

## ENTREVISTAS EM PSICOLOGIA ESCOLAR: REFLEXÕES SOBRE O ENSINO E A PRÁTICA

*Silvia Maria Cintra da Silva<sup>1</sup>  
Maria José Ribeiro<sup>2</sup>  
Viviane Prado Buiatti Marçal<sup>3</sup>*

### Resumo

A entrevista é um instrumento bastante utilizado no trabalho do psicólogo escolar, mas existem poucos estudos sobre essa técnica dirigidos exatamente a esse público, principalmente como subsídio para estagiários, pois a entrevista é mais identificada com a área clínica ou com contextos de pesquisa. Este artigo discute a relevância do ensino da entrevista em psicologia escolar e procura abordar aspectos que, efetivamente, colaborem para a reflexão acerca dessa técnica e o seu manejo.

**Palavras-chave:** Psicologia escolar; Entrevista; Estágio supervisionado.

## INTERVIEWS IN SCHOOL PSYCHOLOGY: THOUGHTS ON TEACHING AND PRACTICE

### Abstract

The interview is an instrument used frequently in the work of a School Psychologist, however few studies directed exactly to this population exist principally for interns. This is due to the fact that the interview is more commonly associated with clinical practice or research. This article aims to present interviews in the School Psychology context and discuss aspects which effectively collaborate for the re-thinking of this technique and its management.

**Keywords:** School psychology; Interview; Supervised internship

## INTRODUÇÃO

A entrevista é um dos recursos técnicos de que dispõe o psicólogo para obter informações, com o objetivo de pesquisa, avaliação, orientação e/ou aconselhamento, seja em contexto escolar, clínico, organizacional ou em outros. Historicamente, as técnicas de entrevista têm origem na medicina, e no campo da psicologia, foram elaboradas no contexto da psicoterapia e da psicometria. De acordo com Winnicott (1983), a psicanálise, ao se preocupar com a etiologia das doenças psiquiátricas, passou a exigir do clínico o interesse pelos processos de desenvolvimento psíquico e não apenas pelos sintomas; assim “os psicanalistas se tornaram pioneiros em tomar a história do paciente” (p. 115).

Na visão de Bleger, a entrevista “consiste em uma relação humana na qual um dos integrantes deve

procurar saber o que está acontecendo e deve atuar segundo esse conhecimento. A realização dos objetivos possíveis da entrevista (investigação, diagnóstico, orientação etc.) depende desse saber e da atuação de acordo com esse saber” (1991, p. 13). O psicólogo utiliza uma técnica psicológica e, concomitantemente, lança mão de recursos advindos da psicologia para configurar a própria situação da entrevista.

Nesse sentido, merece destaque a tão debatida questão da (ilusão da) neutralidade científica. Thiollent (1987) aponta que não há neutralidade em ciência, visto que qualquer procedimento de investigação envolve pressupostos teóricos e práticos norteados por interesses sociopolíticos que estão em pauta no ato de conhecer. O referido autor apresenta uma visão sociológica da

<sup>1</sup> Docente da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Doutora em Educação pela UNICAMP.

<sup>2</sup> Docente da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Mestre em Educação pela UNICAMP, Doutoranda em Psicologia Clínica pela PUC-SP e membro do Grupo de Pesquisa em Filosofia e Práticas Psicoterápicas do Programa de Estudos Pós-graduados em Psicologia Clínica da PUC-SP.

<sup>3</sup> Mestranda em Psicologia Aplicada pela UFU e psicóloga da rede pública municipal de saúde de Uberlândia/MG.

questão referente ao posicionamento do entrevistador, segundo a qual “a objetividade é relativa, na medida que o conhecimento social sempre consiste em aproximações sucessivas relacionadas com perspectivas de manutenção ou de transformação” (op. cit., p. 28).

A esse aspecto acrescentam-se os psicológicos, como os valores, pensamentos e sentimentos, que não apenas perpassam mas constituem todo e qualquer encontro entre pessoas. Sendo assim, o entrevistador não está isento de comprometer os resultados de seu trabalho, em função de suas limitações pessoais e profissionais. Entretanto, isso não significa descuido com os aspectos éticos, norteadores da atuação do psicólogo. Em relação à entrevista psicológica de maneira geral, elementos mais minuciosos podem ser encontrados em trabalhos como os de Bleger (1991), Pain (1992) e Ribeiro, Silva e Ribeiro (1998).

### Aspectos Técnicos

Em uma entrevista, espera-se que surjam elementos referentes àquilo que o entrevistado conhece, de que ouviu falar e que também imagina, relacionados à psicologia e ao trabalho do psicólogo, de modo geral. Considerando-se tais elementos, torna-se mais fácil compreender determinados comportamentos e verbalizações por parte do sujeito entrevistado. Durante a entrevista faz-se necessária uma efetiva interação interpessoal, com o profissional apresentando seus questionamentos, ouvindo e observando a pessoa entrevistada. A condução do processo precisa ser respaldada tanto pelos pressupostos da teoria adotada pelo profissional quanto pelas condições subjetivas deste, ou seja, o momento requer possibilidades efetivas de escutar, acolher e elaborar hipóteses diagnósticas a respeito do caso.

Durante a entrevista é importante o psicólogo observar a postura corporal, os gestos, a entonação da voz, a expressão facial, a posição na cadeira, enfim, os aspectos não-verbais que fornecem dados fundamentais a respeito do entrevistado e sobre seu posicionamento nessa circunstância particular. Estar atento, também, aos sentimentos despertados em si ao longo da entrevista é fundamental para o psicólogo, pois fenômenos como a transferência e a contratransferência fazem parte de todo relacionamento interpessoal e seguramente, vão configurar o processo de entrevista. Nesse contexto, o entrevistado atribui papéis ao entrevistador, comportando-se em função destes.

A respeito disso, Bleger (1991) afirma que, com a observação desses fenômenos, é possível ao profissional ter diante de si aspectos importantes da conduta e da personalidade do entrevistado. Esses aspectos acrescentam uma dimensão importante do conhecimento da estrutura de sua personalidade e ao caráter de seus conflitos. A contratransferência, nesse contexto, abrange as respostas do entrevistador às manifestações do entrevistado, envolve a história pessoal daquele; e esses sentimentos precisam ser considerados para um bom manejo e eficácia da entrevista.

### Tipos de Entrevistas

A entrevista pode ser utilizada dentro de um processo avaliativo, seja de indivíduos, seja da instituição como um todo. Também pode ser empregada com fins investigativos, no caso de uma pesquisa, sendo que há pesquisas que também comportam processos avaliativos. Os tipos de entrevistas estão diretamente relacionados aos objetivos com que elas são empregadas. Existe a entrevista dirigida, composta de questões fechadas; a semidirigida, em que o sujeito orienta-se a partir de perguntas abertas; a centrada, que focaliza um tema específico; a não-diretiva, que gira em torno de um tema geral, e a clínica.

De acordo com a situação, seja uma avaliação de uma criança com dificuldades escolares, seja uma pesquisa na área educacional, por exemplo, cabe ao profissional decidir o tipo de entrevista mais pertinente. Em algumas circunstâncias, é comum iniciarmos a entrevista de maneira mais livre e depois apresentarmos algumas perguntas abertas, para o aprofundamento de temas não abordados pelo entrevistado.

Com base em pesquisas na área das ciências sociais, Thiollent (1987) mostra que as entrevistas e questionários (assim como testes), de maneira geral, favorecem as pessoas de mesmo nível sociocultural daquele que elaborou os instrumentos. Esse dado nos leva a pensar que alguns questionamentos propostos ao indivíduo entrevistado não necessariamente fazem parte de seu universo cotidiano, e que por isso sua resposta pode refletir apenas nossa inabilidade em compreender a sua realidade. É preciso um particular cuidado com perguntas que apenas conduzem à confirmação daquilo que esperamos.

O entrevistado deve falar por si. De maneira geral, a primeira entrevista caracteriza-se por um momento inicial mais livre, acompanhado, posteriormente e de

acordo com a configuração da situação, de um direcionamento para o preenchimento de lacunas percebidas pelo profissional. A obtenção de determinadas informações é imprescindível, porque nos permitem formular as hipóteses que vão compondo o mosaico do contexto em estudo.

### Ensinando Entrevistas

A experiência do supervisor é um fator importante na condução do processo de aprendizagem do fazer psicológico e, por conseguinte, da entrevista, que é um dos instrumentos do psicólogo. A supervisão não se limita ao ensino de técnicas nem deve incentivar a reprodução de um determinado fazer (Vilela, 1996), mas promover a reflexão sobre as técnicas utilizadas em psicologia, enfatizando a indissociabilidade entre prática e teoria e auxiliando o estagiário na construção de seu percurso profissional.

Para se realizar qualquer procedimento em psicologia escolar, inicialmente é necessário pensar sobre os objetivos de tal procedimento, uma vez que é a finalidade do trabalho a ser desenvolvido que guiará a seleção e organização das técnicas a serem utilizadas no processo. Entende-se que tais aspectos precisam estar bem claros para os alunos. Assim como outras técnicas adotadas no trabalho do psicólogo, a entrevista merece uma atenção especial na formação profissional, sendo aqui compreendida como um momento privilegiado de escuta do outro, durante o qual o entrevistado busca um espaço de acolhimento (Bleger, 1991). Assim, além da função avaliativa, a entrevista também pode constituir-se em um momento terapêutico, para o qual o estudante de psicologia precisa estar atento.

Em relação à entrevista no contexto escolar, o passo inicial é a compreensão da situação vivenciada pela criança e sua família. Abordam-se também os aspectos relacionados à entrada da criança na escola, episódios marcantes como advertências, expulsões e repetências, facilidades e dificuldades, matérias de maior e menor preferência, relacionamento com professor e colegas.

Um dos instrumentos utilizados para o levantamento de informações sobre a história de vida de uma criança, atual e pregressa, é o roteiro de anamnese, que contém itens relativos à gestação, parto, desenvolvimento neuropsicomotor, social e afetivo, dinâmica familiar e escolarização. Winnicott (1983) relata que no exercício da pediatria descobriu o valor terapêutico da anamnese

como uma oportunidade de tratamento, desde que a obtenção da história não seja apenas uma coleta de fatos.

Nesse sentido, ressalta-se que, como supervisoras de estágio em psicologia escolar, presenciamos relatos de entrevistas realizadas por alunos do curso de Psicologia que, entre outros aspectos, apontam para a necessidade do estagiário ter clareza quanto aos instrumentos que utiliza em sua prática. A título de exemplo, são descritas a seguir duas situações envolvendo o roteiro de anamnese.

Na primeira delas, alguns itens referentes ao desenvolvimento neuropsicomotor da criança estavam escritos no roteiro da seguinte forma: sentou, andou, falou. A estagiária, que já havia observado a criança (de 8 anos de idade) na sala de aula, fizera as seguintes perguntas para a mãe: Sentou? Andou? Falou? Considerando-se que a criança havia sido vista sentada na carteira, falando e posteriormente andando pela sala de aula, as perguntas da estagiária deveriam, logicamente, focalizar a época em que tais comportamentos aconteceram, e não simplesmente indagar se haviam ocorrido. Entretanto, foi necessário que se ouvisse a gravação da entrevista para se constatar que as informações do roteiro de anamnese, que pareciam óbvias para a supervisora, não o eram para a estudante de Psicologia.

Na outra situação, a estagiária perguntou a uma de nós o que significava a expressão “Cata com frequência”, constante do citado roteiro. Surpreendentemente, descobrimos que um aluno, ao digitar novamente o roteiro de anamnese indicado na supervisão, havia trocado a letra “í” pela “t”, na palavra original “caía”. Sendo assim, a pergunta que visava a investigar possíveis dificuldades motoras da criança – “Caía com frequência?” – tornara-se sem sentido.

É necessário que o aluno compreenda que determinadas perguntas podem soar inócuas para o entrevistado, como, por exemplo, “Como foi o controle dos esfíncteres?”. O jargão está tão presente no cotidiano do curso de Psicologia que nem sempre o aluno tem oportunidade de refletir sobre a especificidade da linguagem utilizada em sua prática. Em trabalhos anteriormente realizados por nós, por se tratar de dados de pesquisa, algumas entrevistas feitas com professoras, mães e pais foram registradas em áudio. Quando se percebe a necessidade dessa forma de registro de dados, nada impede que se lance mão desse tipo de recurso. Entretanto, é preciso o consentimento do entrevistado

e, se por qualquer motivo a pessoa não se sentir à vontade com o gravador, deve-se priorizar o vínculo com o sujeito da pesquisa e o trabalho que está sendo desenvolvido. Desse modo, algumas anotações podem ser feitas durante a entrevista e/ou ao final.

O episódio acima descrito, relativo às perguntas sobre o desenvolvimento neuropsicomotor de uma criança, só pôde ser revelado e analisado juntamente com a estagiária, por ter sido gravado. Comentários como: “Olha, você é um ano mais velha que eu” e “Ser mãe deve ser uma loucura, né?”, também proferidos por uma estagiária, revelam uma tentativa de aproximação com a pessoa entrevistada que indica um despreparo profissional por parte do entrevistador.

### **Entrevista com pais ou responsáveis**

A entrevista com os pais ou responsáveis faz parte de todo o processo avaliativo da criança, independentemente do tipo de encaminhamento. Ela é essencial por propiciar o entendimento do desenvolvimento como um processo global e permitir compreender dialeticamente o impacto e o sentido da queixa na dinâmica familiar e suas interrelações com a escola. Além de se utilizar um roteiro de anamnese que procure contemplar os diversos aspectos do desenvolvimento infantil, é fundamental entender o modo de funcionamento da família, a inserção da criança neste contexto e o significado da escolarização para esse grupo.

Sendo assim, o entrevistador deve estar atento a algumas questões, como: de que forma a família traz a queixa e como esta é relatada; qual é o sentido da dificuldade apresentada; quais são as causas atribuídas ao “problema” (se sentem-se culpados ou dão outras explicações); como são as relações com a escola, em especial com a professora da criança; como abordam o processo de escolarização da criança e quais as expectativas em relação ao trabalho do psicólogo.

A observação e a compreensão desses pontos permitem a visualização da estrutura da família em questão, de como a queixa é recebida, se é ou não assimilada, e o(s) papel(éis) atribuído(s) a cada membro do grupo. Essa entrevista pode ser realizada em mais de um encontro, dependendo das informações levantadas pelo profissional.

Atentar para o discurso utilizado pela família é muito importante, pois é pela sua leitura da situação que podemos entender o caso. Por exemplo, quanto à

funcionalidade do não aprender para a família, Fernández (1990) afirma que existem crianças que apresentam um mau rendimento escolar para conseguir certa legitimidade junto à família. Isso pode ser constatado em falas como: “Meu filho se parece comigo, pois assim como eu, não consegue aprender na escola”; “Será como o pai, caminhoneiro”.

O momento da entrevista deve ser um espaço em que a família possa ser ouvida, podendo ter condições de sentir-se acolhida em suas ansiedades, angústias, raivas, medos etc., pois somente assim poderá ter confiança para mostrar-se, expondo questões que são particulares ao seu contexto de vida. Cabe ressaltar, porém, que muitas vezes a criança é cuidada pela avó, que por diversos motivos (como dificuldades de locomoção, por exemplo) nem sempre pode comparecer ao encontro marcado pelo psicólogo. Nos atendimentos por nós supervisionados, houve ocasiões em que foi preciso que o estagiário de Psicologia fosse à casa da criança, para entrevistar a avó.

### **Entrevista com a professora**

A entrevista com a professora é fundamental em situações relacionadas a queixas escolares. De acordo com as possibilidades do profissional e com as circunstâncias de cada caso, é importante que se realize uma observação em sala de aula, antes da entrevista com a professora, para se verificar aspectos como a dinâmica de funcionamento do grupo, a didática utilizada, o relacionamento adulto-criança e criança-criança, o vocabulário empregado pela professora, o interesse, a motivação etc. Na avaliação psicológica de uma criança, o seu posicionamento no grupo, o relacionamento com a professora e as suas atitudes diante das tarefas propostas merecem uma maior atenção.

Após a observação, o psicólogo tem alguns elementos para auxiliá-lo no entendimento do caso, considerando as formas de inserção da criança no contexto escolar e também a conduta da professora em relação à criança. Pode-se, então, verificar a coerência entre aquilo que foi observado e as respostas dadas pela docente na entrevista.

O conteúdo a ser abordado na entrevista depende do tipo de queixa que se pretende investigar. É importante permitir à professora falar livremente sobre a criança que está sendo avaliada, e as intervenções no fluxo narrativo devem ocorrer se houver necessidade de esclarecer e/ou aprofundar questões que não estejam

muito claras e para introduzir tópicos ainda não mencionados, mas que se mostrem fundamentais para a compreensão de toda a situação.

Cabe ressaltar que a entrevista é apenas um dos instrumentos para a compreensão da situação que está sendo investigada, necessitando ser complementada, de acordo com cada caso específico, com observações e pareceres de outros profissionais que porventura estejam envolvidos no caso.

### Entrevista devolutiva

Considera-se que a entrevista devolutiva deve ser vista como uma oportunidade de comunicação com a criança, a família e a escola. Ela pode ter um alcance por bastante tempo após sua realização, de acordo com a elaboração que as pessoas envolvidas fizerem sobre o que foi vivenciado. Mesmo após o término da avaliação, novas situações relacionadas à queixa podem ser experienciadas sob uma outra perspectiva.

Nessa ocasião, existe a oportunidade de reflexão sobre o caso e sobre a própria experiência de avaliação psicológica. Não raras vezes, pais, professoras e crianças chegam até a atingir uma profunda compreensão sobre a origem dos conflitos e dificuldades que estão enfrentando, podendo pensar, com o profissional, em alternativas que possam ajudá-los.

Na devolutiva com a professora, as informações mais relevantes sobre a criança e sua família somente são apresentadas quando relacionadas às questões da escolarização. Não há necessidade de se revelarem certos pormenores que dizem respeito à intimidade daquele grupo familiar e que só serviriam para expor injustificadamente o aluno. É necessário que sejam enfocados os pontos em que a escola pode colaborar com a criança no seu desenvolvimento pessoal, incluindo os fatores cognitivos, os emocionais e os referentes ao processo de socialização. As questões pedagógicas, que forem relacionadas aos aspectos psicológicos, também merecem ser abordadas: podem estar vinculadas tanto às dificuldades apresentadas pelo aluno como à superação delas.

Na devolutiva com os pais ou responsáveis, também são abordadas as questões mais importantes verificadas na avaliação com a criança, nas observações na escola e nas entrevistas com a professora. Os pais são chamados a refletir sobre o entrelaçamento de questões que acabam gerando uma determinada dificuldade para a criança e sobre

a importância do meio em que ela vive para o seu desenvolvimento. A criança também participa da entrevista devolutiva, acompanhada ou não pela família, de acordo com cada caso. É importante que a criança tenha a oportunidade de participar desse processo, sendo considerada como ativa em todas as situações. É fundamental que, amparados pelo entrevistador, os indivíduos possam encontrar soluções para os seus desafios pessoais, com o máximo de autonomia, e sintam que as soluções para os seus problemas lhes pertencem, porque quanto mais isso ocorrer, menor será o risco de idealização do psicólogo.

Por fim, é na entrevista devolutiva que se discutem os encaminhamentos para o caso em foco, buscando contemplar as necessidades da criança e as possibilidades disponíveis e concretas de ajuda. Procura-se envolver sistematicamente a família e a escola em alternativas que possam efetivamente colaborar nesse processo, considerando que o ambiente tem sempre um papel primordial no desenvolvimento psicológico humano.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aluno de Psicologia pode aprender a realizar entrevistas estudando sobre elas, ouvindo relatos de profissionais, acompanhando o supervisor durante uma entrevista, mas principalmente realizando ele mesmo o trabalho. A supervisão é um momento privilegiado de aprendizagem, pois permite ao aluno refletir a respeito das ações, pensamentos e sentimentos que vão constituindo sua prática. Schön (2000) circunscreve a supervisão em um “ensino prático reflexivo” que possibilita a reflexão sobre a ação. O supervisor tem a oportunidade de mostrar ao estagiário os modos de atuação (envolvendo pensamentos, emoções, dúvidas etc.) de um psicólogo escolar.

Para Bourdieu (apud Thiollent, 1987, p. 44) toda técnica é uma “teoria em atos”, e Bleger (1991)

considera que a técnica “é o ponto de interação entre a ciência e as necessidades práticas” (p. 9). Desse modo, é o referencial teórico adotado pelo psicólogo que vai determinar sua postura, seu olhar, seu enfoque e sua conduta. O espaço da prática também é espaço para a produção de conhecimento (Vilela, 1996), desde que o estudante e o profissional aproveitem esse momento para

refletir sobre sua atuação, sobre a abordagem teórica que a embasa e sobre o vínculo indissolúvel entre prática e teoria.

A entrevista, bem como outras técnicas empregadas no exercício da profissão, possibilita a aprendizagem. O

primeiro contato do aluno-estagiário com o cliente permite-lhe associar teoria e prática, tendo na supervisão o apoio para esclarecimentos, orientações e discussões, no processo de elaboração do conhecimento constitutivo do fazer do psicólogo.

## REFERÊNCIAS

- Bleger, J. (1991). *Temas de Psicologia: Entrevista e grupos* (5a ed). São Paulo: Martins Fontes.
- Fernández, A. (1990). *A inteligência aprisionada*. Porto Alegre, RS: Artes Médicas.
- Pain, S. (1992). *Diagnóstico e tratamento dos problemas de aprendizagem* (4a ed). (A.M.N. Machado, Trad.) Porto Alegre: Artes Médicas.
- Ribeiro, M. J., Silva, S. M. C. & Ribeiro, E. E. T. (1998). Avaliação qualitativa de crianças com queixas escolares: contribuições da psicologia educacional. *Interações*, 3 (5), 75-92.
- Souza, M. P. R. (1996). *A queixa escolar e a formação do psicólogo*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.

- Schön, D. A. (2000). *Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed.
- Thiollent, M. J. M. (1987). *Crítica metodológica, investigação e enquete operária*. (5a ed). São Paulo: Polis.
- Vilela, A. M. J. (1996) *Formar-se psicólogo: como ser livre como um pássaro*. Tese de Doutorado. Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Winnicott, D. W. (1983). *O ambiente e os processos de maturação: estudos sobre a teoria do desenvolvimento emocional*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Recebido em: 28/11/03

Revisado em: 18/12/03

Aprovado em: 24/06/04