

ASPECTOS DA ENTREVISTA SOCIAL NO SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO PSICOPEDAGÓGICA (*)

ANNA MARIA NUNES DE SOUZA

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A perspectiva de escrever a respeito de nossa experiência de entrevistas com pais de alunos deixou-nos por algum tempo como que bloqueadas. Refletindo a respeito dos motivos que nos impediam de escrever sobre um acontecimento diário em nosso trabalho dentro da Escola, vimos que receávamos não conseguir transmitir nossa experiência real. Mêdo de, ao escrever, transformarmos a entrevista em algo de frio e desvitalizado, sem aquêlê significado que, realmente, tem para nós. Procuramos, então, nos situar em relação ao que consideramos «a entrevista».

A situação de entrevista representa para nós um universo em que inúmeros elementos entram em jôgo, determinando, por vêzes, situações análogas ou semelhantes, porém nunca idênticas. Isto porque as pessoas são únicas, e único também é, a cada momento, na vida das pessoas. Aquêlê momento, diferente de outros que já existiram, não mais se repetirá.

A entrevista considerada sob êste prisma é um momento ou uma situação na vida de duas pessoas, entrevistador e entrevistado. Não se trata de algo que paira sobre a vida de um ou outro e que pode ser considerado isoladamente. São duas pessoas que entram em contato, desejosas, ainda que sob aspectos diferentes, de estabelecer uma relação, de criar alguma coisa em comum.

(*) A autora dêste trabalho é Assistente Social da "Escola Guatemala" no Rio de Janeiro.

O momento em que se inicia uma entrevista não pode ser considerado realmente como um comêço apenas: é, sem dúvida, o ponto de partida de uma nova situação. Entretanto, esta partida está condicionada e é influenciada por fatos e vivências pretéritas de cada um. Houve uma preparação consciente que os levou àquele momento, tanto de parte do entrevistado como do entrevistador.

Em consequência, a entrevista tem para nós significado bastante complexo. Não é um conjunto de técnicas a serem corretamente empregadas no momento adequado para alcançar um objetivo predeterminado. O conhecimento das técnicas é necessário, mas insuficiente.

Entrevista é vida e, como tal, apresenta tôdas as implicações inerentes à condição do ser humano.

È preciso viver a situação de entrevista para sentir e aprender, e é entrevistando que nos poderemos aperfeiçoar dentro da técnica.

A entrevista exige, pois, do entrevistador um esforço contínuo, talvez ainda mais intenso do que se pede ao entrevistado. Para êste a entrevista representa um momento ou algumas situações, ao passo que para o entrevistador, ela se torna parte integrante de suas tarefas habituais.

A entrevista pode ser considerada sob vários pontos de vista:

- do entrevistado;
- do entrevistador;
- do serviço em que se realize;
- dos objetivos e finalidades a que se proponha;
- das técnicas utilizadas.

Nosso objetivo com êste trabalho não é em absoluto o de esgotar o assunto, nem tampouco o de omitir teorias a respeito. Procuraremos, apenas, relatar o que tem sido nossa experiência de quatro anos num serviço como êste, onde nossa função de Assistente Social é o atendimento das famílias dos alunos da Escola.

Ao chegarmos à Escola Guatemala, em 1961, trazíamos nossa experiência pessoal de entrevista em clínica de conduta e ambulatório de psiquiatria. Desde logo, sentimos que a situação de escola era diversa. Entretanto, a insegurança natural a quem se inicia em trabalho nôvo

e desconhecido fêz com que nos preocupássemos bastante com aspectos técnicos e mesmo teóricos do trabalho que nos competia.

As primeiras entrevistas que fizemos foram de anamnese com famílias de alunos do 1º ano e traziam o caráter da anamnese realizada em clínicas de conduta. Os dados obtidos satisfaziam às necessidades da equipe sob o ponto de vista das psicólogas e da médica. Aos poucos fomos sentindo que para nós estas entrevistas eram falhas porque, embora bastante completas quanto à obtenção de dados, a vivência que tínhamos delas era de alguma coisa muito restrita, incompleta.

Os pais compareciam, prestavam informações, mas havia como que um clima de obrigatoriedade por nossa posição na Escola, interpretada por muitos como sendo «a professôra».

Desejávamos que os pais nos sentissem como um elemento da Escola à sua disposição, e não como «a professôra» que, para eles, ainda, por vêzes, representa a autoridade. Era preciso que nos sentissem como alguém capaz de ouvi-los como pessoas, e de ajudá-los em sua condição de pais.

Aos poucos, fomos podendo orientar as entrevistas de outra maneira, conforme se processasse um crescimento pessoal de nossa parte. Estas modificações aconteciam sem que delas nos apercebêssemos, procediam de dentro, sem qualquer planejamento prévio.

Com estas considerações, procuramos situar o que tem sido a entrevista nas diferentes situações de escola e que poderíamos chamar de tipos de entrevista:

- entrevista de anamnese;
- entrevista de acompanhamento;
- entrevista de orientação.

A ENTREVISTA SOCIAL NO S.O.P.P.

Procuraremos situar em separado os vários tipos de entrevista realizados por nós, em nossa função de Assistente Social da equipe.

1. A **entrevista de anamnese** tem por objetivo o conhecimento da criança e sua família. Sendo o primeiro contato entre «pais e assistente social», visa a estabelecer uma relação positiva que permita a explo-

ração conjunta da vida da criança. A assistente social leva os pais a considerarem suas próprias idéias e opiniões em relação à criança, as dificuldades que sentem e o valor de suas atitudes e sentimentos dentro deste conjunto. Basicamente, a assistente social procura levá-los a uma livre expressão.

Atualmente, são feitas entrevistas de anamnese nos casos de crianças de 1º ano que, nos testes, tenham deixado entrever a existência de dificuldades de ordem emocional, intelectual, motora ou outras. Ou, então, quando a professora solicita que a família seja atendida, em virtude de a criança apresentar qualquer tipo de problema na turma.

Os casos mais freqüentes são de crianças do 1º ano, embora, às vezes, as professoras ou a diretora façam idêntica solicitação.

A entrevista de anamnese, portanto, é feita quando haja dificuldades com a criança e a família seja chamada a colaborar.

A família comparece ao Serviço, convidada por carta para uma entrevista, com data e hora marcadas.

Via de regra, iniciamos a entrevista explicando que se trata de uma situação de rotina na Escola e que o objetivo é conhecermos melhor a criança, sabermos, através da família, como ela se desenvolve.

Esta explicação visa a aliviar a tensão inicial da pessoa que é chamada à Escola e que, na maioria das vezes, acredita haver alguma queixa ou reclamação. Se isso é esclarecido desde o início, a família se sentirá aliviada, sendo capaz de expressar-se com franqueza.

É muito comum a atitude da mãe que, de certa forma, reconhece as dificuldades do filho e, ela própria, se critica. Chega, defendendo-se das acusações que ela a si mesma faz, e diz: «Eu não sou culpada, eu vivo falando, mas o X. não se emenda, por mais que o castigue, nada resolve».

Uma boa maneira de dar seqüência à entrevista é fazer uma pergunta de caráter geral, como por exemplo: «Como a senhora acha que vai o P.?» A mãe se sente à vontade para dizer o que ela acha, aquilo que para ela seja importante, enfim para emitir sua opinião.

Podemos focalizar atitudes típicas:

— pais que fazem um relato objetivo, procurando descrever de modo claro a situação;

— pais que se perdem num relato subjetivo, enumerando uma série de situações e que, por vêzes, chegam a classificar a criança, sem descrever-lhe o comportamento;

— pais que fazem um relato incoerente, com idéias e situações aparentemente sem relação e grande carga emotiva;

— e, por fim, aquêles que se mostram reticentes, procurando desde o início dar o assunto por encerrado, através de frases lacônicas, deixando entrever forte resistência à situação de entrevista.

As três primeiras situações aparecem em outros trechos dêste trabalho, motivo por que aqui exemplificaremos apenas a última:

Entrevista com a mãe de uma aluna do 1º ano:

Iniciamos explicando o motivo do chamado à Escola. Ouve sem fazer comentários, olha para nós aparentemente tranqüila e permanece em silêncio.

Esperamos e depois comentamos que para ela talvez fôsse difícil iniciar. Gostaríamos que nos falasse a respeito de A., é o primeiro ano em que ela frequenta esta Escola, se está gostando, se há alguma dificuldade.

Diz apenas "está tudo bem". Volta a ficar em silêncio.

Esperamos e dissemos: Em relação à Escola vai tudo bem. Gostaríamos que nos falasse como era A. em casa. Explicamos que a criança pode ter na escola um comportamento diferente do que tem em casa, a importância para nós de conhecermos A. para melhor atendê-la. Este conhecimento só podemos ter através das informações prestadas pela família.

Continua em silêncio, sempre nos encarando e, ao fim de algum tempo, repete: "está tudo bem". Volta a ficar em silêncio.

Após aguardar um pouco, comentamos que nos parecia ser a situação de entrevista um tanto desagradável para ela. Permanece em silêncio e depois diz: "A senhora pode fazer as perguntas que desejar".

Mostramos que para ela seria mais fácil responder às nossas perguntas. Parecia-nos que talvez fôsse uma forma de evitar assuntos que não desejava, o que reconhecíamos ser um direito seu.

Tentamos manejar a entrevista fazendo perguntas amplas, mas a mãe continuava respondendo: "Está tudo bem".

Foram obtidos, apenas, certos dados essenciais.

No final da entrevista, a mãe disse que a Escola poderia chamá-la novamente "no caso de A. fazer qualquer coisa errada".

A entrevista de anamnese tem uma finalidade certa, isto é, há informações que deverão ser obtidas. Não significa, porém, que a assistente social assuma uma atitude claramente diretiva fazendo perguntas. A família poderá sentir-se ameaçada por alguém que tenta intrometer-se em sua intimidade. A intenção da assistente social é objetivamente boa, é ajudar aos pais. Entretanto, a família sentirá e interpretará tal atitude de acordo com suas idéias. O fato de uma mãe reagir a um interrogatório não significa que ela não queira ajudar o filho, ou que se negue a colaborar com a escola. Sua reação poderá ser considerada como uma atitude de defesa. Ela criou certos padrões dentro dos quais vive e até mesmo consegue manter equilíbrio. Se estes padrões estão certos ou errados, não cabe à assistente social julgar. O fato é que o interrogatório quase sempre é sentido como uma ameaça, alguém que está querendo saber demais, alguém que poderá vir a interferir. A atitude da assistente social será a de levar a pessoa a falar espontaneamente. Para que isto venha a acontecer é imprescindível que se crie uma situação favorável.

A atitude de disponibilidade real da assistente social será sentida pela mãe se fôr realmente vivida pela assistente social, não a atitude de profissional neutro e, sim, a de pessoa neutra, porém humana.

Será útil que a assistente deixe o assunto correr à vontade da mãe. Aquilo que esta diz em primeiro lugar é, certamente, o mais importante para ela. As associações feitas livremente entre um assunto e outro são também importantes por deixarem perceber a importância que a família dá àquele aspecto. No decorrer de um assunto a assistente sentirá se cabe fazer alguma pergunta visando a maior esclarecimento. Da mesma forma, quando a narrativa se torne por demais confusa poderá caber um comentário como: «Eu creio que não compreendi bem o que a senhora disse, parece tratar-se disto...» É uma forma de levá-la indiretamente a rever o que disse, organizar melhor suas idéias, examinar suas próprias dificuldades, o que poderá ter também certo valor catártico.

Entretanto, se a assistente social fizer um comentário deste tipo: «Eu não compreendi bem, a senhora poderá repetir», poderá estar cortando o assunto. A mãe, com toda razão, poderá sentir-se incompreendida e, então, concluirá que não adiantará falar. Ou poderá perceber que tenha falado demais, mudando o assunto.

Difícilmente o entrevistado abordará certos aspectos importantes de serem apurados na entrevista de anamnese mas que, para ele, poderão passar desapercibidos. Se não houve oportunidade de obtê-los no decor-

rer da entrevista até determinado momento, e se a assistente social tiver estabelecido uma boa relação, poderá explicar a importância desses dados. Mostrando quanto é imprescindível o conhecimento da criança para que seja melhor atendida, a assistente poderá fazer as perguntas que julgar necessárias. Isto, porém, só deve acontecer, repetimos, quando já exista uma boa relação entre as duas e as perguntas não sejam sentidas da mesma maneira que no início do contato.

Ao fazer tais perguntas, a assistente social deve ter certo tato e sensibilidade para que a mãe não se sinta coagida a responder a perguntas que talvez ela não entenda. É muito freqüente que a família não relate com precisão as etapas do desenvolvimento psicomotor da criança. A assistente social procurará situar, ao menos, a época ou se alguma coisa chamou a atenção da família nesse sentido.

A fim de tornar o presente trabalho mais claro, pensamos em artificialmente dividir a entrevista de anamnese em duas partes ou etapas:

- a) narrativa livre da família;
- b) perguntas feitas pela assistente social.

Na prática é evidente que uma separação linear não existe. São, na realidade, dois momentos um tanto diferentes, exigindo, portanto, atitude e manejo específicos de parte da assistente social.

Através de uma entrevista de anamnese em serviço escolar, a assistente social procura situar os seguintes aspectos:

1. Saúde e desenvolvimento, compreendendo:

- condições em que se deram a gestação e o parto, número de gestações anteriores, dificuldades havidas, preferência de sexo;
- os primeiros dias de vida da criança, fatos que chamaram a atenção;
- alimentação materna, condições e época em que se deu o desmame, aceitação da alimentação artificial, dificuldades surgidas na alimentação, tentativas feitas para solucioná-las, atitude da família;
- sono: local em que a criança dorme, mudanças ocorridas, tipo de sono, dificuldades relacionadas com esses pontos;
- desenvolvimento psicomotor, situando, dentro do possível, a idade em que a criança sentou, andou, falou, dificuldades em relação a estes pontos, resolvidas ou ainda existentes;

— doenças da infância: quais, complicações; outras doenças, intervenções cirúrgicas; se tem médico pediatra;

— treinamento de hábitos higiênicos; idade em que foi feita a iniciação, como se deu; reações da criança; idade de aquisição dos hábitos higiênicos;

— existência de tiques ou cacoetes, época em que apareceram, atitudes da família;

— antecedentes hereditários;

— perguntas de natureza sexual, atitude dos pais, orientação dada.

2. Escolaridade:

— colégios freqüentados anteriormente;

— adaptação da criança à sua primeira experiência escolar, problemas que tenham surgido, atitude da professora e da família;

— aceitação da criança quanto à mudança da escola;

— adaptação à atual escola, atitude da criança nos primeiros dias de aula;

— comentários feitos pela criança em casa em relação à professora, aos colegas, ao ambiente da escola em geral, possíveis queixas;

— atitude da criança em relação aos estudos, como são feitos os deveres de casa, se solicita ajuda e, em geral, a quem;

— opinião da família em relação à escola, informações que deseja, sugestões ou críticas.

3. Situação familiar:

— posição da criança na constelação familiar, número de irmãos, outras pessoas residentes com a família;

— relação da criança com cada um dos irmãos; a qual é mais unida, com qual briga mais, com qual prefere brincar; atitude da criança quando do nascimento dos irmãos;

— a criança e o pai: se são raros ou freqüentes os contatos, se brincam juntos, se o pai é quem a leva a passear, se obedece cegamente ao pai a quem teme, se o respeita sem temer, se se dirige ao pai para solicitar o que deseja, se se mostra ciumenta ou excessivamente indife-

rente quando os pais conversam entre si, e, enfim, os demais aspectos que possam levar a sentir a relação da criança com o pai e vice-versa;

— a criança e a mãe: se é muito apegada, se solicita a mãe constantemente, e se mostra sempre obediente ou é uma criança rebelde, se enfrenta a mãe, enfim **como se processa a relação mãe-filho**, o que está implícito no decorrer de toda a entrevista;

— a atitude geral da criança em casa, como a mãe a considera, se levada, rebelde, tímida, «boazinha». Raras são as mães que não indicam uma **característica especial da criança**;

— a criança em ambientes estranhos: como se comporta, facilidade ou não de se relacionar com pessoas desconhecidas menores, da mesma idade ou adultas;

— oportunidades de recreação, local, companheiros, atividades preferidas, hábito de ir ao cinema, de ver televisão, programas de que gosta mais;

— tipo de moradia, própria ou alugada, número de cômodos, espaço que a criança tem para brincar.

Será sempre útil que, no final da entrevista, a assistente social, de certa forma, sintetize o que foi dito.

Quando se tratar de criança normal, sem maiores dificuldades, poderá ser feito um comentário neste sentido: «Parece que X. vai bem, não há dificuldades de saúde, gosta da escola, interessa-se pelo estudo, em casa também vai tudo bem, a senhora não sente dificuldades em relação a ele».

Ou quando haja surgido alguma dificuldade da criança, ou relacionada a outros aspectos diretamente ligados à sua vida, a assistente social da mesma forma poderá comentar: «Pelo que conversamos Y. vai bem de saúde, embora exista essa dificuldade na alimentação que a preocupa, porque a senhora diz já ter tentado tudo sem que houvesse uma melhora, no mais vai tudo bem».

Ao fazer comentários como êstes, a assistente está pondo em destaque o ponto principal da entrevista, o problema que a mãe sente; ao mesmo tempo, procurará dar-lhe certo apoio, mostrando que a dificuldade representa apenas um aspecto. E, mais ainda, a assistente estará abrindo caminho para outras entrevistas, colocando-se à disposição da família.

Tem acontecido que mães, que passaram tôda a entrevista situando uma relação comum de família equilibrada, no momento em que é feito o comentário final neste sentido, mudam. Então, «lembram-se» de dificuldades que «esqueceram» de contar. E aquela criança, até então descrita de uma maneira, aparece sob aspectos novos. Não podemos dizer que a mãe haja intencionalmente fugido à verdade. Mostrou o quanto é difícil para ela encarar as dificuldades. No momento em que se defronta com o que disse e, sentindo-se amparada dentro de uma relação positiva, consegue enfrentar tudo quanto antes procurara omitir. Omitir não à assistente social, mas a si mesma.

Exemplo: Aluno do 1º ano que apresentava problemas graves de comportamento na turma. Extremamente rebelde, procurava sempre ser o centro de tôdas as atenções; quando não satisfeito pela professora atirava-se ao chão com “ataque”. A mãe foi chamada para uma entrevista, comparecendo por três vêzes em horários diferentes daqueles que ela mesma havia solicitado. Finalmente, na quarta vez compareceu dentro do horário estabelecido.

Iniciamos a entrevista, colocando o chamado dentro da rotina. A mãe manteve-se durante grande parte da entrevista em atitude reticente, mas aos poucos conseguiu relaxar.

Em todo o decorrer da entrevista, situou o filho como uma criança absolutamente normal, as suas atitudes em relação a êle também as mais equilibradas.

No tocante à Escola disse que AE, está muito bem na turma e que há dias lhe contou ter sido escolhido para chefe do grupo mais adiantado. Diz que tem conversado com a professora de AE, que lhe diz sempre ser êle uma criança “exemplar”.

No final da entrevista, quando mostramos que ela achava que, de modo geral, AE, estava bem, tanto na escola como em casa, e que ela não sentia nenhuma dificuldade em relação a êle, diz: “o ano passado, quando AE, estava com 6 anos, levei-o a uma médica psiquiatra”. Apresenta como motivo o fato de que êle chupava as pontas das almofadas.

A médica, após conversar com ela e o menino em separado, disse que AE, precisava de mais carinho. Diz ter achado engraçado porque é impossível alguém receber mais carinho do que AE., filho único.

A médica acrescentou que se tratava de “dengo em excesso”. Diz que, aos poucos, conseguiu fazer com que AE, perdesse êsse hábito que afinal não era “nada tão grave assim”.

Embora tentássemos pesquisar a existência de outros motivos, nada mais foi possível obter.

A atitude desta mãe mostra o quanto ela necessitava viver dentro daquilo que desejava fôsse realidade: AE., criança exemplar. Sua fantasia era tão intensa que, chamada pela professora para tomar conhecimento das dificuldades de AE, na Escola, nem isso pôde aceitar. Então, lançou mão do que a professora dissera, mas dando sua própria interpretação dos fatos.

No final da entrevista, pôde admitir, embora indiretamente, que AE, lhe traz dificuldades, do contrário não o teria levado a uma médica psiquiatra. Sua ambivalência era grande porque o problema de AE, não era tão “grave” e ela conseguira resolvê-lo.

Provavelmente esta mãe fantasiou que também eu a envolveria tão diretamente nos problemas de AE. como o fizera a médica, donde a sua atitude de defesa.

Podemos afirmar que, numa entrevista de anamnese, os fatores mais importantes são:

- a) o estabelecimento de uma relação positiva entre o entrevistado e o entrevistador;
- b) não se limitar êste último à simples coleta de dados, mas, principalmente, procurar sentir a relação mãe-filho.

Se êsses dois pontos forem alcançados, a entrevista terá atingido a sua finalidade. Mesmo que os dados obtidos tenham sido incompletos, foi possível perceber o tipo geral da relação mãe-filho; assim, em outros contatos, melhores dados poderão ser obtidos.

Procuramos situar a entrevista de anamnese digamos «pura», aquela que é, apenas uma coleta de dados. Entretanto, a entrevista — relação entre duas pessoas — não se pode manter dentro de padrões preestabelecidos. Explicando melhor: se a assistente social chamou a mãe para uma entrevista de anamnese, não poderá limitar tôda a entrevista a esta finalidade se a mãe se mostrar interessada em discutir suas atitudes e, até, em receber orientação.

Pode acontecer, então, que a entrevista de anamnese e a de orientação se fundam em entrevista única.

Acreditamos que um exemplo de tal situação ilustra bem o que pretendemos mostrar. Por êsse motivo, apresentaremos a transcrição de uma entrevista inicial com a mãe de um aluno do 1º ano. Esta senhora já tivera outros filhos na Escola e mantivera contatos anteriores com o serviço.

“A mãe senta-se e espontaneamente inicia a entrevista. Diz que CF é uma criança nervosa. Quanto aos estudos vai muito bem, é a primeira vez que frequenta uma escola. O pai forçava-o muito a estudar em casa. Acha que isso o estava prejudicando, porque a escola ensinava uma coisa e o pai, outra. Com muita dificuldade conseguiu que o marido deixasse de ensinar ao filho. Diz que em casa todos se esquecem de que também já foram crianças e quê, quando começaram a ler e a escrever, não o faziam corretamente como hoje. A professora, na reunião de pais, disse-lhe que, ultimamente, CF. melhorou bastante.

Valorizamos sua atitude ao conversar com o marido explicando a importância da criança ter uma orientação apenas e como havia sentido as contra-indicações. Relacionamos essa situação com o nervosismo de CF.

A mãe continua no mesmo assunto, acrescentando alguns detalhes.

Comentamos que se ela havia dito que CF. era nervoso, parecia haver motivos que a haviam levado a tal conclusão.

Diz que CF. sempre foi assim, não pode ser contrariado. Relaciona com o fato de ter tido uma gravidez difícil sob o ponto de vista emocional. Conta ter sido CF. o único filho nascido no Brasil. Ficou apavorada ao saber que seria hospitalizada por ocasião do parto. Estava acostumada a ter os filhos em casa com a família, em Portugal. Diz ter sido um parto bastante doloroso em virtude de seu estado de nervos. CF. nasceu de parto a termo, normal, pesando 4.500 g e medindo 54 cm.

Dissemos que ela havia relacionado seu estado de nervos durante a gravidez com o nervosismo de CF.

Diz que ele sempre foi assim. É o caçula e o único filho com 5 irmãs. O pai sempre teve mais paciência com ele. Quando era bebê, o pai tomava-o ao colo até que se aquietasse, por vezes, a noite inteira. Ainda hoje custa a dormir. Deita-se sempre tarde, depois das 22 horas e exige que alguém fique perto, principalmente quando tenha assistido a determinados programas de televisão. Esta semana houve um episódio de sonambulismo, pela primeira vez.

A mãe, continuando, diz que a alimentação é outro problema, lento demais. Ela termina por lhe dar a comida na bôca para que não venha à Escola sem se alimentar.

Comentamos que parecia muito preocupada que CF. viesse para a Escola sem almoçar. Concorde e fale na sobrecarga que isso representa para ela.

A mãe comenta o desinteresse de CF. pelos estudos, só pensa em brincar, em ir para a rua. Quando chega à casa depois da Escola, atira as coisas em qualquer lugar, e, por mais que ela fale, não adianta, porque não há meios de fazer com que CF. arrume suas coisas. A fim de que não fique tudo em desordem, ela ou uma das filhas acabam arrumando. Justifica sua atitude, dizendo que, se não arrumar, quando CF. procura as coisas e não as encontra, faz verdadeiras "cenas". Diz que CF. adota essa mesma atitude quando quer alguma coisa que lhe é negada; tanto faz que acaba conseguindo.

Comentamos que, muitas vezes, ela talvez fizesse as vontades a CF. para se ver livre dele.

A mãe fala em sua preocupação porque CF. está crescendo e continua se comportando como se fôra criança pequena.

Em todo o decorrer da entrevista, procuramos localizar com a mãe os seguintes pontos:

a) CF. como o único menino em casa e o caçula. Involuntariamente, talvez, os adultos continuem a tratá-lo como a um bebê;

b) a dificuldade de CF. em aceitar outro tipo de situação, de vez que a atual lhe traz grandes vantagens: fazem tudo para êle, suas vontades sempre são satisfeitas;

c) CF, lançando mão de todos os recursos para permanecer nessa situação, faz pirraças, choro etc. . . , levando todos a sempre se ocuparem dêle, que, então, se mantém como o centro de tôdas as atenções.

A mãe participou ativamente, trazendo exemplos esclarecedores. Mostrou-se um tanto espantada porque há muito se esforçava por compreender o que se passava com CF sem o conseguir e, agora, via como a coisa era simples. Diz que ela e o marido chegaram a pensar em levá-lo a um médico «de cabeça», acreditando que se tratava de um problema dêste tipo. Desistiram por verificar que, quando CF. quer, faz as coisas direitas.

Comentamos sua preocupação, ficava sem saber como agir. Através de exemplos que a mãe havia trazido, procuramos mostrar-lhe como involuntariamente as pessoas em casa colaboravam com CF. para que êle se mantivesse com estas atitudes. Daí a importância de uma mudança de parte dos adultos e a provável reação de CF., que iria talvez piorar para ver se conseguia o seu intento.

Procuramos ver, com a mãe, quais as medidas de ordem prática que poderiam ser adotadas. Frisamos a importância de ir, aos poucos, tomando tais atitudes. Procuramos apoiá-la no sentido de que para ela seria difícil, pois se tratava de modificações na maneira de ser dela também.

A mãe termina a entrevista, dizendo que nunca havia pensado nestas coisas tôdas, mas que agora tem certeza de que êste é o caminho certo.

Colocamo-nos à sua disposição, levantando a possibilidade de uma nova entrevista no fim do ano, e que a mãe pareceu aceitar muito bem.»

Outro tipo de situação que ocorre dentro de uma entrevista de anamnese é quando a mãe chega para falar a respeito do filho e ela mesma aborda suas dificuldades pessoais. A criança aparece não como o foco da entrevista, que se desloca para a própria mãe, mas como consequência. Geralmente trata-se de pessoas com grande sensibilidade, conscientes pelo menos parcialmente, de suas dificuldades e de reflexo delas na criança. Neste caso, a assistente social deve deixar a entrevista livre, evitando comentários que venham a mobilizar ainda mais a mãe. O im-

portante é que este tipo de mãe, mais do que qualquer outro, se sinta inteiramente aceito.

Exemplo: entrevista com a mãe de uma aluna, matriculada no 2º ano.

No ano anterior, a menina não apresentara dificuldades na Escola e a mãe foi atendida em reunião com outras mães de crianças da mesma turma.

No decorrer da reunião, ela comentou as dificuldades da filha, timidez excessiva, dificuldade de alimentação, nervosismo. Disse também que, quando criança, ela tinha tido êsses mesmos problemas. Apanhou muito em criança. Atualmente, quando menos espera, bate na filha, embora ache que isso não adianta.

O caso foi levado à reunião de serviço, ficando determinado que seria feita uma entrevista de anamnese com vistas a uma orientação do caso. A mãe foi chamada para uma entrevista, a que compareceu pontualmente. Mostra-se preocupada com a chamada à Escola pois já havia sido «entrevistada» anteriormente.

Dissemos que era natural sua preocupação ou receio de receber queixas. Lembramos as dificuldades que havia mencionado em relação a K., o chamado à Escola para saber como K. está indo atualmente, se as dificuldades diminuíram ou se acentuaram. A entrevistada pôs-se então a falar.

Diz que, de modo geral, K. vai indo sem maiores dificuldades. Está pensando em levá-la ao médico, porque tem sono por demais agitado, acredita que se trata de "bichas". Os remédios para vermes não estão surtindo efeito. Apoiamos a ida ao médico.

Em relação à Escola, diz que K. está com certa dificuldade em matemática. A professora mandou-a vir à tarde, uma vez por semana, para ensino individualizado. Diz que K. aceitou muito bem a mudança de professora, não tendo havido qualquer dificuldade.

Quanto à alimentação, melhorou bastante. Acredita que pelo fato de, em virtude de uma série de problemas, não estar podendo dar-lhe a mesma atenção. Acha que K. vai muito bem de saúde, é uma criança forte e saudável.

Após ligeira pausa, a mãe diz que, no ano passado, quando a chamamos para a reunião, não se sentiu à vontade para nos contar o "drama de K." naquela época. Pensou em nos procurar depois, mas, como as coisas estivessem se resolvendo, receou atrapalhar-nos e foi deixando. Conta que, no ano passado, nesta mesma época, junho, ela e o marido atravessaram uma fase difícil de discussões e brigas. Por mais que evitasse que K. assistisse, justamente no dia em que as coisas chegaram ao auge, K. estava presente.

Viu o pai bater-lhe. Diz que K. ficou apatetada e, durante algum tempo se tornou uma criança apática e aérea. Quando ela falava ou dizia alguma coisa, K. fazia tudo diferente. Inicialmente bateu, depois viu que tudo era uma consequência daquilo que K. presenciara. Comenta sua impossibilidade de afastar a menina naquele momento, pois sabe que é horrível para uma criança assistir a essas cenas.

Passa a falar em si mesma, contando toda a sua vida. Em síntese: durante toda a sua infância assistiu a episódios como esse. Nunca pôde gostar realmente de sua mãe, "ela nunca fez nada para que eu pudesse gostar dela" (*sic*). Foi criada pela avó. A família morava no interior e tinha uma situação econômica remediada. Diz que teve coisas que nunca pôde proporcionar à filha. Diz que, em consequência de tudo o que passou durante sua infância se tornou "uma mulher revoltada" (*sic*). Não pode admitir que se repitam, entre ela e o marido, exatamente as coisas que lhe causavam tanto horror quando as presenciava em criança. Diz que entre um homem e uma mulher é necessário existir respeito. Quando este acaba, não adianta gostar. Separou-se do marido, embora ele continue indo à sua casa 3 ou 4 vezes por semana para visitar a filha e concorra com as despesas da mesma maneira que antes. Diz que nunca procurou jogar a menina contra o pai, ela deve gostar dele, "eu nem isso pude" (*sic*). Não sabe se K. percebeu alguma coisa, acredita que sim, porque não dormem mais juntos como antes. K. não faz comentários a respeito.

Diz que seu marido é filho único e sua sogra sempre achou que ela era a única pessoa capaz de fazer as coisas para ele. Eles se esquecem que mãe é mãe, e mulher é mulher, coisas diferentes. "Meu marido quando casou comigo queria outra mãe e não uma mulher" (*sic*). K. continua freqüentando a casa da avó paterna.

Volta momentaneamente a K. e conta que, no ano anterior, K. ficou muito agitada na Escola e a professora castigou-a. Procurou a professora para explicar-lhe o que se passava e pedir que tivesse mais paciência com K. Disse à professora que K. não merecia castigo, porque o que fazia na Escola era um desabafo das coisas que se passavam em casa.

Diz que ela às vezes também sente necessidade de um desabafo "mas eu já sou adulta e é diferente" (*sic*). Diz que tem estado muito nervosa. Estava fazendo tratamento para os nervos, pois em fevereiro p. p. sofreu um "trauma nervoso" (*sic*) do qual sente que ainda não se recuperou por completo. Conta com grande riqueza de detalhes o assassinato de uma amiga que diz ter sido "uma verdadeira mãe para ela" (*sic*). Desde essa época, passou a sofrer de uma insônia fortíssima. Passou várias noites sem poder nem se deitar pois ficava completamente tonta. Com o uso de remédios melhorou um pouco. Acha que os remédios não são a solução, porque não pode passar toda a sua vida à base de remédios fortes. Diz que, em consequência de tudo isso, sente-se muito nervosa, sente tudo tremendo por dentro.

A mãe diz que, por "não se sentir em condições de ter paciência, deixa que K. vá para a casa da avó. Ela não tem culpa dos meus problemas" (*sic*).

Declaramos que estaríamos sempre à sua disposição e que, ainda no correr do ano, voltaríamos a chamá-la para saber notícias dela e de K., mas que, em qualquer ocasião, nos procurasse.

A mãe despede-se emocionada, agradecendo a nossa atenção.

Achamos importante esclarecer que se trata de uma mãe semi-analfabeta, morando num quarto de habitação coletiva. Atualmente está trabalhando fora. Traja-se com simplicidade, mas com muita limpeza.

Como vimos, esta entrevista do ponto de vista «coleta de dados de uma anamnese», apresenta-se bastante falha. Entretanto, mais importante do que os dados foi o relato feito pela mãe, não apenas situando o que ela própria denominou o «drama de K.», mas o seu próprio, suas atitudes e sentimentos, como pessoa e, portanto, também em relação a K.

Cabe ressaltar a extraordinária compreensão geral desta senhora. Localiza suas dificuldades, as causas provenientes de sua infância, a ineficácia da solução que conhece: remédios. Por se tratar de um serviço escolar, não é possível dar-lhe o tipo de atendimento de que necessita, motivo pelo qual provavelmente será encaminhada.

2. A entrevista de acompanhamento

Trata-se de entrevistas realizadas em seqüência à entrevista de anamnese. Conforme dissemos, através da anamnese, procuramos situar com os pais as dificuldades da criança e dêles. É, pois, uma localização das áreas de preocupações. A fim de alcançarmos êste objetivo, ao mesmo tempo em que levamos o entrevistado a uma livre expressão, estamos mobilizando suas angústias. Trata-se de uma mobilização superficial, digamos, porque não haverá uma relação profunda que permita maior exploração das dificuldades no mesmo nível de profundidade. Ora, desde que tenha havido uma localização das áreas de dificuldades e certa mobilização das angústias, é imprescindível que se dê uma resposta no mesmo plano.

À medida em que atendíamos pais de crianças com dificuldades em entrevistas de anamnese, fomos sentindo que, de modo geral, todos desejavam encontrar uma resposta às perguntas que se faziam. Na verdade, poucos são aqueles que parecem instalados nos seus próprios problemas. Muito ao contrário, desejam quase sempre dar aos filhos tudo o que desejariam ter tido na infância. Apenas não sabem como fazê-lo. Suas tentativas bem intencionadas não alcançam os resultados que esperavam. Alguns chegam a se sentir frustrados diante daquilo que consideram seu fracasso.

Considerando que se trata de um serviço escolar e não de uma **clínica de conduta**, sentimos a necessidade de adaptar o acompanhamento às condições inerentes à estrutura escolar.

Achamos importante relembrar a observação de uma assistente social norte-americana, Miss Schulte, quando aqui esteve. Explicava ela que um serviço de psicologia escolar não se deve confundir com uma clínica de conduta. Não apenas pelo fato de as estruturas serem diversas, mas pelo simples motivo de que os pais ao colocarem seus filhos em uma escola o fazem com uma intenção clara: levá-los a estudar e não para que sejam tratados, crianças e pais.

Há situações familiares e condições emocionais da própria criança que chegam a atingir o ajustamento escolar e, por vezes, até impedem o rendimento da criança. São casos que, a rigor, necessitariam de uma ajuda especializada — **psicoterapia** ou **análise**. Entretanto, o nível econômico da imensa maioria das famílias torna tal encaminhamento inviável. De nada adiantaria mostrarmos os problemas e apontarmos a solução, se esta fôr inacessível. Estaríamos, outrossim, concorrendo para intensificar as dificuldades já existentes, para criar novas angústias. O encaminhamento é feito em situações extremas, quando não haja outro recurso.

Por outro lado, é por demais conhecido o problema da «fila de espera» nos serviços públicos dêste gênero.

Todos êstes aspectos nos levaram a sentir a necessidade de procurar dar aos pais uma resposta ou, melhor, levá-los a encontrar suas próprias soluções. Foi assim que iniciamos outro tipo de entrevista na Escola, a entrevista **de acompanhamento**.

Essas entrevistas obedecem a mecanismo muito simples. Quando a criança entra para a Escola — no 1º ano — a família é atendida em entrevista ou em reunião com pequeno grupo de pais de crianças da mesma turma. Tem acontecido que crianças, aparentemente bem ajustadas à Escola, passam a apresentar dificuldades quando a família venha a ser chamada para uma reunião.

Podemos englobar tais dificuldades na relação mãe-filho a par de situações ambientais, como família ilegítima, adotiva, doença de um dos pais, pais separados, e outras, que se refletem direta ou indiretamente na vida da criança.

A Escola toma conhecimento da existência de situações conflitivas, em geral. De acordo com a gravidade do caso, a família é chamada para

uma entrevista no mesmo ano ou no ano seguinte. Inicia-se, assim, uma série de entrevistas semestrais ou anuais, que se prolongarão de acôrdo com as necessidades, enquanto a criança estiver na Escola.

No princípio, tínhamos certa dúvida quanto ao proveito que a família poderia tirar de entrevistas tão espaçadas. A experiência de atendimento das mesmas mães no espaço de aproximadamente três anos veio mostrar-nos que a periodicidade no tempo não é fator preponderante. Os assuntos vistos num ano são lembrados pela mãe no ano seguinte, quando retoma a conversa como se esta fôra interrompida há uma semana.

Chegamos, então, à conclusão de que o importante em situações como estas, não é o grande número de entrevistas, nem tampouco o intervalo entre elas. O elemento básico é não só a boa relação estabelecida, mas o fato de a entrevista ter vindo ao encontro daquilo que a mãe buscava. A situação foi para ela tão significativa, tocou-a tão fundo nos pontos sensíveis, que ela não a pôde esquecer.

Trata-se de um tipo de entrevista bastante complexo e dos que mais exigem do entrevistador, em todos os sentidos. Na entrevista de acompanhamento há uma série de pontos a serem considerados:

a) Chamar sempre com uma finalidade. A entrevista de acompanhamento não é mais uma situação de livre expressão de sentimentos, apenas; quando chamamos uma mãe à Escola, de certa forma estabelecemos alguns pontos a serem com ela revistos; as preocupações mencionadas anteriormente serão agora consideradas de «per si»;

b) Procurar, desde o início da entrevista, esclarecer o motivo do chamado. Geralmente, fazemos um comentário inicial, visando a aliviar aquela mesma tensão. A mãe toma conhecimento de que não se trata de queixas ou reclamações da Escola. É necessário estabelecer uma seqüência entre o contato anterior, em entrevista ou reunião, com o atual. Então, podemos iniciar a entrevista, relembrando as preocupações anteriores e procurando conhecer a situação do momento. Por exemplo: podemos dizer a uma mãe: «quando de nosso último contato em tal época, a senhora comentou que Y. ia bem de saúde, embora houvesse uma dificuldade de alimentação que a preocupava, porque a senhora disse que já havia tentado tudo sem que houvesse uma melhora». Enfim, o comentário final da entrevista de anamnese, quando destacamos o foco principal da entrevista, poderá ser a frase inicial da entrevista de acompanhamento. Esta-

remos assim, situando o motivo do chamado, estabelecendo a relação entre os dois contatos, o anterior e o atual, e procurando dirigir a entrevista dentro de certos aspectos;

c) A entrevista de acompanhamento é toda ela eclética, no sentido de que é concomitantemente diretiva e não-diretiva. É impossível determinarmos previamente em que momentos ela será dirigida e quais as ocasiões em que deverá ser deixada mais livre. Somente a experiência irá, aos poucos, nos fazendo sentir o momento adequado ao emprego de cada uma das técnicas. Diríamos até que o entrevistador adquire como que um «sexto sentido». Ele sente o momento exato da pergunta a ser encaixada ou do silêncio a ser mantido;

d) A entrevista de acompanhamento poderá englobar o uso de técnicas ditas de aconselhamento, mas não deverá ser nunca uma entrevista de aconselhamento com todas as características que lhe são peculiares. Isto porque, consciente ou inconscientemente, os pais estão sempre atentos ao aparecimento de uma oportunidade para delegar sua responsabilidade de pais a alguém, principalmente quando a criança está acarretando preocupações que não sabem como resolver. Ora, se a assistente social lhes diz como agir, o que fazer, dá conselhos, ela está assumindo uma posição pela família. O conselho dado poderá ser, em essência, bom. Entretanto, a família terá ou não condições para segui-lo à risca. De qualquer forma, mesmo que a medida objetiva seja tomada, ela vem mesclada dos sentimentos daquela pessoa, no caso, a mãe. Uma medida teoricamente certa, poderá na prática ter efeitos desastrosos, dependendo de como foi vivida e sentida por aqueles que estão envolvidos na situação, mãe e filho. Se mudança de atitude tiver sido, digamos, ordenada pela assistente social, os resultados são também de sua responsabilidade. Não há, portanto, vantagem alguma em assumir as situações em lugar dos pais, o que seria ajudá-los a permanecer nas suas dificuldades. Além de outro aspecto, que seria o estabelecimento de uma relação em bases de dependência sem possibilidades da pessoa vir a se libertar, não teria sido ajudada neste sentido;

e) Um exame mais aprofundado das dificuldades, se bem orientado pela assistente social, poderá levar os pais a localizar as causas mais atuantes. As medidas a serem tomadas estarão dirigidas às causas e não aos sintomas. As modificações surgirão num ritmo aparentemente mais lento e poderão até parecer pouco significativas, mas serão mais sólidas;

f) Localizadas, dentro do possível, as causas, a assistente social pode perfeitamente discutir com a mãe as modificações que ela própria considera viáveis, partindo daquilo que já foi feito, e examinados os resultados alcançados. Tendo como ponto de partida o material dado pela mãe, a assistente chegará até a dar sugestões de ordem prática. Ao fazer isto ela não estará concluindo pela família; ela tem por alicerces o material trazido pela família e se limita, apenas, a completar. Muitas vezes, a mãe está envolvida em situação dentro da qual só consegue enxergar os mesmos pontos, mantendo-se em um círculo fechado. A assistente pode quebrar êsse círculo e mostrar os outros aspectos que estão por trás;

g) A entrevista de acompanhamento exige um grande tato de parte do entrevistador, no sentido de que a mãe, em função de suas dificuldades, cria um padrão dentro do qual ela vive e até consegue manter-se em equilíbrio, ainda que, por vezes, instável. O fato é que a mãe tem certo conhecimento da situação em que se encontra. A assistente social deve ter grande habilidade e respeito ao levar a mãe a quebrar isso. O atendimento não será profundo e, portanto, será um desrespeito tirar uma pessoa de chôfre daquilo que ela conhece, sem que tenha podido fazer as substituições necessárias. A mãe deve ser apoiada, mas apenas o suficiente para que possa encarar suas dificuldades. Apoio em excesso leva-la-ia a se instalar mais ainda naquela situação. Ao mesmo tempo, é necessário esclarecer a mãe mesmo em relação às motivações de suas atitudes e comportamentos pessoais, mas sempre dentro de suas possibilidades imediatas de elaborar nova situação;

h) As entrevistas de acompanhamento não têm como finalidade o tratamento da mãe como pessoa; o objetivo não é levar a mãe a modificações na sua estrutura de personalidade, o que só seria possível através de um atendimento mais profundo e dirigido a ela como pessoa. Não podemos deixar de considerar a influência das dificuldades pessoais da mãe em sua relação com o mundo exterior e com o filho, como parte dêste mundo. Procuramos, então, proporcionar à mãe uma experiência **nova** dentro de uma relação para ela inédita e que poderá levá-la a conseguir certa neutralização de suas dificuldades, o que lhe permitirá uma relação com a criança em outras bases. Se se trata de uma mãe como a que apresentamos no exemplo anterior, que teve uma infância difícil, sentindo-se sempre rejeitada e nunca merecedora de receber afeto, o fato de sentir-se aceita, de poder falar sem ser julgada nem criticada, certamente contribuirá para lhe mostrar a perspectiva da existência de outro

mundo, não tão mau quanto aquele que ela conheceu. Em conseqüência, ela se sentirá merecedora de receber e, assim, poderá vir a dar também. Sua relação com a filha começará lentamente a se modificar;

i) Nas entrevistas de acompanhamento, os temas giram, de preferência, em torno de problemas de educação: é a criança que rói unhas, a criança que só obedece com pancada, a criança excessivamente tímida ou a criança ótima em casa, mas que na escola não aprende nada. Enfim, através de situações as mais concretas, surgem os sentimentos envolvidos e que deverão ser manejados de forma adequada. Os assuntos preponderantes serão os diretamente relacionados à educação;

j) Finalmente, saber esperar. A assistente social deve ter paciência e deixar que a própria pessoa vá descobrindo o seu caminho, mesmo através de erros, desde que estes não tragam grandes prejuízos à criança.

Achamos que será mais significativo, ao invés de apresentarmos vários exemplos de entrevistas de acompanhamento, apresentarmos, apenas, um caso em que se pode ver a seqüência.

Caso de um aluno de 1º ano:

Resultado dos testes coletivos: inteligência brilhante, suspeita de dificuldades emocionais. (18-5-63)

Entrevista de anamnese com a mãe — Síntese:

Saúde e desenvolvimento: primeira gestação materna. Gravidez normal do ponto de vista clínico. Emocionalmente difícil, porque o marido imigrou quando estava no 7º mês. Parto a termo, normal, embora demorado. Nasceu roxo e asfíxiado. Criança bastante forte e robusta até aos 4 meses, quando se deu a "primeira crise". Ficou roxo, o pulso fugiu, a respiração tornou-se difícil, corpo completamente enrijecido. Recuperou-se em 5 minutos. Nova crise aos 9 meses, durante a viagem para se encontrar com o marido. A mãe diz ter entrado em pânico ao pensar que a criança ia morrer e o marido esperava o filho que ainda não conhecia. Quando ia atirar-se ao mar "a fim de morrer" um passageiro salvou-a. A viagem foi interrompida e V. internado. Ao reembarcarem as crises começaram a se repetir chegando até a ter 3 por dia. Aqui chegando, as crises aumentaram, atingindo um máximo de 6 por dia. Até aos 3 anos e meio, sucederam-se os médicos e os remédios sem resultado. As crises cessaram por completo, quando o pai meteu-o em baixo de um chuveiro quente e em seguida frio.

Aos 4 anos foi operado de fimose, aceitou aparentemente bem. Aos 5 foi feita amidalectomia. Pouco depois, teve otite, sendo necessária uma intervenção cirúrgica.

Doenças da infância. sarampo e catapora, sem complicações.

Sempre se alimentou muito bem.

Sono por demais agitado, bate-se, range os dentes. Dorme em casa sozinho, devido ao problema de enurese que a mãe relaciona ao nervosismo. Por este motivo, não bate mais.

Desenvolvimento psicomotor normal.

O desenvolvimento físico a mãe considera insuficiente para a idade.

Antecedentes hereditários: normais.

Escolaridade: iniciada aos 4 anos em jardim de infância, adaptou-se bem. Gosta muito desta Escola, adaptou-se muito bem, aprendizagem ótima. Em casa, a mãe ensina o italiano. Já está lendo correntemente, inclusive quantias grandes em dinheiro. (junho)

Situação familiar: a mãe destaca dois pontos que considera como causadores do nervoso de V. A dificuldade econômica da família, obrigando-os a morar em apartamento conjugado. O pai trabalha à noite e tem que dormir durante o dia, enquanto as crianças estão em casa. As crianças têm que viver num ambiente de restrições e controle permanentes. Imagina como se sentem com a única janela fechada. Ela mesma fica nervosa. Não há espaço para brinquedos e, assim, as crianças não podem tê-los.

Quando o tempo está bom, manda-os à praça. Quando chove, V. se torna ainda mais nervoso.

Seu marido trabalha durante à noite, porque recebe salário em dobro, do contrário não teriam meios para sustentar a família. Procura ajudar, fazendo tricô para fora.

Em segundo lugar, considera o fato de que ela e o marido são pessoas nervosas. Relembra o comentário de uma médica, a respeito de V.: "Os filhos jamais poderão ser tranqüilos se os pais são nervosos". Justifica seu estado de nervos: situação profissional do marido, adaptação a um novo país, seu estado de saúde ultimamente um pouco precário. Emagreceu 20 kg desde sua chegada a este país. Está com uma ferida no colo do útero e, de vez em quando, é obrigada a interromper o tratamento por falta de recursos.

Em casa "V. é extremamente difícil, nervoso e agitado". (*sic*) Sente que ele mesmo não consegue se controlar, implicando com todos, ela, a avó, a irmã. Respeita um pouco mais o pai. Enquanto V. está em casa, é necessário que alguém se ocupe exclusivamente dele. Quando há necessidade de chamar-lhe a atenção, isso deve ser feito delicadamente e em voz baixa. Caso contrário, ele faz coisas ainda piores.

A mãe diz que muitas vezes se irrita e sente que agrava a situação. Entretanto, não consegue agir de outra forma, tem seus motivos para ficar irritada.

Desde pequeno, V. sempre exigiu que sua vontade fosse satisfeita em tudo. Tem tentado todas as soluções, inclusive explicar-lhe que é a mãe quem manda no filho. Nada adianta, V. está cada vez mais voluntarioso. Ultimamente faz ameaças quando ela não faz a sua vontade. Reconhece que o pior é que estas ameaças têm surtido efeito, acaba se curvando ante as exigências de V. Isto a deixa ainda mais irritada, V. subjugá-la. Fala na educação que recebeu quando criança, "estas coisas jamais aconteceram" (*sic*).

Diz que o marido é muito exigente com este filho, V. não conversa com o pai apesar das tentativas que este faz. Diz que o marido também perde a paciência com V. Conclui: "ninguém é capaz de agüentar V." (*sic*).

V. não tem o menor respeito à avó. Ela é quem consegue ter mais paciência com ele e quem consegue alguma coisa de V., levando-o na brincadeira.

V. nunca externou qualquer reação de ciúmes com o nascimento dos irmãos. Suas relações com eles são instáveis, ora brinca, ora bate. Não reage quando um dos irmãos recebe alguma coisa. Dificilmente divide o que recebe com os irmãos.

Eis agora os dados do exame médico de rotina.

Dados da folha de rosto: data do nascimento: 1957;

Nacionalidade: não brasileira;

Família: legítima;

Pai: estrangeiro, 31 anos, industrial;

Mãe: estrangeira, 29 anos, prendas domésticas;

Irmãos: 4 anos sexo feminino, brasileira — 1 ano 5 meses sexo masculino, brasileiro;

Avó: (materna) 56 anos, estrangeira, prendas domésticas;

Situação econômica: média inferior;

Nível de instrução e cultura: baixo;

Informante: mãe;

Problemas do ponto de vista informante: muito nervoso.

2-7-63. **Apresentação do caso em reunião:** testes de personalidade com vistas a um diagnóstico, nova entrevista com a mãe: provável encaminhamento para o COI.

14-8-63. **Exame médico:** desenvolvimento pouco satisfatório para a idade. Pele e mucosas bem coradas. Já fez amidalectomia. Exame dos órgãos e aparelhos, nada a assinalar ao exame clínico.

Menino de 6 anos. Tem um irmão e uma irmã. É o mais velho. Fala continuamente, pergunta e quer ver o que estou escrevendo. Diz que não sabe ler minha letra, qualquer outra ele sabe. Lê corretamente um cartaz preso à parede inclusive a palavra «psicopedagógica». Mexe em tudo.

Já esteve em Jardim de Infância. Pergunta se já disse tudo o que está escrito. Diz que operou garganta e fimose, descrevendo detalhadamente as operações. Gesticula muito.

As vezes urina na cama. Dorme no quarto dos pais, cama separada. Não passeia, só brinca com os irmãos.

2-10-63. **Apresentação do caso em reunião:** exame médico — Síntese final dos testes: Criança aparentemente equilibrada, muito inteligente, com rendimento acima do esperado para a sua idade. Muito bem adaptado à vida escolar, grande facilidade de contato com professores e colegas, essa foi a sua atitude durante as sessões de testes. Expansivo, loquaz, entusiasmado, usa cores alegres nos desenhos.

À análise dos testes, vemos tratar-se de criança altamente agressiva e afetivamente imatura, vive um grande conflito entre as figuras materna e paterna. Sente-se rejeitado pelos pais que «levaram os filhos para a floresta, mataram para ficar mais ricos» (1ª pr. CAT). A mãe é a figura mais rejeitadora, traíçoeira, ameaçadora e punitiva (CAT) embora seja a mais poderosa, domina a êle e ao pai (M. Th. 4ª hist. e Graf.) No Rors. ela é a figura mais mal vista e à qual êle se opõe. Embora agrida e mate essa mãe-Bruxa (CAT) identifica-se com ela (Graf.) porque é mais poderosa do que o pai. Frente ao pai sente-se ambivalente: êle é o «leão doente» (3ª pr. CAT) a «pessoa doente» (5ª pr. CAT), o «leão de cabeça para baixo» (4ª pr. Rors.) que êle tenta desvalorizar ao máximo, mas do qual inveja a masculinidade e a força. Luta abertamente com o pai, de quem «rouba dinheiro do bolso» (M. Th.) e essa luta é muito bem expressa na 6ª pr. do Rors.

A sexualidade é algo de muito perigoso e êle se sente vencido por êste leão. Reage com grande agressividade, a qual tenta controlar o mais possível e, por isso, sente-se culpado e castigado porque é mau. Sua afetividade é pura, imatura, incontrolada com tons de ansiedade e traumatismo (2ª e 4ª pr. do Rors.). A côr do teste de Rorschach o mobiliza muito, chegando a ter um choque cromático nas três últimas pranchas, embora negue essa afetividade procurando controlá-la.

Dentro de todo êste conflito, revela-se uma criança cujo tipo de vivência é extratensivo mas que reage intratensivamente, usando todos os recursos de sua inteligência para não se desintegrar.

4-11-63: 2ª **Entrevista com a mãe:** Comparece com meia hora de antecedência, trazendo a menina que permanece no refeitório.

A mãe inicia a entrevista, contando que levou V. a um médico, um «dêsses médicos modernos que não são iguais aos pediatras comuns». (Sic) Em todo o decorrer da entrevista, êste médico foi citado e, princi-

palmente, suas opiniões e conselhos. Procuramos, apenas, encaixar o material a ser discutido com a mãe, dentro do assunto que ela abordava. Não mencionamos o encaminhamento para tratamento especializado, de vez que a mãe já se encontrava bastante ansiosa com o fato do médico lhe der dito que ela e o marido eram os culpados pelo nervosismo de V., além da situação ambiental. O médico solicitou um EEG que a mãe já marcou no ambulatório do Instituto.

Entrevista bastante dinâmica e longa; uma hora. Situiremos, apenas, os pontos importantes:

— o ambiente de casa atuando em todos, inclusive nela própria. A mãe fala de sua dificuldade em aceitar as atitudes de V., que quer mandar nela, enfrenta os adultos. Não pode aceitar que o filho faça coisas que ela nunca fêz, quando era criança.

Procuramos mostrar-lhe sua situação de criança provavelmente em condições diversas da de V.. A necessidade de V., vivendo em ambiente de adultos, participando de seus problemas, agir algumas vezes como os adultos. A dificuldade dos adultos em relação a V.: dão-lhe um ambiente de adultos e esperam dêle atitudes de criança bem comportada.

A mãe fala nas dificuldades que V. acarreta, a agitação dêle em casa. O agravamento da situação pelo fato do pai ter que dormir durante o dia. A situação econômica difícil e a impossibilidade de se mudarem para um apartamento maior, o que melhoraria a situação de todos. Comenta rapidamente seu estado de saúde, fêz uma operação da qual ainda não se recuperou por completo. A influência dos problemas de doença no orçamento da família; sua mãe também estêve doente.

Comentamos que V., sendo bastante inteligente, provavelmente se apercebe de tôdas essas dificuldades.

A mãe fala em suas tentativas para melhorar a situação de V.. Conforme sugestão do médico, ela o tem mandado fazer algumas compras perto de casa. Tem procurado sair mais com êle. Está preocupada com a impossibilidade de pagarem a mensalidade do colégio indicado pelo médico. Comentou o assunto com a diretora da Escola que lhe indicou um lugar para V. praticar esportes.

* Lembramos a explicação dada no início quanto à rotina do serviço. Os testes feitos por V. nos haviam dado algum material que julgávamos interessantes examinar com ela.

A mãe volta a falar nas medidas que tem tomado: levar V. à praia. Comenta a agitação de V. na praia e como sente que isso lhe dá prazer.

Mostramos a necessidade de V. de se movimentar, gastar as energias. A impossibilidade de fazê-lo em casa, a praia vindo ao encontro desta necessidade de V.. Perguntamos se V. durante as férias não poderia passar alguns dias com os avós, o que facilitaria suas idas à praia.

A mãe responde que V. gosta muito de passar dias em casa dos avós, mas não pode ficar porque ambos trabalham fora. Conta uma crítica que V. fêz ao avô que ajudava nos afazeres domésticos. Diz que V. tb. gosta de ajudar e que ela procura cortar, mostrando-lhe que se trata de uma atividade feminina.

Mostramos a necessidade de V. se ocupar em casa, essas atividades significando para êle uma forma de atividade. Comentamos a forma por vêzes diferente da criança e de adulto encarar uma mesma situação: o que para ela foi uma má criação (V. criticar o avô), para êle foi apenas uma constatação de que o avô fazia coisas que a êle eram proibidas.

A mãe fala no imenso trabalho que V. lhe dá em casa, a necessidade de estar sempre chamando-lhe a atenção, a irritação que isso lhe traz e que muitas vêzes a faz perder a paciência. Dá exemplos.

Perguntamos o que achava dessa atitude de V., apoiando-a em que realmente deve sentir-se irritada.

Continua falando em V. que considera como «impossível de alguém agüentar» (sic). Comenta que quando consegue ter um pouco mais de paciência, êle melhora.

Mostramos como V. consegue, através de suas atitudes, fazer com que ela se ocupe bastante dêle. Dando certo apoio, comentamos que V., às vêzes, se sente um pouco abandonado. Então, tudo o que faz em casa é para forçar todos a lhe darem atenção. Mostramos que não é uma atitude proposital porque talvez nem mesmo V. saiba o que se passa dentro dêle; a falta de lógica no plano dos sentimentos e que receber castigos e punições é também uma forma de receber atenção.

A mãe concorda e dá exemplos, mostrando que, quando dá mais atenção a V., êle melhora. Acha que, se êle se comportasse bem, receberia mais atenção e menos castigo.

Apoiamos sua dificuldade em agüentar V., a posição do adulto diversa da criança. Assim a criança faz coisas erradas, também como uma

maneira de mostrar aos pais que se eles não lhe dão o que ela quer, ela também não dá aos pais o que esperam dela.

A mãe diz que tem conseguido que seu marido dê um pouco mais de atenção a V.. O pai está se mostrando interessado pelos estudos de V., procurando ver seus cadernos. Tem também trazido livros de histórias, o que deixa V. muito satisfeito. Diz que seu marido puxa demais por V., exigindo coisas que a Escola ainda não deu.

Mostrando ser V. uma criança bastante inteligente e as contra-indicações de exigir demais dêle.

A mãe fala do espanto das pessoas face ao adiantamento escolar de V. As reações de V. aos palpites e interferência do pai que êle tenta não aceitar.

Mostramos ser natural que principalmente os pais fiquem satisfeitos quando a criança está adiantada. Entretanto, a exigência nos estudos está colaborando para que o pai se torne uma figura desagradável para V. Ele tem pouco contato com o pai e quando isso acontece é para exigir coisas a que não é capaz ainda de corresponder. A reação de V., enfrentando o pai no sentido de mostrar que, embora criança, êle também é forte. Por outro lado, V., sentindo o pai muito mais forte que êle, não podendo enfrentá-lo ou corresponder, desvaloriza o pai, procura não lhe dar importância. Valorizamos as modificações que ela já havia conseguido do marido.

A mãe continua abordando o mesmo assunto: suas dificuldades entre V. e o pai. Diz que é mulher de um e mãe de outro, acha que os dois têm razão, mas é impossível concordar com os dois.

Relacionamos com o material anterior, V. procurando chamar a atenção dos pais e, ao mesmo tempo, controlá-los, para que não se tornem mais poderosos do que êle.

A mãe fala no cansaço que V. lhe traz. É o dia todo atrás dêle, repreendendo-o constantemente. Dá exemplos.

Apoiamos a dificuldade e perguntamos se via possibilidades de tentar chamar um pouco menos a atenção de V., o que melhoraria muito a relação de ambos. Através dos exemplos que haviam sido dados, procuramos ver esta possibilidade com a mãe.

A mãe discute o assunto numa atitude de quem havia feito uma grande descoberta.

Procuramos mostrar-lhe, ainda através dos exemplos, que V. a sente também como aquela pessoa que está sempre exigindo dêle. Conforme ela mesma havia sentido, quanto mais exige, mais êle desobedece.

Apoiamos a sugestão da diretora de prática de esportes, sugerimos natação e judô explicando a importância destas atividades para V.

Aceitou muito bem, pedindo informações a respeito.

Levantamos a possibilidade de ingressar no escotismo, como lobinho, oportunidade de V. ter mais contato com outras crianças dentro de certa disciplina.

Aceitou, também, indagando de que se tratava.

Perguntamos se V. alguma vez já fizera perguntas de natureza sexual, o que é normal dentro de sua idade.

Concorda e conta os episódios. Explica que como V. sempre a pegou de surpresa, não lhe deu respostas muito precisas. V. sabe que a criança fica na barriga da mãe. O resto êle pergunta, mas nunca lhe respondeu. Apoiamos sua dificuldade em responder a V., a importância de fazê-lo. Explicamos a situação da criança que passa a considerar as questões sexuais como coisas sujas e feias, a importância da atitude dos pais.

A mãe diz que tentará e conversará com o marido. Fala na dificuldade de o marido aceitar estas idéias, quis trazê-lo hoje para a entrevista mas êle não aceitou.

Dissemos estar à sua disposição. Levantamos a possibilidade de uma nova entrevista no próximo ano para sabermos notícias dela e de V.

A mãe retira-se, agradecendo e dizendo que irá tentar melhorar as dificuldades de V. das quais sabe ser, em parte, culpada.

14-4-64. Informação da professora da turma: Continua tendo rendimento muito bom, não apresentou qualquer reação à mudança de professora; muito interessado. Comportamento às vezes um pouco agitado. Estabelece boa relação com os colegas.

20-4-64. 3ª Entrevista com a mãe: (Síntese)

Comparece pontualmente. Aparência boa, mais gorda e muito mais bem vestida. Fala livremente durante toda a entrevista. Senta-se numa atitude bastante tranqüila e relaxada. As perguntas que lhe eram feitas respondia com uma série de detalhes.

Iniciamos comentando que, no ano passado, havíamos ficado de chamá-la para sabermos notícias dela e de V.

Sorrindo — atitude que mantém em quase todo o decorrer da entrevista — diz que houve uma grande melhora na situação. Acha que a maior de tôdas foi o fato de V. ter deixado de urinar na cama. Diz que isso se deu de forma natural. Acredita haver uma relação com o fato de que passou a tratá-lo de forma diferente após as «conversas que tive com a senhora» (sic).

Passa a relatar as medidas que conseguiu ir tomando aos poucos. De modo geral foram as seguintes: V. está indo diariamente à praça com os irmãos e a avó, lá permanecendo das 7 às 11 h da manhã. Nos primeiros dias, sentia vontade de brigar com êle quando voltava, tal o estado de sujeira em que vinha. Conta que, na primeira vez em que foi à praça, V. esfregava terra pelo corpo. Sentiu que V. é uma criança que tem energias em excesso e necessita gastá-las, daí o tê-lo deixado mais à vontade. Em casa tem procurado exigir menos. Quando exige, procura fazê-lo dentro de uma atitude calma. Viu que quando não grita nem exige, «V. acaba fazendo, embora à sua moda» (sic).

Diz que para ela, inicialmente foi difícil. Queria que V. fizesse as coisas da mesma maneira que ela, mas, atualmente, já não se preocupa mais com isso.

Conta que, durante as férias, levava as crianças à praia quase diariamente. V. na praia tem uma atitude terrível: não tem medo algum e ela se vê forçada a tomar conta dêle mais diretamente. Comenta que «êles gasta tôdas as energias e por isso quando chega à casa fica mais quieto» (sic).

Ainda durante as férias passou uns dias com as crianças na fazenda do patrão do seu marido. No primeiro dia, V. ficou completamente alucinado. Saiu para o campo e não apareceu nem à hora do almoço. Diz que ia sair para procurá-lo mas, como não havia perigo, acho que seria melhor esperar que êle voltasse. No dia seguinte, V. não podia andar, tão cansado estava. Na fazenda V. ia para o galinheiro e tomava 5 a 6 ovos frescos por dia. Acha estranho que êle não tenha tido nada. Em casa basta comer um ôvo para ter urticária.

Diz que as coisas ainda vão melhorar mais. Devem mudar-se para um apartamento de sala e dois quartos, cedido pelo patrão de seu marido. As crianças já viram o apartamento, mas ainda não sabem que irão

morar lá. Diz que tem medo de contar e acontecer alguma coisa que impeça a mudança. A decepção para as crianças seria enorme.

Comentamos que nem ela mesma acreditava que uma coisa tão boa pudesse acontecer.

A mãe ri e passa a falar em suas tentativas para acostumar V. a tomar leite. Quando êle diz que não quer, ela não o força. Comenta: «V. sabe o que quer».

Sintetizamos as melhoras de V., a relação que ela havia estabelecido com a mudança de suas próprias atitudes, o que para ela em muitos momentos deveria ter sido bastante difícil.

Comenta haver sentido que o problema era muito mais dela do que propriamente de V.

Sorrimos. A mãe nos perguntou: «A sra. não acha?»

Dissemos que assim ela o havia sentido e que a partir daí pudera ir aos poucos tentando modificar-se.

Diz que está deixando V. ir à escola sozinho. No início, acompanhava-o sem que êle o percebesse. Vendo que êle ia direito, sentiu-se tranqüila e passou a deixá-lo ir sozinho mesmo.

Valorizamos sua atitude e comentamos a importância para V. de sentir que a mãe confia nêle, lhe dá responsabilidades.

Perguntamos se fôra feito o EEG que estava marcado para o início do ano. Diz que o médico lhe dissera que o exame era mais para tranqüilizá-la. Sentindo que V. havia melhorado tanto, achou que não havia necessidade. Para fazer o exame não poderiam ir para a fazenda. Achou que a fazenda era mais importante para todos do que o exame.

Perguntamos a respeito dos lobinhos.

Diz que conversou com o marido e foi visitar o grupo de lobinhos. Entretanto, ela ficaria com tôdas as manhãs de domingo prêsas. Ela e o marido acharam que já não seria tão importante de vez que V. teria outras oportunidades. Todos os domingos, êles têm saído com as crianças. Comentamos o passeio que fizeram ontem. V. havia manifestado desejo de conhecer o lugar onde nasceu o irmão. Levaram-no e lá êle disse que gostaria também de ir à Itália para conhecer o lugar em que nascera.

Perguntamos se V. tem feito perguntas de natureza sexual.

Diz que, apesar dêle ser uma criança tão viva, não parece preocupado com êste aspecto, o que já não acontece com a irmã.

Mostramos que, por vêzes, não há a preocupação aparente, mas a curiosidade existe, daí a necessidade da criança ser esclarecida dentro do seu campo de interêsse.

A mãe comenta as brigas que ainda existem entre V. e a irmã, o que atribui aos interêsses diferentes nas brincadeiras: mocinho e boneca. Conta que, quando se mudarem para o apartamento nôvo, vai dar a V. todos os brinquedos que atualmente estão guardados, em virtude da falta de espaço. Conta um fato de sua infância: tinha uma boneca que nunca lhe deram para brincar porque custara caro. Sua prima sofreu um acidente e lhe deram a boneca. Ao final de pouco tempo, já a havia destróado.

Comentamos que nunca mais ela pudera esquecer-se disso.

Diz «é importante que êles possam aproveitar ao máximo enquanto são crianças» (sic).

Comentamos que ela estava se esforçando para que os filhos não viessem a passar pelas mesmas experiências que, para ela, haviam sido negativas.

Continua falando a respeito de V.: situa a melhora havida na relação entre êle e o pai. Comenta certas divergências entre ela e o marido em questões de educação. Diz que seu marido foi educado dentro de determinada maneira e que, para êle, é difícil modificar-se; mas para ela também não tem sido fácil modificar-se em relação às crianças.

Apoiamos e nos colocamos à sua disposição para quando desejar voltar a trocar idéias, ou, mesmo, caso venha a sentir dificuldades em relação a V.

Agradece e, por fim, comenta o excelente rendimento de V. na escola.

7-7-64. **Apresentação do caso em reunião:** a equipe decidiu que, em vista da melhora de V. e da mãe, não há motivo para o encaminhamento ser feito no momento. Manter o aluno em observação.

24-5-65. **4ª Entrevista com a mãe: (Síntese)**

Comparece pontualmente, bem disposta, muito bem arrumada. Atitude bastante relaxada que mantém em todo o decorrer da entrevista.

Diz que V. vai muito bem. Durante as férias estêve muito doente. Relata com detalhes a doença de V., que se iniciou logo após o término das aulas. Em consequência de um abscesso no ouvido veio a ter septicemia. Ficou muito enfraquecido, exigindo grandes cuidados. Atualmente já se encontra recuperado. Reage contra certas restrições que a mãe procura lhe impor porque o acha muito magro. Dá exemplos. V. não admite ter de deixar de jogar futebol na Escola, dizendo à mãe que já não está mais doente.

Em casa, a situação melhorou sensivelmente. A família mudou-se para o apartamento maior. As crianças têm seu quarto, e o pai já pode dormir sossegado. A mãe diz que arrumou um quarto de brinquedos onde era o quarto de empregada. Entretanto, V. não se interessa mais pelos brinquedos. Comenta que êle prefere ficar lendo, sendo poucas as brincadeiras que o atraem. Diz ter a impressão de que V. tem uma mentalidade muito adiantada para a sua idade. Justifica com o fato de que uma de suas distrações prediletas é disputar palavras cruzadas com o pai, inclusive em italiano, idioma que domina perfeitamente. Conta que V. lê muito em italiano, gosta principalmente de «Il Tempo». Não permite que êle leia «Grande Hotel» por achar que é coisa de mulher, e êle respeita sua decisão.

Procuramos situar com a mãe o fato de que V. realmente é adiantado, desenvolvido intelectualmente um pouco acima de sua idade, e a influência disso no tipo de interesses que tem.

Diz que, quando V. compreende a razão das restrições que lhe são impostas, as aceita. Dá exemplos.

Mostramos que o importante em relação a V. é também não puxar demais por êle. Com crianças como V., às vezes, nós, adultos, nos esquecemos da diferença de idade e delas exigimos como se fôssem adultos.

A mãe ri e mostra a diferença entre V. e os irmãos. Diz que V. também já se apercebeu e procura criticar a irmã que não sabe as mesmas coisas que êle sabia quando tinha a idade dela. A mãe diz que procura cortar isso dizendo-lhe que a irmã também é estudiosa e que não cabe a êle tomar conta da irmã. Diz que, sempre que há uma oportunidade, V. faz as suas caçoadas.

A mãe diz que V. também já não admite que façam as coisas por êle, diz que não precisa de babá, sabe fazer.

Mostramos que era realmente o que V. dizia, a necessidade dêle de sentir responsável por êle próprio.

A mãe fala também nos outros filhos, comenta as pequenas dificuldades que surgem em casa.

No final da entrevista, levantamos a possibilidade de novas entrevistas.

A mãe se despede agradecendo e diz também que podemos chamá-la se sentirmos necessidade.

O material apresentado neste caso daria margem a uma análise talvez um tanto longa e que não é o objetivo do presente trabalho. Achamos importante ressaltar os aspectos mais significativos e que foram justamente aqueles que nos levaram a apresentar o caso.

Atualmente, podemos considerar o caso de V. como de rotina, dentro do serviço. Como êste, existem outros em que nos propusemos dar à criança uma ajuda através da família e da própria Escola.

V. era uma criança que, na sala de aula, não se apresentava como problema; muito ao contrário, tinha tudo para que a professora se encantasse com êle, tipo físico, inteligência brilhante. Daí a necessidade de a Escola estar sempre vigilante à existência de problemas que nem sempre aparecem de modo flagrante. Os testes, e em seguida, a entrevista com a mãe, permitiram localizar a existência de dificuldades que, na época, ainda não afetavam o ajustamento escolar de V., mas que poderiam vir a prejudicá-lo de futuro. E, portanto, uma atitude preventiva. Não significa que se deva chegar ao exagêro de ver tôdas as crianças como portadoras de problemas em potencial e a tôdas ser dada atenção individual. O importante é estar sempre atenta para localizar as dificuldades e impedir-lhe seu agravamento.

V. recebeu ajuda indiretamente, através da Escola como ambiente e, principalmente, de sua mãe que foi atendida. V. não foi tratado, embora suas dificuldades inicialmente mostrassem que se tornava necessária uma ajuda especializada. Não podemos, portanto, prejudicar e ver apenas uma solução para as situações. Há sempre a solução ideal, mas a pessoa humana tem recursos imensos —, e imprevisíveis.

A mãe de V. continuou a ter seus problemas de personalidade que se vêm acumulando através de tôda a sua vida. Não foi e nem poderia ter sido nossa intenção levá-la a uma modificação em sua personalidade.

Entretanto, sendo uma pessoa inteligente e de sensibilidade, com grande desejo de ajudar ao filho, pôde neutralizar suas dificuldades mais intensas. O fato de falar livremente sem se sentir acusada de causadora das dificuldades do filho, tal como dantes se sentia, e a ajuda que lhe foi dada no sentido de se localizar dentro da situação contribuíram para que ela viesse a relaxar. Pôde, então, tentar modificar-se, enfrentar situações novas, estabelecer o início de uma nova relação com o filho em outras bases, vendo-o como uma criança e não mais como um fardo que «ninguém agüenta».

A melhora da mãe é sensível no decorrer das entrevistas e dispensa comentários. Chamamos a atenção para o fato de que, depois que ela relaxou, diminuiu toda aquela angústia, só então foi que ela pôde sentir que V. era uma criança superdotada, o que, sem dúvida, era uma das causas das dificuldades apresentadas. Tendo compreendido a inteligência grande do filho, pôde, dentro do contexto familiar, neutralizar certas condições negativas.

3. A entrevista de orientação:

É aquela que tem sempre por objetivo uma revisão do problema apresentado com base em um diagnóstico elaborado através do emprêgo adequado de técnicas específicas de estudo. Na entrevista de orientação procuramos discutir com o entrevistado as modificações a serem por ele efetuadas, ou as medidas que lhe cumpre tomar.

A entrevista de orientação caracteriza-se justamente por uma troca de idéias em que o entrevistador se propõe a aceitar a decisão do entrevistado seja ela qual fôr. E, ainda mais, o entrevistado irá, à medida que outras oportunidades se apresentarem, trabalhar aqueles mesmos aspectos com a intenção de levar o entrevistado a tomar as decisões que se fizerem necessárias.

Num serviço escolar, a entrevista de orientação tem grande valor. Da mesma forma que a entrevista de acompanhamento, ela deverá vir ao encontro de necessidades expressas pela criança e pela família no decorrer do estudo. É o momento em que se procura levar a família a uma reflexão no sentido de se situar mais objetivamente dentro de uma realidade, que é simultâneamente objetiva e subjetiva. Evidentemente, passar de uma realidade interna, subjetiva, a outra externa, exige um esforço pessoal em que vários fatores influem. É necessário que se ajudem

os pais a elaborar os problemas vistos, pois, do contrário, estaremos ajudando a criar ou intensificar uma situação conflitiva.

Cabe ao assistente social, através da entrevista de orientação, levar os pais a encarar suas responsabilidades, alertá-los quanto às dificuldades existentes, enfim, levá-los a se colocarem em sintonia, a mais harmônica, com a situação da criança.

Há várias situações que tornam necessária a entrevista de orientação.

Podemos considerar a entrevista de orientação dentro de três tipos específicos:

- 1) a entrevista de orientação com os pais dos alunos do 5º ano, que constitui parte da rotina do serviço;
- 2) a entrevista de orientação solicitada pela família, que deseja ser esclarecida a respeito de determinado problema apresentado pela criança;
- 3) a entrevista de orientação, por iniciativa do serviço, com vistas a levar a família a compreender as dificuldades apresentadas pela criança.

A entrevista de orientação com os pais dos alunos do 5º ano:

O SOPP tem por norma a realização da orientação pré-vocacional dos alunos do 5º ano. O objetivo é ajudar a criança e a família a fazerem uma escolha adequada em relação aos cursos de nível médio ou às atividades indicadas àquela criança, após sua saída da escola primária.

O foco principal da entrevista é a **Orientação pedagógica**. Contudo esta não constitui um elemento isolado na vida da criança e que possa ser considerado dissociado do contexto global. Determinando ou apenas influenciando na orientação pedagógica, há todos os outros aspectos que devem ser igualmente levados em consideração, desde a situação emocional da criança até a situação familiar, passando por questões como a econômica e outras.

Este o motivo porque procuramos sempre realizar entrevistas de orientação **vital** numa tentativa de abranger o global.

No entendimento inicial com os pais de alunos do 5º ano, procuramos situar os pontos de interesse afora a questão de colégios. Acontece, então, que certos «probleminhas» que a família vinha adiando, nesse momento, começam a surgir. Por vezes trata-se de dificuldades que nunca deixaram de existir, mas para as quais a família não encontrava solução e que

preferiu ir deixando de lado. Quando a criança termina a escola primária, a família toma isso como um marco. O filho que até aí fôra considerado criança ao deixar a escola, com direitos maiores, já não o será para a sua família. Transforma-se num adulto e, assim, certas situações passam a ser inaceitáveis.

Podemos trazer o exemplo de uma mãe que, inicialmente, fêz os maiores elogios à filha. À medida em que ia examinando quais os colégios indicados, «lembrou-se» que a filha ainda tinha enurese. Seu comentário foi o seguinte: «Como é que vou resolver isso? A sra. não acha que fica muito estranho uma menina no ginásio e que faz pipi na cama?» (sic)

O chamado da Escola leva a família a encarar essa realidade e, então, procura descobrir a solução que ainda não encontrara.

Este o motivo principal por que estas entrevistas de orientação são quase sempre muito bem recebidas pelos pais. Também para eles a saída da escola pode representar um fator de insegurança. Em sua maioria, durante cinco anos, foram solicitados, mas se sentiram apoiados. Várias têm sido as mães que chegam a verbalizar êsse sentimento. Algumas mais inseguras, ou que se sentiram mais ajudadas, chegam a propor que a Escola inicie um curso de nível médio. Outras perguntam se poderão voltar a procurar a escola em casos de dificuldades, o que chegam a fazer.

Nestas entrevistas de orientação, procuramos fazer uma revisão da vida da criança e sua família, dificuldade de uma e de outra. É evidente que tôdas as soluções não podem ser encontradas, mas haverá, pelo menos, tomada de conhecimento de uma realidade.

Procuramos sempre estudar com a família soluções práticas e viáveis que, amplamente discutidas, poderão levá-las a atitudes mais construtivas em relação à criança e a elas mesmas.

Muitas vêzes, a entrevista de orientação se apresenta como o momento psicológico para serem feitos encaminhamentos já previstos, mas que anteriormente seriam inoportunos por falta de condições da família para aceitá-los. Algumas famílias aceitam e outras reagem, mas de qualquer forma a Escola as terá alertado.

É, por exemplo, o caso de um menino que, pouco tempo depois de estar na Escola, começou a apresentar problemas de comportamento.

Em tôdas as oportunidades em que a família foi chamada à Escola, quer pela diretora e pela professôra, quer pelo serviço, admitia, apenas em parte, as dificuldades de J. Acontece que J. era um aluno intelectualmente brilhante e seu rendimento escolar excepcional. A mãe, pessoa com grandes dificuldades e uma relação extremamente difícil com o marido, de quem, inclusive, já estivera separada, apegava-se ao rendimento de J. para mostrar que não se tratava de problemas pròpriamente, mas de «falta de educação sobretudo» (sic).

No momento da entrevista de orientação, portanto pouco faltando para J. deixar a escola, mostramos à mãe o esforço imenso que o menino fazia para sobrepular suas dificuldades e vencer nos estudos. Foi-lhe mostrado desgaste de J. e, que dentro de algum tempo, talvez seu rendimento escolar baixasse em função de suas dificuldades emocionais. A mãe, que apresentava atitude espontânea dentro da entrevista, ficou tensa e procurou encerrá-la logo. J. terminou o curso na Escola e foi aprovado e classificado num dos primeiros lugares em concurso para um ginásio estadual. No final do primeiro semestre, sua média era aproximadamente 5. Em setembro, estava ameaçado de perder o ano. Diante disso, a mãe procurou tratamento especializado para J.

Vemos, então, que J. na Escola era amparado por todos, a professôra acompanhara a turma desde o primeiro ano e o aceitava como era, e assim êle conseguia trabalhar bem, apesar de tôdas as suas dificuldades.

A família, por sua vez, procurava negar a existência de dificuldades naquilo que era mais concreto, J. ia muito bem nos estudos. Quando J. começou a decrescer e suas notas baixaram, o encaminhamento, feito anteriormente, e naquele momento rejeitado, reapareceu como a solução.

Mais uma vez, vemos que não adianta procurar forçar, cada pessoa tem o seu momento, muitas vêzes diferente do nosso. O importante é mostrar que as soluções existem, a decisão de tomá-las, ou não, é individual e intransferível.

Nas entrevistas de orientação com os pais de alunos do 5º ano, com grande frequência são abordadas questões de educação.

Muitas mães mostram-se preocupadas com as dificuldades inerentes à fase em que os filhos estão, de transição de idade.

Os pais sentem-se desorientados, sabem que necessitam dar mais liberdade aos filhos, mas têm dificuldade em dosá-las. È também a época

em que as questões de natureza sexual tomam vulto. Os pais não receberam orientação de seus próprios pais, sentem que «os tempos mudaram» conforme dizem, mas como dar aquilo que não receberam?...

De modo geral, por trás dessas dificuldades comuns ao início da adolescência, há também as dificuldades pessoais dos pais. Até então, o filho era uma criança e, como tal, podia com mais facilidade ser considerado como objeto de sua propriedade. Neste momento, os pais sentem que os filhos começam a «se desgarrar», a ter suas opiniões, que procuram fazer prevalecer em detrimento da dos pais. Para muitos, é difícil permitir e ainda mais difícil ajudar o filho a crescer como um ser individual.

São êstes os aspectos considerados com mais freqüência nas entrevistas de orientação. Muitas vêzes é necessário darmos aos pais o esclarecimento que buscam e que, sòzinhos, terão mais dificuldade em encontrar.

Não se trata, apenas, de esclarecimento intelectual, porém de conhecimento de todos os aspectos implicados. Não basta dizermos a uma mãe que ela deve deixar a filha ir sòzinha para a escola, se ela sente que algo dentro dela impede de fazê-lo, levando-a a encontrar perigos e ameaças a tôda volta. Podemos levar a mãe a examinar quais as causas que a fazem sentir êsse medo, a considerar os motivos que constituem impedimento real e aquêles que são os seus próprios impedimentos. Depois disso, esta mãe poderá se sentir tranqüila para tentar alguma coisa que, anteriormente, representaria grande perigo.

Portanto, nas entrevistas de orientação encontramos dois tipos de esclarecimento, o **emocional** e o **intelectual**. Ambos se completam porque um sem o outro traz uma visão parcial, deformada, de uma realidade que é um todo.

Quando falamos em esclarecimento num plano emocional, não estamos nos referindo à localização de material inconsciente, mas repetimos: um serviço escolar traz limitações. O esclarecimento será dado no nível do consciente ou no máximo do pré-consciente.

A entrevista de orientação pode ser considerada como uma entrevista de esclarecimento do material localizado através do estudo da criança e sua família.

A entrevista de orientação solicitada pela família:

Vem-se tornando comum o fato da família que foi atendida dentro da rotina do serviço voltar para solicitar uma orientação determinada. Em alguns casos, o problema não existia na época do atendimento inicial; em outros, era a família que ainda não estava capaz de procurar uma ajuda.

Quase sempre estas mães se dirigem à diretora da Escola ou à professora da turma, solicitando serem atendidas «pela môça da Psicologia».

Mais ilustrativo do que qualquer comentário que possamos fazer é o caso que transcreveremos a seguir:

Na entrevista inicial, a mãe comentou que C. não era sua filha. Acreditava não haver problema de vez que a «menina não desconfiava de nada» (sic). A mãe entretanto estava muito preocupada e receosa de que, mais tarde, a mãe verdadeira viesse a querer a menina que fôra para sua companhia com alguns dias de nascida e que registrara como sua filha legítima.

Alguns meses depois, a mãe procurou a diretora e disse-lhe que desejava conversar conosco, pois queria saber se devia ou não dizer a C. que ela não era sua filha.

Foi marcada uma entrevista a que a mãe compareceu pontualmente.

Iniciamos a entrevista comentando seu pedido que nos fôra transmitido pela diretora. Falamos do nosso contato inicial, a dificuldade que sentia no momento.

A mãe mantém-se inicialmente numa atitude calada, repete várias vezes que deseja conhecer a nossa opinião a respeito de como deve agir. Trata-se de uma pessoa que realmente parece interessada pela menina, tem certa sensibilidade e mostra-se desejosa de acertar.

Perguntamos quais os motivos que a haviam levado a pensar em dizer ou não a C. sua situação real. Cabe esclarecer que C. é uma menina pretinha, enquanto sua mãe adotiva é uma senhora clara e de cabelos louros. Na época em que esta entrevista foi realizada C. estava com 7 anos.

Inicialmente, a mãe aborda o problema da diferença de côr, os comentários que outras crianças têm feito: «Sua mãe é branca e você é

preta.» Diz que ultimamente C. lhe tem perguntado: «A senhora é minha mãe mesmo?»

Mostramos que a questão da côr trouxera o assunto à tona. Parecia que já existia uma dúvida dentro de C., ela era realmente sua mãe ou não?

A mãe concordou e contou vários episódios em que C. lhe perguntou se era sua mãe, mesmo.

Reforçamos o comentário feito anteriormente. Comentamos que o mundo da criança é muito mais amplo do que nós adultos imaginamos, muitas coisas a criança percebe. Perguntamos como ela se sentia dentro desta situação.

Responde que se não fôra o problema da côr não pensaria em dizer nada a C. Teme o choque que ela própria irá sentir. Fica em dúvida se C. continuará sendo sua amiga da mesma forma.

Apoiamos sua dificuldade e mostramos que a dúvida dentro de C. poderia contribuir para afastá-las. C. ficaria pensando se ela dizia a verdade ou se a ocultava. A verdade, embora difícil, poderia uni-las mais.

A mãe traz uma série de detalhes a respeito dos verdadeiros pais de C. O pai é uma pessoa bastante conhecida, não era casado com a mãe da menina. Esta estava grávida sem que ninguém em sua casa o soubesse. Desde o início, os dois disseram não ter o menor interesse em ficar com a criança que viria «atrapalhá-los». Assim mesmo, tem receio de que um dia possam aparecer para querer a menina.

Mostramos como seria menos chocante para C., desde que havia êsse risco, se ela tomasse conhecimento da verdade através dela e não através de pessoas estranhas, como poderia acontecer. C. poderia vir a sentir-se enganada, inclusive pela mãe. Ela havia feito a pergunta e a mãe respondera ocultando a verdade.

A mãe concorda, comenta que para ela é muito difícil dizer, quer um bem enorme a C. Conta que a menina está registrada em seu nome como sua filha verdadeira, a mãe legítima e a avó materna serviram apenas como testemunhas. Diz que colocou parte de seus bens em nome de C., tendo o advogado desaconselhado de colocar tudo em nome de C. e que ela poderia fazer o testamento a favor da menina.

Comenta que alguns moradores do prédio em que mora conhecem o problema de C. e, vez por outra, fazem comentários que tornam a situação desagradável.

Voltamos a insistir nos mesmos pontos vistos: a dúvida dentro de C., a contra-indicação de enganá-la e a importância de C. conhecer a verdade através dela.

Pergunta: «A sra. acha que devo dizer agora ou espero que ela cresça mais?»

Mostramos que para ela parecia muito difícil enfrentar a situação; dizer mais tarde seria uma forma de afastar o problema.

A mãe faz conjecturas em torno de qual seria a época mais adequada.

Assinalamos a situação atual de ambas: tensão e expectativa de lado a lado.

A mãe insiste em saber se acho que deve dizer ou não.

Mostramos a nossa impossibilidade em dar a nossa opinião pessoal, estávamos fora da situação, dependia dela se sentir em condições para abordar o problema.

A mãe concorda e fala em suas dificuldades justamente em tocar no assunto com C. Pede novamente uma orientação.

Procuramos situar a necessidade de se sentir o mais segura possível e o momento adequado: esperar que C. faça a pergunta ou entrar no assunto.

A mãe faz uma série de perguntas: o que dizer, como fazê-lo, o que contar em relação aos pais.

Procuramos orientá-la, apoiando suas próprias sugestões e mostrando a importância de não serem ditas outras coisas que fugissem à verdade, como dizer-lhe que o pai morreu, o que futuramente traria novas dificuldades.

A mãe acha graça e comenta que ela mesma estaria criando novas confusões. Diz que realmente pensara em dizer que o pai morreria por ser o argumento mais fácil. Agora acha que ao entrar no assunto será para dizer a verdade.

Apoiamos e explicamos que poderia contar de maneira simples, sem entrar em muitos detalhes, procurando responder às perguntas que C. lhe fizesse.

Colocamo-nos à sua disposição, mostrando que, se sentisse necessidade de esclarecer outras dúvidas ou de trocar idéias, poderia voltar a nos procurar.

Agradece muito e diz que a orientação que lhe demos foi muito importante, pois estava sem saber como sair da dificuldade. Diz que, antes das férias, telefonará para dar notícias.

Observação: chamada para nova entrevista no ano seguinte, a mãe fez o seguinte comentário: «A sra. sabe? Aquêlê assunto de que C. era adotada, contei para ela logo depois que estive aqui. Aproveitei uma oportunidade em que estava com o Livro da Criança, aquêlê livro em que a gente anota tudo e ela aceitou muito bem, e disse que ainda gosta mais de mim».

Através desta entrevista podemos perceber que houve uma orientação no sentido da mãe esclarecer à menina sua condição de filha adotiva. Não houve, porém, um conselho direto. A mãe sentia a impossibilidade de continuar ocultando a verdade por mais tempo, tinha dúvidas se o mais acertado seria mesmo dizer ou não, temia que a menina deixasse de gostar dela. Necessitava de que alguém lhe dissesse o que deveria fazer e ela se dispunha a cumprir, eximindo-se, porém, da responsabilidade quanto às conseqüências. No caso de C. vir a se tornar sua inimiga, conforme temia, a culpa não seria sua e, sim, de quem lhe desse o conselho. É de fato, uma situação bastante delicada, a da mãe explicar que ela não é a mãe verdadeira e que existe outra que é a verdadeira. Além do mais, esta senhora era viúva e se apegara de forma bastante intensa a C. que, no momento, parecia ser o centro de toda sua atenção, o objeto de todo seu afeto.

Procuramos esclarecer à mãe os seus próprios sentimentos e os da menina dentro daquele contexto, com a finalidade de levá-la a, diminuindo o estado de tensão em que se encontrava, poder ver a situação de forma mais clara e tomar sua própria decisão. Mostramos nossa impossibilidade de emitir uma opinião, o que em si era fácil, procurando assim levá-la a sentir que tudo dependa dela. Estávamos ali para ajudá-la e não para agir em seu lugar.

A mãe não chegou a emitir abertamente a decisão que tomara, mas deixou-a transparecer quando, já no final da entrevista, procurou situar-se em relação aos aspectos práticos e imediatos: Como dizer? Por outro lado achamos importante o fato de que ela sentiu que novas histórias para amenizar a dificuldade, mas que falseariam a verdade, significariam confusões futuras.

Concluindo, vemos que a entrevista de orientação tem um significado muito grande para aquêles que procuram uma solução às suas difi-

culdades. Não cabe dar-lhes nossa solução e, sim, esclarecê-los para que possam chegar às suas soluções. É fácil sentirmos o papel destas entrevistas num serviço escolar em que os pais procuram uma ajuda em função da criança. A situação de entrevista não pode ser considerada uma situação a dois, e, sim, uma relação a dois que envolve um terceiro, a criança, que constitui o foco principal, tanto por parte do entrevistado como do entrevistador.

A entrevista de orientação de iniciativa da Escola é feita quando a criança apresenta algum problema mais grave e que providências imediatas se fazem necessárias.

A Escola como responsável pela aprendizagem da criança tem também a obrigação de alertar a família, quando o ajustamento escolar é prejudicado por fatores diversos.

Estes casos têm sido raros; quase sempre a família é quem traz o problema à Escola.

Quando a Escola, através da diretora ou do serviço de psicologia, toma a iniciativa de chamar a família e agir de forma clara, é porque todas as tentativas anteriores no sentido de obter a colaboração dos pais não alcançaram êxito. A Escola procura esclarecer, mostrar à família a realidade que existe. Os pais são livres para aceitar ou não, assumindo a inteira responsabilidade por conseqüências que sobrevenham no futuro.

Traremos como ilustração o caso de um menino que entrou para a Escola em 1961, no 1º ano, e que atualmente se encontra no 3º ano.

B. é uma criança que, desde sua entrada na Escola, chamou a atenção de todas as professoras, em vista do seu desenvolvimento físico bastante atrasado. Encaminhado pela professora da turma, solicitando que a família fôsse chamada com urgência, considerando «seu pêso e altura abaixo do normal, raquitismo aparente e palidez, falta de rendimento nos estudos».

Sua situação de família é um tanto complexa. A mãe é casada no religioso apenas. Moravam em outro Estado. A mãe fôra criada por uma senhora que foi quem sempre se apresentou à escola como «mãe» do aluno.

Durante a entrevista de anamnese, a avó de criação situou o desenvolvimento de B. como «absolutamente normal». Apresentou, como única dificuldade a alimentação de vez que B., aos 7 anos de idade, só se alimenta de papas.

Explicou que sempre fêz questão de que o menino a chamasse de mãe e à mãe verdadeira, pelo nome próprio. Apresenta sua filha de criação, mãe do menino, como uma «infeliz» e, por isso, ela assumiu inteiramente a educação da criança. Trata-se de uma senhora bastante rígida e que procura viver dentro de um mundo que ela mesma criou, negando-se a enfrentar uma realidade que lhe traz problemas.

B. foi, então, examinado pela médica do serviço que constatou: «Menino de 7 anos, com aspectos de desenvolvimento de três. Tem um irmão. Dorme na mesma cama com o irmão e a mãe. Na mesma casa moram «o tio» (companheiro da avó de criação) e a outra mãe que «é empregada». Diz gostar mais da mãe mais velha.

Estava claro tratar-se de um caso bastante complexo, havendo necessidade de assistência especializada tanto médica, como psicológica.

Tentamos por diversas vezes, inclusive através da diretora, entrar em contato com a mãe verdadeira, o que jamais conseguimos. Finalmente, tivemos que atender à avó de criação.

Foi feita uma entrevista em que situamos de forma clara o problema físico que a avó negou, dizendo que o pediatra considera B. uma criança normal.

Partindo do material fornecido na entrevista de anamnese, procuramos situar as dificuldades de B., sua história de vida, o problema de alimentação, a falta de rendimento nos estudos e a necessidade de uma assistência especializada.

Negou inteiramente. Os estudos deixarão de ser problema porque vai puxar mais por ele em casa, quanto ao resto ela faz tudo por B., não há razão para haver problemas que diz «não existem, a senhora está enganada» (sic).

Tentamos através de certo apoio levá-la, pelo menos, a admitir a existência de dificuldades. Nada conseguimos, fizemos o encaminhamento, mostrando claramente as possíveis conseqüências no futuro.

Esta senhora ainda foi atendida pela médica que, com certa autoridade pela sua posição, procurou levá-la, pelo menos, a tratar do problema físico. A avó não aceitou.

Num primeiro momento, o exemplo apresentado pode parecer um tanto chocante pela atitude da Escola em aceitar a decisão da família.

Foi o caso mais grave que tivemos e, exatamente por êste motivo, o trouxemos. Desejamos mostrar como a Escola e, dentro dela, um serviço de orientação, têm suas limitações. Seria fácil para nós providenciar tratamento adequado para B., sob o ponto de vista clínico, e forçar a família a aceitá-lo. No entanto, não o fizemos, e B. continua na Escola.

Uma única razão nos levou a adotar tal atitude: o respeito à família, principal responsável pela criança. Alertamos, lançamos mão de todos os meios a nosso alcance, mas fomos obrigadas a aceitar a decisão da família. Decisão tomada em função dos problemas pessoais da avó de criação, da mãe verdadeira, que é uma figura ausente e menosprezada, no dizer de B. «é empregada». Não poderíamos ter a pretensão de modificar estas pessoas, que não desejavam mudar e, menos ainda, vieram pedir ajuda, pois nós as chamamos.

Se a escola traz limitações, oferece outras vantagens. B. continua na escola que tem procurado ajudá-lo dentro de suas dificuldades, tentando proporcionar-lhe, pelo menos, uma experiência de vida diferente daquela que tem em casa. A família não foi mais atendida pelo serviço, mas temos notícias suas através das professoras. B. e sua família permanecem em observação para, surgindo nova oportunidade, voltarmos ao assunto. De qualquer forma, possivelmente haverá esta oportunidade quando B. chegar ao 5º ano e fôr atendido dentro da rotina do serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme explicamos, inicialmente, nossa intenção, ao redigir êste trabalho, foi apenas a de transmitir uma experiência modesta num campo ainda pouco divulgado entre nós, o escolar. Não pretendemos emitir teorias ou descobrir coisas novas.

Concluindo, procuraremos sintetizar os pontos para nós básicos em relação à entrevista social.

Cumpre-nos lembrar o que procuramos situar como entrevista; «Entrevista é vida e, como tal, apresenta tôdas as implicações inerentes à condição de ser humano». Entrevista é um momento na vida daquelas duas pessoas implicadas, ainda que em condições diferentes. A entrevista é, também, uma arte, a arte da compreensão, da aceitação, do diálogo com o outro.

A entrevista, para ser considerada como tal, pressupõe a existência de elementos que denominaremos **elementos básicos**:

- a) o entrevistado;
- b) a comunicação entrevistador-intervistado;
- c) a relação entre ambos;
- d) o entrevistador.

Muito poderíamos repetir a respeito de cada um deles, porque exaustivamente eles têm sido estudados. Desejamos lembrar, apenas, aquilo que para nós tem sido de grande valor.

O **entrevistado é uma pessoa humana** que, quase sempre, ao chegar para uma entrevista, tem dificuldades que não está conseguindo solucionar sozinho. É alguém em busca de uma ajuda, com todos os sentimentos e vivência característicos da situação em que se encontra. Ele vem à procura de um diálogo, não o verbal apenas, mas de outro, o **diálogo dos sentimentos**.

Portanto, as suas comunicações terão duas formas diferentes: verbal e não verbal. Há tudo o que a pessoa diz, mas há também o que ela não pode ou não sabe dizer, mas transmite. Cada pessoa tem uma linguagem própria, suas atitudes, seus gestos, dados, por vezes imperceptíveis, e que tão bem a caracterizam. Sua comunicação deve ser captada globalmente.

Surge daí uma **relação** entre ambos. Não uma relação social, de simpatia, motivada pela compaixão ou outro sentimento qualquer. Trata-se de uma relação com características próprias e que se constitui a alma da entrevista. É basicamente através desta relação, desta troca, que o entrevistado encontrará as soluções que busca.

Se se trata de uma relação entre duas pessoas, numa situação específica, há toda uma multiplicidade de fatores atuantes que vão tornar cada **relação única**.

Finalmente, o elemento primordial, por assim dizer, o **entrevistador**. Seu instrumento de trabalho é sua própria pessoa, sua personalidade, seus sentimentos, suas atitudes, enfim, **ele próprio**.

Pressupõe-se, então, que seja uma pessoa quase ideal, que conseguiu resolver todos os seus problemas. Bem diversa é a realidade. O entrevist-

tador é, apenas, uma pessoa humana com grande interêsse pelo outro a quem se dispõe a ajudar, mas que tem também os seus problemas, os seus conflitos. Distingue-se daquele que procura ajuda pela função que desempenha. Ele é o entrevistador, no caso, a assistente social.

Acreditamos que, na verdade, o que diferencia é que ele procura tornar-se consciente de suas dificuldades na medida do possível. Ele tenta resolvê-las, ele tem sempre presente a importância de seu amadurecimento pessoal, muitas vezes só possível de alcançar se ele também fôr ajudado.

E diríamos até, ele sabe que, para dar, torna-se necessário ter o que dar, ter recebido aquilo que ele vai tentar transmitir a outrem.

Em relação à entrevista social realizada num serviço como este, dentro de uma escola, achamos necessário chamar a atenção para o fato de que nada existe isolado. O serviço de orientação é **parte integrante** da escola com um todo, a assistente social é membro de uma equipe em que funcionam outros técnicos. Há um ponto comum que une a todos: **a criança**. Ainda que por caminhos diferentes, o objetivo de todos os que trabalham na escola é um e único: ajudar a criança, proporcionar-lhe uma experiência integral de vida.