

6-2-2015

Mônica Medeiros Kother Macedo
Leandra Kesseli Carrasco
(ORGS.)

(CON)TEXTOS DE ENTREVISTA

Olhares diversos sobre a interação humana

Autores:

- Adriana Ampessan
- Ângela Cristina Barrios Prati Segel
- Blanca Susana Guevara Wehlang
- Carolina Neumann de Barros Falção
- Denise da Costa Hausen
- Dulce Helena Aguiar Baldo
- Fabírcia Ramos
- Irani de Lima Argimon
- Jacqueline Poersch Moreira
- Janice de Oliveira Castilhos Virola
- Juliana Rausch Potter
- Kely Cardoso Pain
- Leandra Kesseli Carrasco (org.)
- Maria Lúcia Tiellet Nunes
- Marra Cemin
- Mônica Medeiros Kother Macedo (org.)
- Nádia Maria Marques
- Nadir Helena Sanhotene de Souza
- Nelson Asnis
- Neri Maurício Piccoloto
- Ricardo Wainer
- Sissi Vigil Castiel
- Terezinha Reeh

N.º	586	R\$	2,85
Curso:	Psicologia 7º		
Disc.:	Aperfei.		
Prof.º:	Elaine Helena Lima Edma.		
Data:	19/01	Fls.	19

Elaine Lima Edma



ENTREVISTA NA ESCOLA

JACQUELINE POERSCH MOREIRA

Desenvolver o tema entrevista psicológica no âmbito escolar leva-nos a pensar na técnica para cujos aspectos o psicólogo precisa estar atento a fim de atingir seus objetivos. No entanto gostaria de salientar que o uso desse importante instrumento de trabalho do psicólogo sofrerá profunda influência da visão que esse profissional possui do trabalho em escola, do entendimento teórico que ele faz dessa realidade.

Quero dizer com isso que os pontos que escolherei para discorrer e as idéias que desenvolverei sobre cada um deles, estão impregnados de uma visão em psicologia escolar e uma prática, que privilegiou um entendimento institucional, ou seja, sempre por meio de cada intervenção, o olhar é para o todo – as relações que se estabelecem desde direção, professores, funcionários, alunos, pais e profissionais da comunidade escolar.

Segundo Fé & Bethencourt (1992), o objetivo é criar ambientes de ensino-aprendizagem mais sadios, com estratégias que permitam ajustar variáveis do aluno, do professor, da tarefa, da família e da escola. Essa perspectiva substitui o modelo de mudanças do sujeito (quase sempre o aluno) por outro de olhar e mudança sistêmicos. Começo apontando aspectos mais gerais da entrevista na escola, que fazem parte dos cuidados que devemos ter no uso da técnica.

A sala onde será realizada deve preservar o sigilo, ou, no mínimo, em função da precariedade de alguns ambientes escolares, ser um lugar reservado, no qual o que for conversado não seja compartilhado. Poltronas ou cadeiras confortáveis, iluminação adequada e espaço compatível para o conforto da

entrevistador e entrevistado(s) seria o ideal. Os recursos à disposição podem incluir brinquedos, material para desenho e sucata.

A condução mais adequada em escola, tendo em vista os objetivos do trabalho preventivo e pontual é a semidirigida, receptiva e participativa, ou seja, quem é chamado ou procura o psicólogo escolar, traz ansiedade, não está procurando tratamento emocional e, muitas vezes, lerá somente aquele momento com o profissional de saúde. Por isso, a atitude de receptividade, empatia é fundamental para que possamos atingir os objetivos. É preciso proporcionar momentos de livre expressão de sentimentos e situações, direcionando também para o foco e objetivo do encontro.

Há um roteiro que sempre orienta a entrevista na escola:

- 1) Esclarecer objetivos e tempo de duração do encontro, bem como quem é o entrevistador.
- 2) Colher dados, incentivar a expressão de sentimentos e percepções.
- 3) Fornecer informações e observações que a escola possui.
- 4) Dar orientações (aconselhamento).
- 5) Encaminhar para atendimento com profissionais de fora da escola (psicólogo clínico, médicos de várias especialidades – psiquiatra, pediatra, neurologista (citando os mais frequentes), fonoaudiólogo, psicopedagogo). Claro que esta etapa pode ou não ocorrer, conforme a necessidade.
- 6) Planejar a continuidade do processo de acompanhamento da situação escolar específica.

O trabalho do psicólogo escolar mais do que proporcionar mudanças pessoais aspira influir sobre a estrutura, o conteúdo e o desenvolvimento de professores e alunos, bem como de administradores, pais e outros profissionais da comunidade educativa, otimizando o processo e os resultados do ensino-aprendizagem (FÉ & BETHENCOURT, 1992):

A entrevista psicológica no contexto escolar, então, torna-se um dos instrumentos importantes por meio do qual vamos recolher dados fundamentais para o entendimento e encaminhamentos necessários. Essa intervenção é uma rotina do trabalho do psicólogo que acompanha o processo de ensino-aprendizagem. A rotina à qual me refiro é aquela que passa pela formulação de uma “queixa”, termo que coloco entre aspas, e que nada mais é do que uma preocupação referida por um professor a respeito do processo de um aluno considerando sua aprendizagem e/ou relacionamento com colegas e professores.

O psicólogo que recebe esta “queixa” é aquele que circula entre os alunos e professores, fazendo suas observações atentas e que nesse momento também utilizará a entrevista para compor seu entendimento e planejamento da continuidade do processo.

A entrevista psicológica, propriamente dita, será realizada com quem está diretamente implicado na “queixa” – o aluno. Conforme a faixa etária dele a condução do processo e os recursos utilizados poderão variar atendendo às particularidades de cada situação.

Na educação infantil (2 a 6 anos) uma característica observada refere-se ao fato de as crianças dificilmente solicitarem algum momento com o psicólogo. Já no ensino fundamental (7 a 14 anos), o aluno pode além de ser chamado pelos professores, procurar espontaneamente por ajuda. O processo de diagnóstico implicará momentos com os pais e professores, bem como com profissionais de fora da escola, quando necessário. Podemos ressaltar aqui uma linha para a intervenção, ordenada propositalmente da seguinte forma:

1. Assessoria sistemática ao professor

O psicólogo utiliza-se da observação em todos os contextos por onde o aluno circula: a sala de aula, o pátio, a entrada e saída da escola, as aulas especializadas (Música, Educação Física...). Com frequência combinada com o professor, reúne-se ele e o psicólogo escolar. É uma entrevista cujo objetivo é

acompanhar o trabalho deste professor. Segundo Fé e Bethencourt (1992), é um processo colaborativo de resolução de problemas entre um especialista em saúde mental e outra pessoa que também é responsável por algum tipo de ajuda. Trata-se de uma relação voluntária entre profissionais de campos diversos que se ajudam em seu exercício profissional.

Aqui se salientam aspectos compreensivos para com o professor e para com o grupo e traçam-se caminhos.

É o processo de "Pense e volte" que Terezinha L. de Albuquerque (1986) desenvolveu e relatou em seu trabalho de acompanhamento psicológico a professores, ou seja, o profissional da sala de aula reflete na assessoria e retorna ao contato com os seus alunos.

Sugiro que essa entrevistada parta sempre da visão que o professor possui do grupo de alunos, passando a seguir, para observação mais individual com relação aos que chamam a atenção ou preocupam. Geralmente o psicólogo examina com o professor os alunos no que se refere a relacionamento com colegas e adultos, aspectos de compreensão geral, tolerância à frustração, atitudes com relação a limites e desafios lançados e potencialidades. Enfoca-se, nesses momentos, o processo de auto-avaliação do professor e a capacidade de reflexão, crítica e ação diante das situações da rotina em aula.

Assim o professor retorna da assessoria, tendo discutido sua relação com o grupo e pensado estratégias de intervenção, bem como tendo se preparado para elas.

Como exemplo, cito o caso de um aluno de 7 anos (1ª série do Ensino Fundamental) que se apresentava muito agressivo e agitado em aula. A professora "não sabia mais o que fazer". Na assessoria discutiu com a psicóloga, o que já havia tentado e seus sentimentos com relação ao aluno – sua tolerância estava muito pequena, com capacidade diminuída de aproximação mais afetiva (Processo "Pense").

Na entrevista com os pais, a psicóloga pôde ouvir a história do aluno. Essa professora se mobilizou e entendeu aspectos do comportamento dele, passando a aproximar-se de forma menos resistente e mais receptiva (Processo "Volte"). A idéia desenvolvida, aqui, tenta indicar que as entrevistas psicológicas estão inseridas num movimento muito dinâmico e circular e não estático e linear.

A questão preventiva e de trabalho com os recursos internos do professor promove a confiança pessoal e profissional, ajudando-o a identificar as fontes de conflito e oferecendo-lhe apoio (FÉ & BETHENCOURT, 1992).

A assessoria também é utilizada com os dirigentes da instituição de ensino com o mesmo enfoque: pensar a prática no papel desempenhado e manter-se nele com mais saúde emocional. O processo de assessoria muitas vezes encaminha-se para a necessidade de que o profissional professor e/ou direção procure psicoterapia individual, o que é discutido com o psicólogo escolar que pode ajudar muito nos argumentos que utiliza para o encaminhamento.

2. Entrevista com os pais ou responsáveis
O convite para comparecimento deve ser claro e objetivo, dentro do seguinte formato:

Srs. Pais ou Responsáveis
Solicitamos seu comparecimento para uma
entrevista dia àsh, na sala

Atenciosamente

Psicóloga

Professora

Conforme o enfoque de trabalho do psicólogo, esse convite será elaborado e a entrevista será conduzida. Parece bastante apropriado e produtivo que um professor que participa de um processo de assessoria sistêmica possa estar presente na entrevista. Ele será trabalhado em termos de postura, sigilo e terá condições de acompanhar o momento conduzido pelo psicólogo, com chances de observar, ouvir e participar do processo diagnóstico e manejo da situação tratada ali. Uma das vantagens é a compreensão maior e a possibilidade de ir ampliando sua visão, tanto com o aluno em questão, como para todos os outros desafios de seu papel. É uma entrevista conduzida conforme o roteiro sugestão descrito anteriormente.

Podemos ressaltar, no entanto, alguns pontos de atenção do psicólogo nessa entrevista:

- Os pais ou responsáveis costumam chegar ansiosos e questionando qual é a “queixa” que temos do filho. O objetivo é trabalhar no sentido de criar um ambiente de conforto e compreensão, evitando o relato de características ou problemas do aluno, no início da entrevista.
- É uma oportunidade de ouvir e conhecer a realidade da família desse aluno e, portanto, conhecê-lo bem mais.
- Deixar que eles falem e, após, trazer o que observamos na escola. Aqui, o psicólogo, que acompanha a rotina desse aluno em vários contextos, e o professor fazem suas colocações, valorizando sempre as competências e potencialidades aproveitando, ainda, para relatar as preocupações.
- Essa entrevista também tem um enfoque de aconselhamento e entendimento sistêmico. Podemos observar um funcionamento familiar que sugira pontos críticos do processo de desenvolvimento que requeiram orientações objetivas, baseadas em questões mais conscientes, de manejo dos pais e oportunidade de fazê-los pensar sobre o filho e avaliarem-se no papel que desempenham.

Benjamin (1978) & Scheffer (1976) desenvolvem a idéia de aconselhamento como um momento preventivo, de apoio, voltado para a solução de problemas.

- O caminho, a partir do processo de aconselhamento aos pais, será o de combinar uma continuidade de acompanhamento das situações levantadas, e o de manter um canal aberto de comunicação entre professor, psicólogo, pais, para que o trabalho continue integrado. Tanto pais podem solicitar entrevistas posteriores como a escola pode chamá-los novamente.
- Ao longo dessa entrevista psicológica, pode ficar clara a necessidade de uma avaliação mais especializada e profunda com profissional médico ou psicólogo clínico ou psicopedagogo ou fonoaudiólogo conforme sintomas que sejam observados na escola e em casa e que não caracterizem mais crises situacionais.

Uma condução segura e adequada para o encaminhamento é fator altamente necessário e importante em termos de prevenção. Para quem encaminhar? O psicólogo deve construir um material em que possa buscar a cada caso o profissional mais indicado, em termos de conduta eticamente adequada e competência teórica e de relacionamento, até mesmo com a escola. A responsabilidade do encaminhamento também é do profissional da escola.

Pode ocorrer que a família demonstre resistência na aceitação da necessidade de procura por um profissional. O tema, então, deve continuar a ser trabalhado em novas entrevistas, sempre com argumentos bem fundamentados na observação e no acompanhamento que o psicólogo escolar faz.

Concluindo, quanto mais o psicólogo escolar é observado e sentido como profissional de apoio e esclarecimento nas questões de desenvolvimento pessoal, mais será consultado por pais

que espontaneamente o procuram, no sentido de minimizar ansiedades pertinentes ao papel que exercem. A condução da entrevista psicológica nestes casos é ouvir o motivo da procura e orientar os pais (Aconselhamento).

3. Entrevista com o aluno

A entrevista poderá ocorrer em momentos variados do processo de acompanhamento psicopedagógico e, também, utilizar recursos conforme a idade do aluno. Com os menores, brinquedos e desenho livre revelam elementos que compõem o diagnóstico. A condução é semidirigida com o objetivo de colher informações, observar mais de perto e fazer o aconselhamento. O papel do entrevistador é ativo no sentido de trabalhar com aspectos mais conscientes do aluno e centraliza-se nas potencialidades e na saúde emocional do entrevistado. Saber ouvir, numa atitude de compreensão e aceitação plena, é a conduta mais preventiva.

Os alunos da educação infantil dificilmente procuram o psicólogo para entrevistas. Já os de ensino fundamental e médio utilizam a sala do psicólogo para “desabafar”, reclamar de colegas e/ou professores e comportam-se necessitando de alívio imediato para suas dúvidas e dores. Se o profissional costuma circular entre os alunos, é mais conhecido, será acionado com maior facilidade para participar do processo; do contrário, será procurado ou indicado como solucionador de conflitos mais graves, o que não é considerado ideal em termos de trabalho em escola.

Muitos alunos transformam em rotina, por breve período, encontros com o psicólogo. Quando é percebido que há maior necessidade em ser ouvido e/ou orientado em algumas questões pessoais, faz-se o encaminhamento para psicoterapia, o que pode implicar entrevistas com pais.

Cada situação, apesar de seguir questões de manejo que estão sendo levantadas para a entrevista psicológica, será avaliada conforme as percepções do psicólogo escolar em contato com o caso.

4. Entrevista com profissionais que acompanham alunos fora da escola

Cada vez mais os recursos para avaliar e intervir em questões de desenvolvimento individual e/ou familiar auxiliam no processo de crescimento de nossos alunos.

Em muitas ocasiões, famílias procuram por conta própria a avaliação de profissionais para tratamento e alívio de dificuldades, ansiedades e acompanhamento de situações que podem fazer parte do ciclo vital (separação, morte, doenças graves, etc).

A escola, atenta a isso, tanto estará aberta ao contato com estes profissionais como será o palco de explicitação de dificuldades que muitas vezes a família ainda não percebeu. Nesse sentido, como já tratado anteriormente, fará o encaminhamento responsável e conseqüentemente receberá o profissional para entrevista.

Esse momento será considerado uma discussão, uma integração e um acompanhamento com sugestões de manejo por parte do profissional e explicitação de tudo o que ocorre na escola, por parte do psicólogo escolar. O professor poderá ser convidado para a entrevista, o que mais uma vez possibilitará a explanação de preocupações e principalmente de compreensão mais aprofundada da situação do aluno/família.

5. Outras entrevistas em escola

Profissionais que exercem papel importante no funcionamento das escolas – auxiliares de limpeza, seguranças,

funcionários de secretaria, portaria, telefonia, xerox, biblioteca e disciplina – participam quando chamados ou por procura espontânea, de entrevistas psicológicas. O psicólogo escolar com nível de intervenção preventivo acompanhará o exercício de cada um desses profissionais em suas funções, o que implica questões ligadas ao trabalho e a acontecimentos e vivências particulares. Tais entrevistas são conduzidas de forma a ouvir as colocações e orientar no sentido de maior e melhor adaptação desse funcionário a seu trabalho.

Muitos psicólogos escolares participam dos processos de seleção destes funcionários e professores. A entrevistista, nesses casos, será norteada como em empresa, capítulo que faz parte deste livro.

Concluindo, chamo a atenção para a amplitude de visão, com consequente intervenção, que o psicólogo escolar precisa ter. É o uso de uma técnica a serviço de um trabalho dinâmico, cuidadoso, responsável, conduzido com atitudes eticamente adequadas, que atinge pessoas em desenvolvimento e que talvez tenham, na sua vivência em escola, a única oportunidade de troca com um profissional de saúde mental, que poderá auxiliá-lo em questões fundamentais de sua vida pessoal e profissional.

O maior reconhecimento que um psicólogo escolar pode ter, mesmo não atuando como clínico, é a avaliação por parte de aluno, professor, família ou funcionário de que uma atitude, palavra ou encaminhamento seu fez a diferença para uma descoberta, mudança ou para o crescimento pessoal significativo.

Referência bibliográfica

FÉ & BETTENCOURT. *Psicologia Escolar*. Espanha. Ed. Cívica, 1992.

Bibliografia consultada

- ALBUQUERQUE, T. L. *Psicologia e Educação – acompanhamento psicológico à professora*. Artmed, 1986.
- BASSEDDAS, Eulália e cols. *Intervenção educativa e diagnóstico psicopedagógico*. Porto Alegre, Artmed, 1996.

A ENTREVISTA INSTITUCIONAL

DULCE HELENA AGUILAR BALDO

Para o entendimento da técnica de entrevista institucional são necessárias algumas considerações sobre Instituição, sobre Psicologia Institucional e sobre o papel do profissional nessa área.

Instituições são normas e valores (não-fixos, transformam-se ao longo da história e definem os padrões de comportamento aceites socialmente) que caracterizam o funcionamento da sociedade e garantem sua reprodução. Ex.: família, educação, trabalho, religião....

Isabel Menzies Lyth (1991 *in* Spillius, 1990), no seu trabalho "Uma perspectiva psicanalítica nas instituições sociais", diz que as instituições sociais surgem através dos esforços dos seres humanos em satisfazerem suas necessidades, mas, a partir daí, tornam-se realidades externas – relativamente independentes dos indivíduos – que afetam a estrutura deles.

A instituição é a manifestação e concretização da realidade da vida em sociedade. Não precisa de estabelecimento para existir, mas sempre se estabelece, cria regras, códigos, ideologias, impõe costumes, prémios e punições, transmite valores e estabelece limites. Produz coisas ou pessoas, mas também protege, dá garantias, alimenta egos e ilusões e serve como projecção para as fraquezas e anseios da alma humana. É o espaço de mediação entre a vida individual e a coletiva (NASCIUTTI 2000 *in* CAMPOS, 2000 p. 110)

Na instituição, o indivíduo depara-se com normas, tarefas e exigências a cumprir, papéis e funções determinadas; é um encontro com um "pequeno mundo pronto", no qual precisará viver e conviver... e, ao mesmo tempo, uma necessidade de reconhecimento por sua singularidade, uma busca de realização

dos objetivos individuais. É o encontro do coletivo social (regras, leis, papéis) com os diferentes indivíduos (diferentes necessidades e desejos – conscientes e/ou inconscientes). Portanto viver coletivamente implica instituir-se em grupos e instituições, dividir papéis, trabalhar e conviver com diferenças, hierarquias e relações de poder e, nesse contexto, os processos individuais (conscientes e inconscientes) são considerados tendo o mesmo grau de importância que os processos sociais.

Os indivíduos organizam-se nas instituições, buscando satisfazer suas necessidades de gratificação psicológica e social e se defender das ansiedades. As relações que se estabelecem entre indivíduo-organização, indivíduo-indivíduo, indivíduo-grupo, grupo-instituição propiciam à instituição se constituir num sistema de defesa social contra as ansiedades primitivas. É o âmbito que contém a dinâmica dessas relações é o institucional.

A Psicologia Institucional, então,

abarca o conjunto de organismos de existência física e concreta, que têm um certo grau de permanência em algum campo ou setor específico da atividade ou vida humana, para estudar neles todos os fenômenos humanos que se dão em relação à estrutura, dinâmica, funções e objetivos da instituição (BLEGER, 2000, p. 37).

O método de trabalho é o clínico no enquadramento psicanalítico de acordo com as necessidades da instituição e seus problemas; está caracterizado por dois princípios inter-relacionados: a tarefa empreendida e compreendida em função da unidade e totalidade da instituição e o psicólogo deve diferenciar a psicologia institucional e o trabalho psicológico.

No trabalho institucional, o foco é a instituição como um todo; mesmo que intervindo em uma parte dela, a ação sempre se dá em função da totalidade, da relação entre as partes para o bom relacionamento do todo. Deve ser entendida como um “todo vivo”, como uma multiplicidade de vários espaços heterogêneos

mantidos juntos de uma maneira muitas vezes inextricável. A execução dessa tarefa é deduzida a partir do diagnóstico que busca entender dinamicamente a instituição, detectar suas necessidades para estabelecer as prioridades de ação. Nesse contexto, é importante o psicólogo ter um papel de assessor, consultor da instituição para, a partir de uma demanda, poder deduzir sua tarefa de avaliação própria e de sua técnica na instituição. Como assessor ou consultor é possível uma distância ótima, com independência econômica e profissional, que é básica no manejo técnico das instituições.

O trabalho da psicologia institucional fundamenta-se dentro do exposto e com alguns objetivos específicos. Em relação à instituição busca-se:

- realizar um trabalho preventivo, visando à melhoria da saúde mental de seus integrantes;
- auxiliar a instituição na ampliação da percepção de seus esquemas de ação, levando à revisão e modificação de condutas e pautas de funcionamento estereotipadas;
- propiciar momentos de reflexão aos integrantes da instituição de diferentes níveis hierárquicos, ampliando sua consciência dentro da realidade na qual estão inseridos, bem como dos papéis por eles desempenhados neste contexto;
- promover o desenvolvimento e enriquecimento da personalidade, por meio de aspectos sadios do ego;
- colaborar para baixar o nível de ansiedade despertada pela tarefa a fim de que as equipes de trabalho possam ligar-se adequadamente à rotina diária ampliando seus esquemas de pensar, sentir e agir;
- desenvolver com os integrantes da instituição a capacidade de efetuar vínculos sadios nos diferentes momentos e papéis vivenciados;
- trabalhar com as diversas áreas e/ou setores, visando à maior integração entre as partes e com a totalidade da instituição.