



<http://climacom.mudancasclimaticas.net.br/entrevista-clinica/>

Entrevista clínica: no encontro com o outro descobrimos modos de fazer

Eliane Regina Pereira[1]

RESUMO: Este ensaio nasce da experiência como docente da disciplina de Estágio Supervisionado Básico em Psicologia Clínica e Social. Aqui, apresento reflexões sobre o processo de ensinar e aprender a entrevista clínica. Através da observação, de exercícios em sala de aula, de textos discutidos, de documentários, de dúvidas e questionamentos diversos, passamos a entender e experimentar o encontro clínico como espaço dialógico de acolhimento e abertura para a produção de novos sentidos. Um espaço comprometido com a potencialização da vida.

PALAVRAS-CHAVE: Perguntas. Roteiro. Escuta. Entrevista.

Clinical interview: in the encounter with other we discover ways of doing

ABSTRACT: This essay stems from my experience as a teacher of the Basic Supervised Internship in Clinical and Social Psychology. Here, I present reflections on the process of teaching and learning the clinical interview. Through observation, exercises in the classroom, texts discussed, of documentaries, doubts and various questions, we come to understand and experience the clinical encounter as a dialogical space of welcome and openness to the production of new meanings. A space committed to the potentialization of life.

KEYWORDS: Questions. Listening. Interview. Road map.



Mãe, quando a gente
morre e enterra, como
vai para o céu?
Tem um cano que leva a
gente até lá?
E quando a gente morre, é
verdade verdadeira,
que a gente nunca
mais volta?
Pedro[2], 5 anos e 5 meses

Aprendendo a perguntar

Uma das disciplinas que tenho ministrado no curso de Psicologia chama-se Estágio Supervisionado Básico em Psicologia Clínica e Social. Esta é uma disciplina introdutória cujo foco tem sido as observações e primeiras entrevistas clínicas. A disciplina é iniciada com uma discussão teórica sobre entrevista e depois os discentes, muitas vezes nomeados aqui como aprendiz de perguntador – são convidados a observar em uma sala de espelho, a docente em processos de entrevista clínica.

Sempre me pego pensando: como ensinar a entrevistar? Os discentes sempre perguntam se é necessário ou não um roteiro. Eles desejam um roteiro estruturado, acreditando que isso ofertaria segurança para o encontro clínico. Querem saber o que observar no processo. Quais perguntas fazer. Quais perguntas são importantes.

A disciplina tem uma ementa pré-definida, mas o caminho por mim percorrido, para ensinar a observar e a entrevistar, foi sendo construído ao longo dos semestres, com experimentações diversas e a partir de discussões com os aprendizes, suas impressões e sensações que fizeram nascer ideias novas. Discussão teórica, exercícios dialógicos em sala, análise e discussão de documentários, somada a observação do docente em entrevista clínica, é o modo como tenho feito e que me pareceu capaz de deslocar os aprendizes do desejo de um protocolo pronto, um roteiro rígido, enfim de fórmulas prontas que oferecem segurança ao aprendiz mas dificilmente produzem um encontro clínico.



Pinheiro (2007) escreve sobre a primeira entrevista em psicoterapia. Sua escrita convida a uma série de reflexões importantes, discutindo desde a postura do psicólogo ao receber o cliente, até pagamento, tempo da sessão, etc. Além disso, ela critica o roteiro pronto, pois segundo a autora ele impede que a singularidade de cada sujeito seja acolhida, assim como as diferenças de cada encontro terapêutico. Mas, mesmo criticando o roteiro, a autora indica temas que considera importantes, como família, religião, trabalho, relacionamento afetivo e social. Eu considero esse, um texto manual, que nesse processo de formação e início de uma experiência clínica pode auxiliar o aprendiz a olhar para o processo. Mas, me pergunto, seria suficiente um texto manual? Como definir em que momento o aprendiz estaria pronto para realizar, sozinho, mesmo que supervisionado, uma primeira entrevista?

O que eu desejo com o texto da Márcia Pinheiro é provocar uma primeira reflexão de que uma entrevista é muito mais do que um roteiro de perguntas, mesmo defendendo que saber perguntar é fundamental. Após a leitura e o debate sobre o texto de Pinheiro, passo então a realizar em sala, uma série de exercícios que possam auxiliar o aprendiz a perguntar.

Primeiro eles constroem um roteiro. Sim, peço um roteiro com base nos temas defendidos por Pinheiro. Depois, auxiliada por Brun e Hoette (1997) peço que um aprendiz de perguntador conte uma história que ninguém mais conhece e todo o restante da turma oferece a ele uma pergunta, de qualquer natureza, que o auxilie a pensar sobre a história contada. O contador da história não responde as perguntas, apenas reflete sobre elas e depois, ao final, indica quais perguntas o auxiliaram na elaboração da história. Questiono, se alguma das perguntas roteirizadas foi utilizada no exercício e as respostas são sempre negativas. O contador da história e os perguntadores falam das emoções vivenciadas, da insegurança em produzir uma pergunta, do desejo de responder as perguntas feitas ou sobre as reflexões suscitadas em algumas delas. Discutimos ainda sobre o conceito de curiosidade e de não-saber, defendidos pelas autoras, como fundamentais para a construção de uma boa pergunta.

Brun e Hoette (1997) durante todo o texto investem na potência das perguntas. As boas perguntas, dizem, podem mobilizar narrativas antes cristalizadas. Segundo elas,



não existe uma boa questão em si, da qual se possa lançar mão a priori, pois as perguntas devem ser elaboradas a partir das respostas e essas são imprevisíveis. (...) A boa ou a má pergunta será, portanto, o produto dessa interação entre o perguntador e o perguntado. (Brun; Hoette, 1997, p. 10).

Segundo as autoras, a boa pergunta coloca o terapeuta em um lugar de não-saber, e quanto mais seguro ele se sente em não saber, quanto mais ele se entrega ao processo, mais profundamente se transforma em um perguntador reflexivo.

Após as discussões, peço um novo voluntário contador de história, e dessa vez, as perguntas direcionadas devem ser respondidas. E, se no primeiro exercício, os aprendizes revelam uma dificuldade em perguntar pois estão inseguros quanto a elaboração de uma boa pergunta, no segundo momento as perguntas partem da curiosidade dos entrevistadores, uma curiosidade pessoal, de modo que, a conversa estabelecida tem um vai e vem de perguntas não conectadas as respostas.

Aqui, peço ajuda de Rancière para pensar sobre o processo de perguntar. Para este autor, a pergunta, aqui, a boa pergunta deve nascer daquilo que o perguntador ignora. “O ignorante pode tudo perguntar, e somente suas questões serão, para o viajante do país dos signos, questões verdadeiras, a exigir o exercício autônomo de sua inteligência”. (Rancière, 2018, p. 53)

Nesse momento da disciplina passamos a entender que curiosidade e não-saber são posturas fundamentais a um bom perguntador, mas ambas, nascem da relação com o sujeito da entrevista. Ter curiosidade pelo outro é escutar o que diz, entender como sente aquilo que está tentando expressar ou o que pensa a partir da pergunta que fizemos. A pergunta, portanto, só é boa, se o perguntador estiver escutando o que está sendo dito. Se de fato a conversa estiver conectada e meu interesse for genuíno pela história e pelo sujeito da história.

Não existe pergunta que não possa ser feita.

Mãe, porque a gente fala COSTAS se a gente só tem uma?
Porque a galinha MARICELA põe ovos sem parar?
Porque as roupas têm etiquetas?



O que é claramente?
Quando você tinha quatro anos a sua mãe era a mesma que você tem hoje?
Se gato não come cabelo, quem come cabelo?
Porque debaixo da água não tem ar?
Porque o sol esquenta e a sombra esfria?
Porque na água a gente parece mais leve, mas a água parece pesada no braço?
Mãe, quando você era criança, quem era sua mãe?
Quando eu crescer você ainda vai ser minha mãe?
As meninas quando crescem viram adolescentes ou adolescentas?
Porque a sombra imita a gente?
Porque a gente tem língua?
Posso ser o motoqueiro fantasma quando crescer?
Porque essa gripe faz doer até a minha boca do céu?
Pedro, 4 anos e 5 meses

Mas existe sim, pergunta desconectada da fala do sujeito. Pergunta ruim que encerra ou muda o rumo da conversa. Portanto, ser um bom perguntador exige ser um bom escutador.

A pergunta boa nasce de uma boa escuta

– Mãe, quando eu crescer e você ficar velhinha nós vamos viajar para a Austrália!
– É! E o que vamos fazer lá?
– Vamos ver o ornitorrinco e o tigre australiano.
– Eu acho que vou sentir medo desses bichos! Você não?
– Mãe, você tem que ter medo é de olhar no olho da medusa. Porque se você olhar você vira pedra.
– Credo. Vamos ficar longe dela, não vamos?
– Mãe, elas vivem na savana africana e a gente não vai viajar pra lá. Não se preocupe. Não precisa sentir medo.
Pedro, 5 anos e 2 meses

A escuta talvez seja considerada a mais importante ferramenta de trabalho do psicólogo. Autores como Barbosa, Laurenti e Silva (2013); Braga, Daltro e Danon (2012); Dourado et al. (2016); Feijoo (2010); Velasco, Rivas e Guazina (2012) escrevem sobre a escuta clínica e, de modo geral, defendem que ela exige uma atenção à singularidade do sujeito. Para pensar sobre esse processo



de escuta ou sobre o processo dialógico no qual a entrevista se dá, pedimos ajuda a Coutinho (2002), Nader (2013) e Anderson (2016).

Primeiro assistimos o documentário *Edifício Master* dirigido por Eduardo Coutinho e analisamos a postura do entrevistador. Mesmo não sendo uma entrevista clínica, Coutinho nos ajuda a pensar nesse processo de perguntar a partir da fala do outro, a escutar o que o outro tem a dizer. Coutinho se envolve e não se intimida ao perguntar, mas fundamentalmente acolhe as respostas, os silêncios, os monossílabos. Logo, partimos para o documentário *Eduardo Coutinho*, 7 de outubro, dirigido por Carlos Nader. Neste, o papel de Coutinho é invertido, ele não mais entrevista, mas é entrevistado. Nader o interroga sobre o fazer entrevista, sobre o que pensa sobre seu trabalho e algumas respostas nos impactam, e acionam nosso debate em sala de aula. Coutinho diz que ele tem um interesse genuíno pelo que o outro diz, por quem o outro é. Com base nesse interesse, elabora perguntas curtas que permitam ao entrevistado responder como desejar, sem induzi-lo a uma resposta. Diz ainda, que se entrega ao encontro com o outro e que mesmo sendo amável não é complacente, porque não espera nada do outro, ou seja, está aberto a um não-saber. Por último, diz que estabelece uma relação erótica com os entrevistados, erótica no sentido visceral. Aqui cabe uma explicação importante, pois Coutinho esclarece que não é erótica no sentido sexual, mas no sentido de que seu corpo e o corpo do outro se afetam.

Os dois documentários nos auxiliam nessa compreensão de que entrevistar, significa dialogar, se entregar para o encontro e, ter por ele um interesse genuíno. Neste momento, peço auxílio a Espinosa para ampliar a reflexão iniciada com Coutinho sobre afecção, sobre corpos que se conectam nos encontros. Diz o autor que o corpo humano é afetado nos encontros, encontros com outros corpos, com cheiros, com lugares, com o clima, com animais, etc. E nesses encontros,

[...] a potência de agir desse corpo é aumentada ou diminuída, favorecida ou entravada, assim como as ideias dessas afecções. (...). As afecções, com efeito, são modos pelos quais as partes do corpo humano e, conseqüentemente, o corpo humano, na sua totalidade, é afetado. (Espinosa, 1983, p. 184).



Discutir afeto, a partir de Espinosa é fundamental, para que os aprendizes compreendam que o fazer clínico, aqui especificamente a entrevista clínica é um encontro, e que portanto, tanto o entrevistador quanto o entrevistado tem seus corpos e pensamentos alterados, e que perceber como esse corpo se afeta no encontro é necessário.

A disciplina continua com um artigo de Anderson (2016). Nele a autora apresenta algumas considerações sobre o que ela diz ser um convite ao diálogo. Ela inicia o texto chamando a atenção para o ensino tecnicista, questionando se seria de fato possível ensinar a entrevistar com roteiros previamente estabelecidos. Entendendo o diálogo como movimento aberto, que exige uma escuta cuidadosa e uma postura ética e política, a autora vai defender que é possível aprender a dialogar, não com roteiros estruturados, mas com uma mudança na postura, com a abertura para se fazer um entrevistador que sabe que cada sujeito é único, portanto, cada conversa será única e ciente disso, se entrega ao processo.

Escutar exige interação, exige contato com o outro, exige um corpo entregue a uma relação. Mas, para além da técnica, o que é escuta qualificada? É preciso escutarCOM, é preciso escutar de modo a sentir com o outro, a pensar com o outro, a emocionar-se com o outro. O sujeito que fala organiza sua experiência em sentidos, é preciso deixar-se afetar por esses sentidos, disponibilizar-se ao encontro, deixar seu corpo interpretar o afeto e, assim, estimular a continuidade da comunicação/diálogo e, acolhendo o sofrimento, é preciso tornar visível sua potência. (Pereira; Sawaia, 2020, p. 104).

É preciso escutar sem pressa, com calma, curioso com o que está sendo contado, curioso com o modo como se conta, curioso em relação ao sujeito que conta.

Quem observa também aprende

- Mãe, como foi seu curso? O que você aprendeu?
- Aprendi muitas coisas. E a minha professora perguntou: Você tem filhos? Eu



respondi, sim, tenho um filho que já deve estar dormindo. E para minha surpresa,
não está.
– Mãe, que lindo! Você contou no seu curso que você tem um filho? Amanhã vou
contar na minha escola que eu tenho uma mãe.
Pedro, 4 anos e 5 meses

A etapa seguinte da disciplina acontece na sala de espelho. A docente realiza uma série de cinco a seis atendimentos com um cliente da lista de espera da clínica de psicologia da universidade e os alunos acompanham os atendimentos na sala ao lado, atrás do espelho. Importante dizer que o cliente está ciente da observação e que após as sessões a aula continua com debate sobre o que observaram.

Detalhes como a minha postura durante a sessão, a disposição das cadeiras oferecendo ao cliente e à psicóloga uma proximidade física, as perguntas que faço, o caderno de anotações que uso para registrar algumas palavras chave durante o processo, são alguns dos pontos de debate após os atendimentos. Acredito que o que mais chame atenção dos discentes, seja o fato de que durante o encontro clínico meu rosto é expressivo, pois meus olhos se sensibilizam com as histórias contadas, minha boca sorri quando o outro provoca meu riso, meu corpo inteiro se expressa. Mas, os aprendizes relatam especificamente o processo de escuta como um espaço oferecido para que o outro tenha seus sentimentos ouvidos e respeitados, uma permissão para construir naquele tempo e espaço uma relação que permita a ambos, psicóloga e cliente, estarem juntos, cada um à sua maneira.

Esses encontros mediados pelo espelho são fundamentais para a aprendizagem. O debate após os atendimentos revelam um interesse genuíno dos aprendizes sobre o sujeito atendido, mas principalmente sobre o processo. Esta experiência me ajuda a me enxergar na condição de psicóloga e ter que explicar porque perguntei o que perguntei, porque disse o que disse, me colocam na condição de aprendiz, e me fazem re-aprender a fazer.

Escritas finais



- Mãe, eu não quero mais morar com você!
– É! O que eu fiz de errado?
- Nada mãe. Só que eu vou morar com o Henrique, porque aqui eu não tenho irmão e lá eu tenho.
- Eu acho que você, sendo meu filho, deveria morar comigo. Você não acha?
- Mas a mãe do Henrique disse que eu posso ficar lá sempre que eu quiser. Então, eu sou seu filho, mas vou morar lá.
- O Henrique é seu amigo. A mãe dele gosta muito de você. Mas eu não acho que foi isso que ela quis dizer, quando disse que você poderia ir lá sempre que quisesse. Você tem certeza que ela te convidou para morar?
- Tenho sim.
- Eu vou sentir saudades de você. Você não vai sentir saudades de mim?
(Ele foi ao quarto e voltou com papel e caneta)
- Mãe, anota aqui seu telefone, se eu sentir saudades eu ligo.
Pedro, 5 anos e 9 meses

Ao final da disciplina, espero que saibam que o bom manejo técnico não está em um roteiro pronto, mas na compreensão de que a clínica é um espaço de vínculo intersubjetivo, portanto, imprevisível. É preciso ter responsabilidade ética, mas ela se dá principalmente na escuta atenta e cuidadosa.

Espero que saibam responder o que a entrevista clínica pode aprender com as perguntas infantis. Perguntas que nos deslocam, nos retiram da inércia cotidiana, que movimentam nossos corpos e pensamentos anestesiados com todas as verdades já naturalizadas, e que exige de nós um pensamento pioneiro. Por fim, espero que tenham a curiosidade da criança que não tem medo de perguntar, não se preocupa se a pergunta é boa ou ruim antes de perguntar, apenas questiona e espera do outro uma resposta, uma relação. Uma criança que expressa seus sentimentos esperando ser escutada e acolhida na sua expressão. Que aprendam a desejar a conversa, com a potência infante, com um não-saber do perguntador que se interessa pelo outro.

Que aprendam que as boas perguntas são oferecidas a partir da fala do outro, portanto, não precisamos ter pressa de entender toda a história do sujeito de uma única vez, mas precisamos escutar o que ele diz naquele momento. Que aprendam que é preciso disposição para encontros, para que nossos corpos se afetem e que nossas potências sejam aumentadas.



Bibliografia

ANDERSON, H. Algumas considerações sobre o convite ao diálogo. **Nova Perspectiva Sistêmica**, Rio de Janeiro, n. 56, p. 49-54, 2016.

BARBOSA, F. D.; LAURENTI, M. A.; SILVA, M. M. Significados do estágio em psicologia clínica: Percepções do aluno. **Encontro: Revista de Psicologia**, 16(25), p. 31-53, 2013.

BRAGA, A. A. N. M.; DALTRO, M. R.; DANON, C. A. F. A escuta clínica: Um instrumento de intervenção do psicólogo em diferentes contextos. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, 1(1), p. 87-100, 2012.

BRUN, G.; HOETTE, A. M. Da pergunta ideal à pergunta útil. **Nova Perspectiva Sistêmica**, São Paulo, número especial, 7-13, 1997.

DOURADO, A. M.; QUIRINO, C. A.; LIMA, M. B. A.; MACÊDO, S. Experiências de estudantes de psicologia em oficinas de desenvolvimento da escuta. **Phenomenological Studies: Revista da Abordagem Gestáltica**, Goiânia, 22(2), p. 209-218, 2016.

Edifício Master: Um filme sobre pessoas como você e eu. Direção: Eduardo Coutinho. Produção Vídeo Filmes. **Documentário**: Brasil, 2002.

Eduardo Coutinho, 7 de outubro. Direção Carlos Nader. Produção Já Filmes. **Documentário**: Brasil, 2013.

ESPINOSA, B. **Pensamentos metafísicos; Tratado da correção do intelecto; Ética; Tratado político; Correspondência**. Tradução Marilena Chauí. São Paulo: Abril Cultural, 1983. 394 p. (Coleção Os Pensadores).

FEIJOO, A. M. L. C. **A escuta e a fala em psicoterapia**: Uma proposta fenomenológico-existencial. Editora Iphen, 2010. 202 p.

PEREIRA, E. R.; SAWAIA, B. B. **Práticas grupais**: espaço de diálogo e potência. São Carlos: Pedro & João. 2020. 131 p. <https://www5.pucsp.br/nexin/livros/Ebook-PRATICAS-GRUPAIS.pdf>



Revista ClimaCom, Ciência. Vida. Educação. | pesquisa – ensaios | ano 10, no. 24,
2023

PINHEIRO, M. E. A primeira entrevista em psicoterapia. **Revista IGT na Rede**, Rio de Janeiro, v. 4, nº 7, p. 136-157, 2007.

RANCIÈRE, J. **O mestre Ignorante cinco lições sobre a emancipação intelectual**. Tradução Lílian do Valle. Belo Horizonte: Autêntica, 2018. 192 p.

VELASCO, K.; RIVAS, L. A. F.; GUAZINA, F. M. N. Acolhimento e escuta como prática de trabalho do psicólogo no contexto hospitalar. **Disciplinarum Scientia**, Santa Maria, 13(2), p. 243-255, 2012.
<https://doi.org/10.37780/ch.v13i2.1741>

Recebido em: 25/04/2023

Aceito em: 15/05/2023

[1] Universidade Federal de Uberlândia. E-mail: eliane@ufu.br

[2] Pedro é meu filho. Decidi compor este ensaio com perguntas feitas por ele e registradas ao longo dos anos em um caderno de notas, produzindo memórias com alguns de nossos diálogos cotidianos. Acredito que as crianças são boas perguntadoras, suas questões nos deslocam, provocam nossos pensamentos.