



# A entrevista psicológica como um processo dinâmico e criativo

*Nemésio Vieira de Almeida*

## RESUMO

A Avaliação Psicológica pode ser realizada por meio de várias técnicas que o psicólogo tem a sua disposição: a Entrevista, a Observação, os Testes, etc. Neste artigo, o autor faz uma revisão teórica e busca analisar os aspectos vinculados à situação da Entrevista Psicológica como um instrumento indispensável e poderoso que o psicólogo possui no processo de Avaliação Psicológica. Infelizmente esse lugar privilegiado da Entrevista Psicológica nem sempre tem recebido a devida importância.

**Palavras-chave:** avaliação psicológica, entrevista psicológica, processo dinâmico.

## ABSTRACT

### *The psychological interview as a dynamic and creative process*

*The Psychological Assessment can be carried out by several techniques that the psychologist has at his disposal: Interview, Observation, and Tests. In this article, the author makes a theoretical revision and tries analyze the aspects related to Psychological Interview as an indispensable and powerful instrument to the psychologist in the process of Psychological Assessment. Unfortunately the real importance of Psychological Interview not always is recognized.*

**Keywords:** psychological assessment, psychological interview, dynamic process.

## INTRODUÇÃO

Inicialmente, o que é uma entrevista psicológica? Etimologicamente, é uma “visão entre”, que perpassa, que passa através de duas ou mais pessoas. A entrevista torna-se assim uma troca, um diálogo (uma palavra entre dois), uma relação, uma comunicação, um encontro, enfim, as conceituações são tantas quantas são os(as) autores(as) que se debruçam sobre o tema (Anastasi & Urbina, 2000; Assumpção, 1977; Benjamin, 1996; Hindle, 1999; Lodi, 1998; Rech, 2000, entre outros. Mas em todos eles/elas há dois pontos invariáveis que são: comunicação entre pessoas. E ainda, a expres-

são entrevista psicológica é efetuada pelos psicólogos no exercício de suas atividades. Estes levam em conta, por certo, regras e fatores psicológicos observados anteriormente, mas o objetivo visado é o de resolver um dos problemas que entram normalmente no quadro da psicologia (seleção e orientação profissional, pesquisas psicológicas, estudos de opinião pública, exame de personalidade, etc.).

## DESENVOLVIMENTO

A escolha desse tema se deu devido à minha experiência profissional como psicólogo especialista em trânsito, no Departamento Estadual de Trânsito do Es-

Endereço para correspondência: Rua Adonis de Souza, 26  
CEP: 51110-210 – Pina – Recife, PE – Tel.: (81) 34548145 / 34673190 / Fax: (81) 34548142 – nemesiodario@hotmail.com

tado de Pernambuco, e pelo fato de utilizar entre outros recursos técnicos a entrevista psicológica em minha atividade profissional diária.

A conceituação clássica da entrevista psicológica, base para muitos autores que vieram a seguir, é a de Sullivan (1970), que a define como:

Uma situação de comunicação vocal entre duas pessoas (a two-group) mais ou menos voluntariamente integrados num padrão terapeuta-cliente que se desenvolve progressivamente com o propósito de elucidar formas características de vida das pessoas entrevistadas, e vividas por elas como particularmente penosas ou especialmente valiosas e, de cuja elucidação ela espera tirar algum benefício (p. 4).

Aqui nos interessa a entrevista psicológica, entendida como aquela na qual se buscam objetivos psicológicos (investigação, diagnóstico, terapia, etc.). Dessa maneira, nosso objetivo fica limitado ao estudo da entrevista psicológica, não somente para assinalar algumas das regras práticas que possibilitam seu emprego eficaz e correto, como também para desenvolver em certa medida o estudo psicológico da entrevista psicológica. De acordo com Bleger (1998) na consideração da entrevista psicológica como técnica, ela tem seus próprios procedimentos ou regras empíricas:

Com os quais não só se amplia e se verifica como também, ao mesmo tempo, se aplica o conhecimento científico. Essa dupla face da técnica tem especial gravitação no caso da entrevista porque, entre outras razões, identifica ou faz coexistir no psicólogo as funções de investigador e de profissional, já que a técnica é o ponto de interação entre a ciência e as necessidades práticas; é assim que a entrevista alcança a aplicação de conhecimentos científicos e, ao mesmo tempo, obtém ou possibilita levar a vida diária do ser humano ao nível do conhecimento e da elaboração científica. E tudo isso em um processo ininterrupto de interação (p. 1).

Conforme Augras (2002) na situação do encontro em psicologia clínica, o aspecto da informação para fins de diagnóstico é especificamente a fala do cliente, ou seja, a situação da fala aponta dois vetores: fala-se e ouve-se. Dessa forma, o registro realizado pelo entrevistador do discurso do cliente: quer seja o relato razoavelmente espontâneo obtido na entrevista, ou

o conjunto das respostas a determinados estímulos que constituem o aparato instrumental próprio da sua profissão, é o material básico que fundamenta a compreensão do “caso” (Augras, 2002, p. 82).

Tavares (2002) ressalta que as técnicas de entrevistas favorecem a manifestação das particularidades do sujeito, permitindo assim ao profissional:

Acesso amplo e profundo ao outro, a seu modo de se estruturar e de se relacionar, mais do que qualquer outro método de coleta de informações. Por exemplo, a entrevista é a técnica de avaliação que pode mais facilmente se adaptar às variações individuais e de contexto, para atender às necessidades colocadas por uma grande diversidade de situações clínicas e para tornar explícitas particularidades que escapam a outros procedimentos. Por meio dela, pode-se testar limites, confrontar, contrapor e buscar esclarecimentos, exemplos e contextos para as respostas do sujeito. Esta adaptabilidade coloca a entrevista clínica em um lugar de destaque inigualável entre as técnicas de avaliação (p. 75).

Enfatizando o tema, pode-se dizer que o objeto da entrevista psicológica é a relação entre entrevistador (a quem se pede ajuda) e o entrevistado (aquele que pede ajuda). Da mesma forma, mesmo que a entrevista psicológica seja usada com a finalidade explícita de se fazer algum tipo de avaliação – e nesse caso seu objeto seria o de avaliação de aspectos psicológicos da personalidade – a observação participante, como diz Sullivan (1970), ou a observação da interação, ou a observação do campo, segundo Bleger (1998), é o ponto básico e principal dessa técnica.

Gill e colaboradores citados por Thomä & Kächele (1992) apontam que a entrevista psiquiátrica tradicional contrapõe-se à “entrevista dinâmica” a qual se orienta segundo três metas: estabelecer uma relação entre duas pessoas, uma que sofre e pede ajuda e outra que é um profissional; proceder a uma avaliação, daquela que sofre e reforçar o seu desejo de tratamento.

Desenvolvendo um pouco mais este estudo seria conveniente investigar quais são os componentes dessa interação dinâmico-participante entre entrevistador e entrevistado. Nesse sentido, a observação é um elemento essencial que deve ser inerente ao papel do entrevistador, ou observador participante.

A observação, exercida pelo entrevistador participante do campo da entrevista, torna-se a principal estratégia técnica para a coleta e a organização das informações de que ele necessita para a avaliação das funções psíquicas do entrevistado. Sem esse procedimento não é possível entrar em contato com o mundo mental do entrevistado, o que é uma das metas da entrevista de avaliação. A questão aqui é que essa avaliação se faz ao vivo e não *in vitro*. Vivos estão o entrevistador e o entrevistado e, como já dissemos, o objeto da observação é a relação entre os dois. Por isso, diz-se que a observação é participante, uma vez que o entrevistador também compõe, com as suas vivências, o campo da entrevista (Hulak, 1988).

É importante ressaltarmos o trabalho de E. Rolla (1981), psicanalista argentino, sobre a entrevista psicanalítica usada com fins de avaliação. Ele propõe alguns passos estratégicos na condução da entrevista que permitem a avaliação das ansiedades e defesas e a qualidade das relações de objeto do entrevistado, bem como dos pontos nodais dos seus conflitos. Sugere que o entrevistador fique atento à organização de três momentos da entrevista: a chegada do entrevistado; o curso intermediário da conversa e o momento final da entrevista, quando se dá a separação. Propõe também que as análises das ansiedades e defesas reveladas nesses momentos sejam os indicadores mais importantes para avaliação desejada. Fala de ansiedades paranóides, fóbicas, de defesas maníacas ou obsessivas usando uma linguagem psiquiátrica emprestada à psicanálise.

Mas, o interesse que as proposições de E. Rolla (1981) podem ter prende-se, a nosso ver, à idéia de que o entrevistador deva ter uma organização que oriente as suas observações segundo um modelo teórico definido. Esta é uma idéia útil para os entrevistadores-avaliadores: passar da observação à hipótese de trabalho organizando os dados obtidos utilizando-se de um referencial teórico que dê sentido ao conjunto das observações.

Dessa forma, para Silveira (2001) os referenciais teóricos oriundos da Psicanálise, Gestalt, Behaviorismo, influenciam tanto a técnica da entrevista quanto a sua análise, ou seja:

A fundamentação teórica do psicólogo permite realizar a entrevista em condições metodológicas mais restritas, convertendo-a em instrumento científico com resultados confiáveis. Entretanto, a entrevista, utilizada isoladamente,

não substitui outros procedimentos de investigação da personalidade, mas completa os dados obtidos por outros instrumentos (p. 100).

Temos também segundo Bleger (1998) que a entrevista pode ser de dois tipos fundamentais: aberta e fechada.

Na fechada as perguntas já estão previstas, assim como a ordem e a maneira de formulá-las, e o entrevistador não pode alterar nenhuma destas disposições. Na entrevista aberta, pelo contrário, o entrevistador tem ampla liberdade para as perguntas ou para suas intervenções, permitindo-se toda a flexibilidade necessária em cada caso particular. A entrevista fechada é, na realidade, um questionário que passa a ter uma relação estreita com a entrevista, na medida em que uma manipulação de certos princípios e regras facilita e possibilita a aplicação do questionário (p. 3).

Porém, devemos desde já destacar que a liberdade do entrevistador, no caso da entrevista aberta, reside num manejo que permita, na medida do possível, que o entrevistado configure o campo da entrevista segundo sua estrutura psicológica particular ou – dito de outra maneira – “que o campo da entrevista se configure, o máximo possível, pelas variáveis que dependem da personalidade do entrevistado” (Bleger, 1998, p. 4).

Assim sendo, a entrevista aberta permite um aprofundamento mais amplo da personalidade do entrevistado, embora a entrevista fechada permita uma melhor comparação sistemática de dados, além de outras vantagens próprias de todo método padronizado.

De outro ponto de vista, considerando o número de participantes, distingue-se a entrevista em individual e grupal, seja um ou mais os entrevistadores e/ou os entrevistados. Vale ressaltar aqui como exemplo de entrevista grupal as entrevistas sistêmicas para avaliar casais e famílias que estão se tornando cada vez mais relevantes em psicologia, sobretudo quando há a demanda de atenção psicológica para crianças e adolescentes (Féres-Carneiro, 1996). Elas podem focalizar a avaliação da estrutura ou da história relacional ou familiar. Podem também avaliar aspectos importantes da rede social de pessoas e famílias. Essas técnicas são muito variadas e fortemente influenciadas pela orientação teórica do entrevistador

(Tavares, 2002). Para Bleger (1998) a realidade é que, em todos os casos, “a entrevista é sempre um fenômeno grupal, já que mesmo com a participação de um só entrevistado sua relação com o entrevistador deve ser considerada em função da psicologia e da dinâmica de grupo” (p. 4).

Ainda para Bleger (1998) pode-se diferenciar também as entrevistas segundo o beneficiário do resultado; assim, podemos distinguir: a) a entrevista que se realiza em benefício do entrevistado – que é o caso da consulta psicológica ou psiquiátrica; b) a entrevista cujo objetivo é a pesquisa, na qual importam os resultados científicos; c) a entrevista que se realiza para um terceiro (uma instituição). Cada uma delas implica variáveis distintas a serem levadas em conta, já que modificam ou atuam sobre a atitude do entrevistador, assim como do entrevistado, e sobre o campo total da entrevista. Uma diferença fundamental é que, excetuando o primeiro tipo de entrevista, os dois outros requerem que o entrevistador desperte interesse e participação, que “motive” o entrevistado.

Da mesma forma, conforme Tavares (2002), as diversas técnicas de entrevista têm em comum o objetivo de avaliar para fazer algum tipo de recomendação, seja diagnóstica ou terapêutica. A entrevista, como ponto de contato inicial, é crucial para o desenvolvimento de uma relação de ajuda. A aceitação das recomendações ou a permanência no tratamento dependem de algumas características importantes desse primeiro contato, que são influenciadas por um conjunto de competências do entrevistador. A dificuldade de aceitação das recomendações ou a desistência de iniciar um processo terapêutico, quando ocorre, se dá nos primeiros contatos.

Uma entrevista, na prática, antes de poder ser considerada uma técnica, repetindo, deve ser vista como um contato social entre duas ou mais pessoas. O sucesso da entrevista dependerá, portanto, da qualidade geral de um bom contato social, sobre o qual se apóiam as técnicas clínicas específicas. Desse modo, a execução da técnica é influenciada pelas habilidades interpessoais do entrevistador. Essa interdependência entre habilidades interpessoais e o uso da técnica é tão grande que, muitas vezes, é impossível separá-las. O bom uso da técnica deve ampliar o alcance das habilidades interpessoais do entrevistador e vice-versa. Para levar uma entrevista a termo de modo adequado, Tavares (2002) ainda nos sugere que o entrevistador deve ser capaz de:

- 1) estar presente, no sentido de estar inteiramente disponível para o outro naquele momento, e poder ouvi-lo sem a interferência de questões pessoais;
- 2) ajudar o entrevistado a se sentir à vontade e a desenvolver uma aliança de trabalho;
- 3) facilitar a expressão dos motivos que levaram a pessoa a ser encaminhada ou a buscar ajuda;
- 4) buscar esclarecimento para colocações vagas ou incompletas;
- 5) gentilmente, confrontar esquivas e contradições;
- 6) tolerar a ansiedade relacionada aos temas evocados na entrevista;
- 7) reconhecer defesas e modos de estruturação do sujeito, especialmente quando elas atuam diretamente na relação com o entrevistador (transferência);
- 8) compreender seus processos contratransferenciais;
- 9) assumir a iniciativa em momentos de impasse;
- 10) dominar as técnicas que utiliza.

Examinaremos, a seguir, algumas dessas capacidades.

Para estar presente e poder ouvir o outro, o entrevistador deve ser capaz de isolar outras preocupações e, momentaneamente, focalizar sua atenção no entrevistado. Para fazer isso, é preciso que suas necessidades pessoais estejam sendo suficientemente atendidas e que ele possa reconhecer os momentos em que isso parece não estar ocorrendo. Isso implica que as ansiedades presentes não sejam tão fortes a ponto de interferir no processo. As ansiedades inconscientes do entrevistador levam à resistência e dificultam a escuta, principalmente de material latente na fala do entrevistado. Cuidando de suas necessidades pessoais, o entrevistador poderá ouvir o outro de um modo diferenciado. Essa escuta diferenciada, por si só, é considerada um dos elementos terapêuticos (Cordioli, 1993).

Por estar atendo ao outro, o entrevistador estará mais apto a ajudá-lo a sentir-se à vontade e a desenvolver uma aliança de trabalho. A aliança para o trabalho, segundo Tavares (2002), que mais tarde se desenvolverá em uma aliança terapêutica, é composta de dois fatores:

A percepção de estar recebendo apoio e o sentimento de estarem trabalhando juntos. Desenvolver uma atmosfera de colaboração é

essencial para o sucesso de uma avaliação. Para isso, é importante que o cliente perceba que o entrevistador está receptivo a suas dificuldades e a seus objetivos, que ele demonstra entendê-lo e aceitá-lo, que ele reconhece suas capacidades e seu potencial, e que ele o ajuda a mobilizar sua capacidade de auto-ajuda. Essa percepção fortalece a relação e favorece uma atitude colaborativa e participativa por parte do sujeito (p. 52).

Considerada dessa maneira, devemos ressaltar nesse momento a entrevista de devolução que tem por intenção comunicar à pessoa o resultado da avaliação. Para Ocampo, Arzeno e Piccolo (1995), o processo devolutivo deve consistir em observar a resposta verbal do cliente ante a recepção da mensagem do entrevistador. Isso compõe uma modalidade de informação que permite sintetizar corretamente o caso e emitir o diagnóstico e o prognóstico com determinada segurança e concomitantemente oferece o planejamento acertado da orientação terapêutica, conforme for o caso. Em muitas situações, esse momento é integrado em uma mesma sessão, ao final da entrevista. Em outros casos, sobretudo quando as atividades de avaliação se desdobram por mais de uma sessão, é conveniente destacar a entrevista de devolução do restante do processo.

Outra finalidade da entrevista de devolução é consentir ao entrevistado exprimir seus pensamentos e sentimentos em relação às conclusões e recomendações do entrevistador. Ainda, permite avaliar a reação do entrevistado a elas. Ou seja, segundo Tavares (2002), mesmo na fase devolutiva, a entrevista mantém seu aspecto avaliativo e tem-se a oportunidade de averiguar a atitude da pessoa em relação à avaliação e às recomendações, ao seu desejo de segui-las ou de recusá-las. Finalmente como objetivo da entrevista de devolução, destaca-se:

A importância de ajudar o entrevistado a compreender as conclusões e recomendações e a remover distorções ou fantasias contraproducentes em relação a suas necessidades. A devolução pode ser simples, como, por exemplo, de que o motivo que o levou a procurar ajuda pode ser atendido em um processo terapêutico ou complexo, a ponto de requerer mais de uma sessão (Tavares, 2002, p. 53).

## CONCLUSÃO

A estruturação de todo um processo de psicodiagnóstico não foi o objetivo deste ensaio, também não pretendemos oferecer um manual do entrevistador, nem um conjunto de receitas que lhe permitiriam ter sempre sucesso nas entrevistas psicológicas, pelo contrário, a proposta foi pensar e analisar a técnica da entrevista a partir da abordagem de alguns autores e apresentar os diferentes problemas que a técnica da entrevista suscita, para que possamos analisar corretamente nossa própria atividade profissional como entrevistador, compreender o que acontece e conduzir entrevistas fecundas. Nesse sentido remeto a atenção para a excelente e já clássica obra de Cunha e colaboradores (2002), sobre o psicodiagnóstico, na qual esses assuntos são discutidos com maestria.

Faz-se necessário assinalar que as entrevistas podem se organizar segundo vários tipos, como foi apresentado, geralmente orientadas, segundo o enfoque teórico do entrevistador, segundo seus objetivos e ainda segundo a sua estruturação. Faltaria acrescentar algumas considerações quanto à estruturação da entrevista diagnóstica. A nossa prática aponta que a melhor forma de trabalho é a de propiciar uma organização da entrevista do tipo livre, ou seja, o entrevistado pode orientar o tema da conversa da forma que quiser, e o entrevistador observará essa orientação já como um elemento diagnóstico. Sendo necessário, a critério do entrevistador, pode-se passar para uma organização mais estruturada da entrevista, com a utilização de perguntas que esclareçam alguns pontos que tenham ficado obscuros e que prejudiquem a compreensão da problemática apresentada.

Finalizando, observamos que o tema não se esgota, nem é nossa pretensão, pelo contrário abre possibilidades de novas leituras, o que nos incita a curiosidade e o desejo de posteriormente desenvolver novas reflexões considerando outros enfoques. Espera-se que as informações prestadas possam motivar profissionais e pesquisadores dedicados a essa área, em que são exigidos do profissional, hoje em dia, conhecimentos profundos dos transtornos mentais, compreensão psicodinâmica, domínio dos princípios teóricos da entrevista, além de sensibilidade e empatia. Também se espera que ele acompanhe os desenvolvimentos na área, por exemplo, de técnicas estruturadas e explorações diagnóstica.

Encaminhado em 31/01/04, Revisado em 14/06/04, Aceito em 19/07/04

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Testagem psicológica* (7ª ed.). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Assumpção, M. L. T. (1977). *Estruturação da entrevista psicológica*. São Paulo: Atlas.
- Augras, M. (2002). *O ser da compreensão. Fenomenologia da situação de psicodiagnóstico* (10ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Benjamin, A. (1996). *A entrevista de ajuda*. São Paulo: Martins Fontes.
- Bleger, J. (1998). *Temas de psicologia: entrevistas e grupos*. São Paulo: Martins Fontes.
- Cordioli, A. V. (1993). *Psicoterapias: abordagens atuais*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Cunha, J. A. (2002). *Psicodiagnóstico - V* (5ª ed. rev. e ampl.). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Féres-Carneiro, T. (1996). *Família: diagnóstico e terapia*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Hindle, T. (1999). *Como fazer entrevistas* (C. T. Costa, Trad.). São Paulo: Publifolha.
- Hulak, S. (1988). *Entrevista: mitos, métodos e modelos*. Recife, PE: Oedip.
- Lodi, J. B. (1998). *A entrevista teoria e prática* (8ª ed.). São Paulo: Pioneira.
- Nunes, M. L. T. (1999). Entrevista psicológica. In: J. A. Cunha, *Psicodiagnóstico - IV* (4ª ed., rev.). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Ocampo, M. L. S., Arzeno, M. E. G., & Piccolo, E. G. (1995). *O processo psicodiagnóstico e as técnicas projetivas*. São Paulo: Martins Fontes.
- Rech, T. (2000). Dimensão psicossociais da entrevista. In: H. Scarparo (Org.), *Psicologia e pesquisa: Perspectivas metodológicas*. Porto Alegre, RS: Sulina.
- Rolla, E. (1981). *Elementos de psicologia psicanalítica*. Buenos Aires: Galerma.
- Silveira, R. M. C. (2001). Perícias psicológicas. *Psic*, 1, 98-103. São Paulo, Vector.
- Sullivan, R. S. (1970). *The psychiatric interview*. New York: The Norton Library.
- Tavares, M. (2002). A entrevista clínica. In: J. A. Cunha, *Psicodiagnóstico - V* (5ª ed., rev. e ampl.). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Thomä, F., & Kächele, L. (1992). *Teoria e prática da psicanálise* (Vol. 2). Porto Alegre, RS: Artmed.

### **Sobre o autor:**

*Nemésio Dario Vieira de Almeida*: Especialista em Psicologia Clínica. Psicólogo Especialista em Trânsito. Mestre em Psicologia Social e da Personalidade pela PUC-RS e FAFIRE-PE. Atua em Psicologia do Trânsito desde 1994 no Departamento de Psicologia do DETRAN-PE. Estuda e pesquisa sobre Trânsito, Trabalho e Relações de Gênero.