estaríamos adequando-o ao desejo dos outros (família e sociedade) à verdade dos outros, aos valores vigentes (Porchat, 1989: P.28).

A saúde do paciente coincide e assemelha-se com o bom funcionamento de uma instituição, como o NAPS. Uma organização deve estar integrada com os diversos públicos, os primários: clientes, funcionários, ao mesmo tempo e bem relacionada com os públicos secundários, como a sociedade e outras intuições, como a impressa. POYARES (1974) mostra a relevância do público para elaboração do processo de comunicação de determinada instituição. Para o autor

o público reage à comunicação, assim, interpreta, deforma, acrescenta ou reduz a mensagem recebida. Público é o grupo que se identifica pela resposta a uma situação racional. (Poyares, 1974: p. 158).

A relevância do público, não pode ser desconsiderada pelo NAPS. A organização, ao estabelecer suas propostas para comunidade onde atua, deve preservar um canal de comunicação em “via dupla”. A organização deve cuidar de um fluxo informativo consistente e constante e preservar a participação de todos os grupos componente da rede comunicativa.

Assim sendo, o estudo sobre a interpretação dos assuntos relativos à doença mental e do papel NAPS, em Arcos/ MG, a partir do ponto de vista dos seus públicos, possibilita constatar e diagnosticar os pontos fortes e fracos dos serviços, bem como oportunidades e ameaças, o que apresenta condição para recomendações de fundamentos para um plano de comunicação eficaz e eficiente para o processo à conversação entre os referidos atores sociais, no âmbito do Núcleo de Atenção Psicossocial.

E como se verificou, o processo comunicacional para se caracterizar integrado e bem funcionar carece de algumas características, como o discurso claro e transparente, técnica comunicativa rigorosa, compreensão dos públicos, comprometimento e disponibilidade da organização e trabalho exaustivo no sentido de alcançar a interação. Os predicados necessários para funcionamento do fluxo comunicativo são próximos e semelhantes às técnicas da terapia psicológica. Para funcionalidade da psicoterapia, PORCHAT (1989) apresenta alguns atributos, como pode se ver:

É fundamental o bom relacionamento entre terapeuta e paciente, assim como embasamento teórico consistente. É claro que se deve também levar em consideração a dificuldade do caso e o tempo de prática do terapeuta. Há, no entanto um fator que me parece imprescindível ao êxito de um tratamento. Por falta de melhor termo, chamo-o de disponibilidade. Disponibilidade por parte do terapeuta para o seu paciente e disponibilidade por parte do paciente à terapia (Porchat, 1989: p, 17).

Ao interrogar profissionais do NAPS, pacientes e familiares, a pesquisa *Vivendo e convivendo com doença mental*, apresenta uma amostra capaz também de oferecer condições, para que seja investigada pela ótica da Comunicação Social, haja vista a compreensão e

entendimento sobre saúde, doença e terapia por parte dos profissionais do NAPS, os pacientes e familiares deles.

Segundo a pesquisa, o NAPS é resultado de um esforço da mudança do campo psiquiátrico como base o movimento liderado por Franco Basaglia. Esse, ao assumir, em 1971 a direção do Hospital Psiquiátrico de Gorizia na Itália eliminou os métodos de contenção do doente mental e propôs a extinção do manicômio.

O trabalho e a proposta de Basaglia acenderam a luz para uma nova visão sobre a doença mental, e iluminou o caminho para a luta antimanicomial e reforma psiquiátrica. Antes, o tratamento do doente mental significava o seu alijamento das atividades sociais, bem como convívio social. As novas perspectivas sobre doença, saúde e tratamento mental, entre outras visões, enxergam os pacientes como sujeitos capazes de “fazer”, e seus familiares como agentes auxiliares do querer e do poder fazer do paciente. A influência de Basaglia é base para construção os serviços substitutivos em saúde mental, como NAPS.

O NAPS (Núcleo de Atenção Psicossocial), em síntese, tem como objetivo oferecer fundamentos e equilíbrio para a reconstrução da identidade do doente mental. Como pretende substituir o modelo do sanatório, as estratégias devem obedecer a parâmetros diferentes da internação e enclausuramento do doente mental. O trabalho da instituição tem como proposta converter esforços no sentido da reconstrução da identidade do paciente, a partir de novas alternativas eficientes. Como pode se verificar:

A lógica do serviço é atender e ser referência para o atendimento de urgência em saúde mental, receber pessoas em crise sem a necessidade de agendamentos prévios, acolhê-las e oferecer tratamento ambulatorial e oficinas terapêuticas (Barbosa & Rodrigues, 2006: P.75).

O NAPS, em Arcos, para cumprimento da sua missão, apresenta os seguintes procedimentos terapêuticos: acompanhamento médico, terapia ocupacional, atendimento psicoterápico individual e em grupo, passeios e atividades recreativas. Dentre esses, o que mais é utilizado pelos pacientes é o acompanhamento médico, o que leva ao privilégio do uso de medicamentos e ao mesmo tempo, afasta os pacientes de outras atividades terapêuticas, como os atendimentos psicológicos. Além disso, os pacientes referem-se como auxílio à administração medicamentosa, como sendo a mais importante ajuda de seus familiares. E no que diz respeito à satisfação com os serviços, os pacientes são contentes. Desse modo, a maioria nada recomenda para melhoria do atendimento do NAPS em Arcos.

Mas, quando indagados sobre suas relações sociais, eles são insatisfeitos. Queixam das dificuldades em lidar com a solidão e afastamento dos amigos, o que contribui para agravamento dos sintomas de depressão. Para lidarem com esse problema eles buscam recursos espontâneos, como a automedicação. Outro fator implicante para o comportamento do doente mental refere-se à ociosidade. Normalmente, afastado de suas atividades trabalhistas formais, eles não identificam nem encontram outra função. Assim, procuram distração e entretenimento para “passar o tempo”.

No que diz respeito aos familiares, constatou como mediano o índice de contentamento com o serviço. Suas satisfações são “regulares para cima”. Suas principais dificuldades são a sensação de obrigatoriedade em lidar com o membro adoecido, sentimento capaz de causar impactos negativos em seu cotidiano, o que os levam a fazer uso de psicotrópicos, também para si. Eles acreditam que devem estar sempre preparados para atender os anseios manifestados pelo paciente, mas não estão. Por isso, transferem, para o NAPS, a responsabilidade dos cuidados para com os pacientes. Quando perguntados, sobre sugestões e críticas a respeito do serviço, eles não sentem à vontade para falar.

Por outro lado, os profissionais do NAPS, apresentam muitas críticas sobre o serviço como, a diversidade dos casos e diagnósticos; a falta de estrutura física do serviço, apoio político e dos familiares; o pouco conhecimento técnico dos profissionais; a escassa interação e coesão da equipe; o preconceito por parte dos pacientes, dos familiares e da sociedade com a doença mental e a dificuldade de conter as crises.

As diversas dificuldades apontadas pelos profissionais permitem levar a compreender muitas limitações do Serviço para atender as demandas dos pacientes, como por exemplo, pacientes em estado de crise. Assim, o Núcleo anda distante de sua missão e de seu objetivo real: contribuir para a desinstitucionalização dos hospitais psiquiátricos. Além disso, o grau de satisfação dos profissionais do serviço encontra-se como mediano, “regular para baixo”. Para eles o que falta principalmente são recursos para desenvolvimento dos serviços.

As opiniões dos profissionais do serviço somadas com as considerações dos pacientes e seus familiares permitem entender a postura do NAPS em dissonância com a real missão do Núcleo. Essa realidade não só compromete a qualidade dos serviços, como também confunde os públicos, como pacientes, familiares e a sociedade sobre os conceitos relativos ao tratamento mental, o que exige a urgente implantação da uma Assessoria de Comunicação no NAPS, bem como confecção de um planejamento de Comunicação Social.

A partir daqui apresenta parâmetros para confecção de um planejamento de comunicação voltado para as ações de Relações Públicas. Como a necessidade imediata é a transparência e

o esclarecimento dos serviços para a comunidade arcoense, privilegiando a eliminação de ruídos para tornar os serviços coerentes com a demanda dos pacientes, assim então, enfatiza-se as ações de Relações Públicas, pois são relevantes para minimizar impactos gerados pelo conflito de informação, como estes anteriormente mostrados.

As dissonâncias entre a missão do NAPS e sua prática efetivamente realizada, aliada a compreensão equivocada dos públicos sobre os processos terapêuticos, reforçam uma prática ingênua do paciente: o auto-cuidado, neste caso muito pouco eficiente para o tratamento da doença. Além disso, a visão distorcida sobre saúde, tratamento e doença mental leva a sociedade a preconceber idéias preconceituosas e estigmatizadoras do paciente.

Além disso, os diferentes índices de satisfações entre os públicos crescem na medida em que eleva seus graus de formação. O conhecimento acerca de assuntos relativos à saúde, doença e terapia é diretamente proporcional ao bom senso sobre o tratamento, o que indica a necessidade de um planejamento de Comunicação, voltado para a educação e esclarecimentos sobre assuntos relativos à doença mental, tendo como público-alvo a comunidade arcoense. Quando mais esclarecimento, mais apurado pode ser o senso crítico.

Assim, é preciso duas medidas para curto prazo: instalação de uma Assessoria de Comunicação, ao mesmo tempo a confecção e execução de um planejamento de Comunicação, com ênfase em Relações Públicas.

A partir daqui, apresenta-se os aspectos básicos apresentados por KUNSCH (2002) para construção de um planejamento de Relações Públicas. O planejamento deve considerar objetivos de comunicação, sua razão; estratégia, ou seja, como fazer; ações, isto é, o que fazer os responsáveis: quem faz, a data, o local e os recursos e os meios provenientes.

Nesse caso, o planejamento de Comunicação deve fundamentar-se no argumento de que **as disfunções mentais em um determinado doente mental agravam ou abrandam conforme a participação da sociedade no sentido oferecer ou negligenciar apoio ao psicopatológico**. Pretende-se transformar os estigmas referentes à doença mental, em signos referentes à saúde mental. O importante é mostrar para todos, que um “psicopatológico” através do NAPS está reabilitando-se gradativamente.

Objetiva-se conscientizar a sociedade, familiares, os próprios pacientes e outras instituições sociais sobre os reais conceitos relativos à doença mental, bem como convidá-los a participarem de diálogos pautados na procura de soluções e alternativas para o tratamento mental.

Assim, por exemplo, poderia procurar a mídia local como parceira da campanha. Os jornais e rádios das cidades poderiam conceder espaço para os envolvidos nos serviços e no tratamento

do doente mental dialogar com a sociedade. Outras instituições importantes para participação da conversação, são universidades e escola. Onde se promove o pensamento poderia também ser o lugar para pensar sobre saúde e doença mental, como através de palestras e reuniões com alunos e professores.

Recomenda-se também parceiras com empresas privadas e públicas do município, no sentido de reintegrar o paciente ao ambiente de trabalho. Para tanto, é importante estabelecer um canal estreito de diálogo com as empresas da cidade. Os dotes e talentos dos psicopatológicos podem ser aproveitados pelas empresas locais. Cabe lembrar, o remanejamento do paciente deve obedecer a parâmetros básicos, como sua profissão e diagnóstico, além da disponibilidade da empresa em oferecer treinamento. A empresa que participar recebe *selo* do NAPS, simbolicamente, o selo é para representá-la como integrada e participante do processo terapêutico em Arcos.

No caso das famílias, é importante criar canais de diálogos. Sondagem temporária sobre a qualidade dos serviços, pode ser eficiente. Além disso, é necessário deixá-los à vontade para falar dos “problemas” referentes ao atendimento. Outra recomendação seria as visitas temporais, em forma de “acompanhamento terapêutico”. Esse sistema quando implantado no NAPS, além dos benefícios terapêuticos alcançados, também vão estreitar ainda mais os laços entre a família e o NAPS, o que poderá servir para um processo de conscientização de todos os membros da família, ao mesmo tempo abrir condições para mais parentes do paciente participarem do acompanhamento, o que minimiza as sobrecargas sobre um só membro da família, que normalmente acompanha o paciente, como contatou a pesquisa.

Acredita-se, na necessidade de apresentar o NAPS e sua importância para o tratamento da doença mental para a sociedade arcoense, para constituir um novo caminho no sentido de sensibilizar e conscientizar a opinião pública em favor da instituição. Em médio prazo pode ajudar a convencer as lideranças políticas do município a voltarem os olhos para organização e oferecer melhores condições de funcionamento, como melhorar a capacitação dos funcionários e a infra-estrutura do ambiente.

Além disso, cabe estender ações comunicativas em direção à Câmara municipal de Arcos, visando levar para o debate público a importância do NAPS, seus esforços e resultados oferecidos, além de suas potencialidades, como o atendimento de pacientes em crises emocionais.

Uma instituição como o NAPS, cuja missão consiste em ser uma peça em conjunção com sistema de substituição do manicômio, não pode recomendar a internação. Ela deve estar preparada para receber pacientes também em crise emocional, o que é diferente da realidade

do NAPS em Arcos, hoje. Por isso, é preciso propagar, mostrar, conscientizar e parlamentar com representantes públicos, no sentido de conquistar seus empenhos para causas e obter recursos para um melhor trabalho do serviço.

As instituições privadas também têm um preponderante papel para melhorias no serviço. A partir do convênio com as empresas e abertura de suas portas para admissão dos pacientes, seja formalmente ou por um meio alternativo, significa não só mostrar para o paciente e para sociedade que a doença mental não é capaz afastar o homem do trabalho, ao mesmo tempo promove a reintegração do sujeito à sociedade, tendo em vista a capacidade do labor para a reconstrução das identidades humanas. Além disso, a empresa contratadora está cumprindo seu papel social, o que hoje representa muito para a imagem da organização.

No que diz respeito à opinião pública, ela deve estar esclarecida sobre os reais objetivos do NAPS, os conceitos relativos à saúde e doença mental. Assim, diminui os preconceitos e idéias equivocadas sobre o assunto. Além disso, um trabalho de conscientização pode ajudar também em prevenções de “surtos mentais” e “crises emocionais”.

Quanto mais os familiares conhecerem o NAPS, opinarem sobre os serviços, bem como mais elementos da família participarem da interação, mais avançado torna-se os serviços e melhora a assistência terapêutica ao paciente. Além disso, afasta a Instituição, cujo papel é tão delicado, das possibilidades de uma crise institucional, o que não significa sua imunização total. Neste sentido, é importante viabilizar condições para confecção de um planejamento de administração de crise para longo prazo. Quando se antecipa as crises e os meios para enfrentá-las, os impactos dos conflitos são minimizados.

Referências bibliográficas

- BASÁGLIA, Franco. **A instituição negada:** relato de um hospital psiquiátrico. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1985.
- CASTRO, M.M. **A família e o portador de transtorno mental:** convivência e cuidado. 2004. 96f. Dissertação, (Mestrado) - Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG. Belo Horizonte. No prelo.
- FOUCAULT, Michel. **Doença mental e Psicologia.** 5º. ed. Rio de Janeiro: Ed. Tempo Brasileiro, 1994.
- GOFFMAN, Erving. **Estigma:** Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 1975.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada.** São Paulo. Summus editorial, 1986.

- Mead, G. H. (1990). *Espiritu, persona y sociedad, desde el punto de vista del conductismo social*. Mexico: Paidos (Obra original publicada em 1934).
- MELMAN, Jonas. **Família e Doença Mental**: repensando a relação entre profissionais de saúde e familiares. São Paulo: Ed. Escrituras, 2001.
- PEREIRA, Willian César Castilho. **Nas Trilhas do Trabalho Comunitário e Social**: teoria, método e prática. Belo Horizonte: Ed. Vozes, 2001.
- POYARES, Walter Ramos. **Comunicação Social e Relações Públicas**. Rio de Janeiro. Agir, 1974.
- RODRIGUES, Adriana Guimarães, BARBOSA, Cristina Juliana. **Vivendo e convivendo com a doença mental**. Arcos PROBIC, 2006 No prelo