

A entrevista nos processos de trabalho do assistente social^o **(The interview in the social workers's work process)**

Alzira Maria Baptista Lewgoy^{*}
Esalba Maria Carvalho Silveira^{**}

Resumo – O objetivo deste artigo é de ressignificar a entrevista como pertencente ao instrumental do processo de trabalho do assistente social, trazendo sugestões de como fazê-la, fundamentando este fazer, mais específico da dimensão técnico-operativa, às dimensões teórico-metodológica e ético-política. Pretende também que este material seja a oportunidade de compartilhar um conhecimento acumulado na condição de assistente social que faz da entrevista um dos instrumentos do seu cotidiano profissional. Como todo trabalho é uma produção histórica e social, ele está sujeito às reproduções das contradições do real; por isso, esperamos que possa desencadear discussões que venham a enriquecer a todos os que nela estão envolvidos. É importante ressaltar que, com este artigo, não se tem nenhuma pretensão de propor modelo único, rígido, para o desenvolvimento da entrevista em Serviço Social, pois cada encontro com o usuário é único e possui suas particularidades.

Palavras-chave – Entrevista. Técnicas de entrevista. Serviço Social.

Abstract – The objective of this article is to re-establish the interview as being the social workers tool, introducing suggestions as to how to use it, and to fundament it more specifically in the technical-operations dimension as well as the theoretical-methodical and political ethical dimensions. It is also intended that this material will be an opportunity for accumulated knowledge sharing between social workers who make the interview a tool of their daily professional routines. As every task is a socio historical production it is subject to the reflexive contradictions of the real {world} and so we hope that we can provoke discussions which will enrich all those involved. It is important to highlight that the article holds no pretension to propose any unique inflexible model for the development of the social work interviews because each meeting performed is unique and has its own particulars.

Key words – Interview. Interview methods. Social Work.

^o Artigo recebido em 31.07.2007. Aprovado em 28.11.2007.

^{*} Professora da Faculdade de Serviço Social da PUCRS, Porto Alegre/RS, Brasil. Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela PUCRS. lewgoy@terra.com.br.

^{**} Professora da Faculdade de Serviço Social da PUCRS, Porto Alegre/RS, Brasil. Assistente Social do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Doutora em Serviço Social pela PUCRS. esalba@redemeta.com.br.

*Entrevistas podem servir de máscara ou de zíper:
uns se escondem, outros se abrem.*
Martha Medeiros

Introdução

A motivação para escrever este artigo parte da nossa condição de professoras e, mais precisamente, de supervisoras pedagógicas e assistentes sociais que, no cotidiano profissional, assumem a atribuição da supervisão de estagiários de Serviço Social. Como tal, surge a necessidade de responder às demandas dos alunos a respeito da instrumentalidade como elemento fundamental no processo de formação profissional. A produção textual que trata da especificidade da dimensão técnico-operativa (e em especial sobre entrevista) vem sendo preterida, se comparada com aquelas que tratam das especificidades da dimensão teórico-metodológica e ético-política. O conhecimento a este respeito vem se reproduzindo em grande parte pela tradição oral, ou pela consulta na produção de outras áreas do saber. Desse modo, torna-se relevante retomar a temática sobre entrevista, entendendo-a como um dos instrumentos que, dialeticamente articulado aos demais, vai compor a palheta do instrumental que viabiliza a operacionalização nos processos de trabalho do assistente social.

A questão do instrumento remete-nos a Leontiev (1978), o qual referencia o trabalho como um processo que liga o homem à natureza e sobre a natureza. O trabalho, então, caracteriza-se pela fabricação e uso de instrumentos e pela atividade comum coletiva, que distingue o homem em relação aos demais seres, bem como ele se relaciona à natureza. “O trabalho é, portanto, desde a origem, um processo mediatizado simultaneamente pelo instrumento (em sentido lato) e pela sociedade” (LEONTIEV, 1978, p. 262). O uso do instrumento só é possível em ligação com a consciência do fim da ação do trabalho, tornando-se, assim, um objeto social, o produto de uma prática social, de uma experiência social de trabalho. Por esse fato, o conhecimento humano seja o mais simples (que se realiza diretamente numa ação concreta de trabalho com a ajuda de um instrumento) não se limita à experiência pessoal de um indivíduo: acima de tudo se realiza na base da aquisição por ele da experiência da prática social. Desse modo, entendemos que o conhecimento humano se assenta inicialmente na atividade instrumental do trabalho, pois

[...] é possível, por via das mediações, que é a via do pensamento. O seu princípio geral é que submetemos as coisas à prova de outras coisas e, tomando consciência das relações e interações que se estabelecem entre elas, julgando a partir das modificações que aí percebemos, as propriedades

que nos não são diretamente acessíveis (LEONTIEV, 1978, p. 84).

Seguindo nessa direção, a entrevista é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos, sendo eles individuais ou coletivos. Medina (2004) refere-se à entrevista como um momento épico, único e especial, de encontro entre sujeitos, no qual se faz presente o embate democrático e saudável de idéias, trajetórias e singularidades. Se de fato vivida, e não apenas cumprida, pode se transformar em um intenso momento de proliferação de análises, reflexões e experiências de vida, do qual tanto entrevistado quanto entrevistador sairão transformados pelo intercâmbio, pelos embates e interfaces ocorridos. Nessa perspectiva, ela é capaz de produzir confrontos de conhecimentos e informações que, pouco depois, irão, de maneira sistematizada e inteligível, ganhar a arena pública e participar, em maior ou menor escala, da construção das sociedades e definição de seus rumos. A importância da entrevista e de sua condução é destacada com pressupostos, habilidades e por um marco teórico para a qualificação do seu desenvolvimento. Essa exposição introduz a importância da entrevista que pode ser considerada uma atividade profissional com objetivos a serem alcançados, que coloca frente a frente uma ou mais pessoas que estabelecem uma relação profissional, através das suas histórias.

1 O contexto da entrevista no Serviço Social

A entrevista constitui-se em instrumento de trabalho do assistente social pelas requisições e atribuições assumidas desde os primórdios da profissão. Mary Richmond (1950), em sua obra *Diagnóstico Social*, referia que através dela o assistente social faria o diagnóstico social. Referia-se, naquela época, à entrevista inicial como uma “conversa inicial”. Considerava-a um procedimento difícil, por entender que era naquele encontro que se estabeleciam as bases do “entendimento mútuo” e da obtenção dos fios que orientariam o trabalho até alcançar a avaliação, que ela denominava como “juízo final”. Recomendava a autora que, na primeira entrevista, fossem observados os seus objetivos e lembrava que, naquele momento, a assistente social deveria ser “delicada”, “paciente”, e escutar largamente o “necessitado”.

Outra produção relevante para o Serviço Social foi o livro sobre entrevista de Anette Garret (1988), traduzido por assistentes sociais na década de 1940. A autora conceituava a entrevista como uma “conversa profissional” por envolver a comunicação entre duas pessoas. A entrevista também era percebida como arte, como técnica que podia ser desenvolvida e

aperfeiçoada pela prática contínua. Destacava-se que apenas a prática seria insuficiente, exigindo para tanto o estudo daquela prática. O conhecimento da teoria relacionada à entrevista forneceria o material necessário ao exame crítico das técnicas utilizadas e ao seu aprofundamento.

Balbina Ottoni Vieira foi uma das primeiras assistentes sociais do Brasil a escrever sobre entrevista. Considerava-a o meio – por excelência – no estabelecimento das relações com o “cliente”, necessárias ao “tratamento social”. Vieira não conceituou a entrevista, mas descreveu como ela deveria ser operacionalizada, seguindo a mesma posição das autoras que a precederam.

Kisnermam (1978) introduziu um conceito de entrevista, considerando-a um meio de trabalho que permite estabelecer uma relação profissional, um vínculo intersubjetivo e interpessoal entre duas ou mais pessoas, estabelecendo como diferencial, em seu uso, a maneira e a intenção de quem a pratica. Para Benjamin (1984), a entrevista é um diálogo sério que tem propósito entre duas ou mais pessoas. Carvalho (1991) inspirou-se na fenomenologia existencial francesa de Merleau-Ponty quando escreveu sobre a entrevista em Serviço Social. A autora tecia críticas às produções que comumente a inseriam como instrumento do estudo de caso e dentro de um pensamento causal como o de Richmond (1950) e de Garret (1988). Enfatizava que a entrevista é apenas um meio do qual se serve o assistente social para executar a experiência da compreensão na leitura da fala originária do gesto. Para ela, é na entrevista que se realiza a leitura da verdade.

As concepções até aqui abordadas sobre entrevista precisam ser contextualizadas no momento histórico em que foram produzidas. Mantêm, todavia, alguns dispositivos como a necessidade de conhecimento, a intencionalidade, o respeito pelos sujeitos e o modo de operacionalização do trabalho do assistente social. Ela continua, pois, um dos instrumentos do processo de trabalho do assistente social nas suas diferentes atribuições.

2 Etapas da entrevista

A entrevista, como outros instrumentos, exige um rito para o seu desenvolvimento que chamaremos de etapas, sendo o planejamento, a primeira. Planejar significa organizar, dar clareza e precisão à própria ação; transformar a realidade numa direção escolhida; agir racional e intencionalmente; explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações. Nesse sentido, é importante que o assistente social se organize para realizar a entrevista, considerando que sua ação esteja sustentada pelos eixos teórico, técnico e ético-político. O planejamento é uma mediação teórico-metodológica. Para tanto, o entrevistador

tem de conhecer a política social para a qual se destina o trabalho da instituição; deve seguir a especificidade para a qual ela terá de responder. Assim, se for para a área da saúde, terá de conhecer as políticas de saúde direcionadas a determinado segmento da população (infância, adolescência, velhice, gênero) e a sua particularidade. Precisa conhecer também a instituição e o seu marco de referência. O segundo passo é estabelecer a finalidade da entrevista, os objetivos e o instrumento da coleta de dados. O terceiro é delimitar o horário e o espaço físico onde será realizada a entrevista, ou seja, um local¹ que propicie a comunicação, o relacionamento e o respeito ao usuário.

A segunda etapa da entrevista é a sua execução propriamente dita e se constitui de momentos que se entrecruzam através de estágios do prelúdio ou etapa social, da coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação. A coleta de dados requer habilidades do entrevistador na identificação e na seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos entrevistados. As informações colhidas servirão de subsídios para a avaliação das prioridades e definição das situações que, ao longo da(s) entrevista(s), serão questionadas e aprofundadas, tendo como referência os objetivos definidos anteriormente, ou (re)definidos no seu processo. Durante a entrevista, o assistente social tem de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, tanto pela linguagem verbal como pela não-verbal, e assim compreender a realidade que se apresenta através dos sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais. Magalhães (2003) elucida que um bom entrevistador ouve muito e fala pouco. Isso diz respeito à habilidade de escuta, questionamento e observação do que não é dito, mas que se configura no sujeito para quem se dirige o trabalho do assistente social. A observação permitirá muitas vezes a decodificação de uma mensagem, de um gesto, do silêncio, da pausa. Os questionamentos devem levar em consideração a relevância e a validade da questão; a especificidade e a clareza. Todas essas habilidades se entrecruzam a respeito dos sujeitos como requisito a um dos princípios do Código de Ética Profissional (1993), que se refere à não-discriminação de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, idade e condição física.

O contrato pode ser traduzido como a manifestação de um acordo de vontades entre as partes; por isso a necessidade de explicitar os objetivos da entrevista e dos serviços disponíveis em relação às expectativas do usuário. Nas entrevistas de seguimento, o contrato pode reformular-se. O tempo de duração da primeira entrevista ocupa, geralmente, de 45 a 50 minutos, considerando que tempo superior diminui a capacidade de concentração. As

¹ A esse respeito, recomendamos a leitura da Resolução de 493, de 21 de agosto de 2006, do CFESS, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

entrevistas subsequentes variam de 45 a 30 minutos. Nas instituições onde o usuário pode ser atendido diariamente, o tempo pode ser reduzido de acordo com os objetivos. Muitas vezes a ansiedade em ambos dificulta a limitação do tempo, todavia é importante manter o processo de reflexão a fim de que o usuário possa processualmente elaborar os assuntos tratados na entrevista. A avaliação da(s) entrevista(s) é o momento de retomar os objetivos e as expectativas do usuário, revisão dos diferentes momentos e de planejamento conjunto de novas estratégias. É o momento também de organizar as idéias para o registro.

A terceira etapa é a do registro da entrevista que se fundamenta no direito do usuário em ter a evolução do seu atendimento documentado e no acesso aos dados registrados, sendo este intransferível. O registro também tem como objetivo contribuir para a integralidade do atendimento e compartilhar o conhecimento com os demais trabalhadores da instituição. Quando for em prontuário único, deve ser sintético, sem perder a profundidade, e a sua elaboração pode ser durante ou imediatamente após o atendimento. A linguagem deve ser clara, objetiva e com impecável correção gramatical, evitando-se o uso de adjetivos os quais expressam juízo de valor. O registro, além de cumprir com as exigências técnico-administrativas dos serviços, pode também servir como documentação da área do ensino e, para isso, será em forma de relatórios descritivos processuais, o qual só responde aos quesitos pedagógicos no processo de supervisão acadêmica. A sistematização do material produzido ocorre posteriormente ao registro de várias entrevistas, cuja análise, com base em referenciais teóricos, deverá levar à produção de novos conhecimentos.

3 Técnicas de entrevista

Falar sobre entrevista e suas técnicas é falar sobre processo de trabalho. Como tal, remete à compreensão de que ele compartilha características comuns a outros processos de trabalho que se dão em setores da economia. A divisão social e técnica do trabalho do assistente social resulta em três dimensões básicas: a primeira é de natureza formativa dos profissionais; a segunda, de gestão e da gerência dos serviços; a terceira, da produção propriamente dita dos serviços, operando ações que busquem respostas às demandas dos usuários na direção do acesso aos seus direitos. O foco da nossa reflexão sobre as técnicas de entrevista está direcionado para a última dimensão, ou seja, para a produção dos serviços. Como tal, expressa a necessidade de cumprir uma finalidade útil; no entanto, os resultados do trabalho não se constituem em mercadorias passíveis de comercialização, como produtos

mercantis em si mesmos (SOUZA et al., 1993), mas são serviços produzidos pelo encontro entre quem produz e quem recebe, ou seja, a produção é singular e se dá no próprio ato. É um serviço peculiar, fundado em intensa relação interpessoal, de natureza dialógica e depende do estabelecimento de vínculo entre os envolvidos para a eficácia do ato.

Nesse sentido, o trabalho não se realiza sobre coisas ou sobre objetos, como acontece em outras áreas do saber; dá-se, ao contrário, com pessoas e, mais ainda, com base numa intercessão partilhada entre o usuário e o profissional, na qual o primeiro contribui para o processo de trabalho, ou seja, é parte ativa desse processo. Enquanto fornecedor de valores de uso substantivo, o usuário torna-se co-partícipe do processo de trabalho e, quase sempre, co-responsável pelo êxito ou insucesso da ação profissional.

Recorremos a Harnecker (1983, p. 32) para situar o processo de trabalho como processo de transformação de “[...] um objeto determinado, seja em seu estado bruto ou já trabalhado, em um produto determinado, transformação efetuada por uma atividade humana determinada, utilizando instrumentos de trabalho determinados”. Partindo do pressuposto de que os meios de trabalho são o conjunto de elementos intermediários entre o trabalhador e o objeto a ser transformado, a habilidade no uso das técnicas se insere na tecnologia que influencia a produção específica do Serviço Social. Para Franco e Merhy (1999),

Tecnologia é aqui entendida como um conjunto de conhecimentos e agires aplicados à produção de algo. Esse conhecimento pode ser materializado em máquinas e instrumentos – tecnologias duras; saberes e práticas estruturados – tecnologias leve-duras; e as tecnologias leves: trabalho vivo/produção de serviços/ abordagem assistencial – modos de produção de acolhimento, vínculo e responsabilização.

Partindo para a especificidade do que é técnica, Pires (2006) encontra no termo *techne*, do grego, usado para designar a habilidade, a arte ou a maneira de fazer algo; um procedimento, geralmente ligado à transformação, por intermédio da ação do homem, de uma realidade natural em artificial. A técnica é, então, algo que acompanha a atuação do homem sobre a natureza, que acompanha o movimento da história. O homem cria e transforma o mundo e a si mesmo, fazendo história. As técnicas figuram como facilitadoras no desenvolvimento da atividade produtiva/criativa. Apresentamos, pois, algumas sugestões de técnica de entrevista, tendo em vista um projeto profissional conscientemente formulado, no qual os meios de trabalho figuram como mediação entre o assistente social e a ação de transformação. O assistente social utiliza um conjunto de técnicas que serão selecionadas de acordo com o momento ou a finalidade da entrevista, mas nenhuma técnica é empregada

excluindo as demais. O que se modifica é a intensidade e a freqüência, de acordo com a etapa do desenvolvimento da entrevista.

Antes de abordar as técnicas de entrevista, precisamos destacar a questão imanente à entrevista, sem a qual ela não cumpre sua finalidade: a capacidade de escuta. Escutar implica ouvir; contudo, a recíproca não é verdadeira. Quem escuta ouve; mas quem ouve não necessariamente escuta. Daí o dito popular: “Entrou por um ouvido e saiu pelo outro”. Ouvir é uma capacidade biológica que não exige esforço do nosso cérebro, enquanto escutar decreta trabalho intelectual, pois após ouvir há que se interpretar, avaliar, analisar e ter uma atitude ativa. Há circunstâncias em que apenas se finge prestar atenção, mas na realidade os nossos pensamentos estão voltados para outros assuntos. É muito comum conversarmos com algumas pessoas que se desligam das nossas palavras e apresentam um brilho característico no olhar, o que demonstra que o corpo ficou, mas o pensamento está viajando para muito longe dali. A escuta, então, é o que torna possível a habilidade no uso das técnicas de *acolhimento*, *questionamento*, *clarificação*, *reflexão*, *exploração e aprofundamento*, *silêncio sensível*, *apropriação do conhecimento e síntese integrativa* entre tantas outras que existem e as que ainda serão criadas.

3.1 Acolhimento

Da minha dor sei eu.
Lia Luft

O acolhimento, como técnica e processo, sofre banalização e com freqüência é sinônimo do que poderia ser identificado como o prelúdio na entrevista, que é muito importante, mas não é o suficiente para constituir-se no acolhimento. Prelúdio, em termos musicais, é a parte preliminar de uma composição que introduz o tema e que é componente integral da composição, porém não é toda a composição. O prelúdio acompanha a entrevista, mas há momentos em que se evidencia mais, como no início. O primeiro passo é a cordialidade e a preservação das regras de educação. Na primeira entrevista, o entrevistador apresenta-se com clareza, solicitando que o usuário também o faça. Também é o momento em que ambos devem dizer por que estão ali. O entrevistado diz por que veio e o(a) assistente social explicita qual o seu objetivo.

É importante salientar que, com freqüência, na ânsia de ser aceito e de parecer informal, são utilizados “vícios” de linguagem e de tratamento, como chamar as pessoas de “mãe” quando ela procura a instituição em função do filho, ou de “vó” quando se trata de

idosos, ou “baixinho” ou “fofo” para crianças, ou “cara” para adolescentes, e, por último, “amiga”. Em geral, tais designações escondem, através de uma máscara pseudocarinhosa, uma forma massificante e um processo de não-individualização dos sujeitos. Essas denominações não são próprias da relação profissional, porque os entrevistados não são mães, nem avós, nem amiguinhos, nem amigas do entrevistador. Essa premissa já introduz o pressuposto de um processo *artificial* de acolhimento.

Cabe lembrar que a privacidade é um direito; logo é preciso que o usuário saiba por que e para que terá de falar sobre a sua história, ou seja, ele deverá compreender o motivo da entrevista, mesmo que seja ele a buscar o serviço. Outra lembrança: o assistente social não está ali para “ajudar”. O vocábulo *ajuda* exclui o sentido de direito, por isso não cabe nem mesmo nos trabalhos reconhecidos como voluntários.

É na fase do prelúdio que o usuário será informado sobre as etapas da entrevista, tempo aproximado de duração, preenchimento de formulários de identificação e o registro da evolução da entrevista, a fim de garantir que dados relevantes não sejam esquecidos. O registro, durante o processo da entrevista, deve fornecer dados suficientes para orientar a elaboração posterior, não se sobrepor à exigência da relação face a face.

A propósito da definição no Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa, o termo **acolhimento** relaciona-se ao “ato ou efeito de acolher; à recepção, atenção, consideração, refúgio, abrigo e a agasalho”. Acolher significa “dar acolhida ou agasalho a; hospedar; receber; atender; dar crédito a; dar ouvidos a; admitir, aceitar; tomar em consideração; atender a”. O uso sistematizado do conceito e a produção científica a ele vinculada foram utilizados a partir da Saúde Coletiva e mais especificamente em Atenção Primária à Saúde (APS) e datam do início da década de 1990, com os trabalhos do grupo de pesquisadores do Laboratório de Planejamento e Administração de Sistemas de Saúde (Lapa/Unicamp). Gomes e Pinheiro (2007) destacam que, à época, o conceito de acolhimento utilizado era

o de uma estratégia de mudança do processo de trabalho em saúde, buscando alterar as relações entre trabalhadores e usuários e dos trabalhadores entre si, humanizar a atenção, estabelecer vínculo/responsabilização das equipes com os usuários, aumentar a capacidade de escuta às demandas apresentadas, resgatar o conhecimento técnico da equipe de saúde, ampliando a sua intervenção.

Fazendo o resgate histórico do conceito, constatamos que ele foi importado da área da saúde e hoje foi incorporado pelas diferentes áreas das ciências médicas e humanas. Dada a relevância em que se constitui o acolhimento, trazemos o conceito do autor de referência, no

qual os demais vão buscar inspiração para entender que o acolhimento é, para Merhy (1997, p. 132),

o encontro entre esses sujeitos se dá num espaço intercessor no qual se produz uma relação de escuta e responsabilização, a partir do que se constituem vínculos e compromissos que norteiam os projetos de intervenção. Esse espaço permite que o trabalhador use de sua principal tecnologia, o saber, tratando o usuário como sujeito portador e criador de direitos. O objetivo da intervenção seria o controle do sofrimento [...].

Então, quando o assistente social refere-se a acolhimento, pode-se entender que, na entrevista, foi desencadeado um espaço de mediação no qual há responsabilização e criação de vínculos entre o usuário e a instituição, ali representada pelo profissional. Assim, o acolhimento não se limita ao ato de receber, ouvir, mas a uma seqüência de atos que buscam a intervenção resolutiva. A resolutividade diz respeito ao uso de toda tecnologia disponível para atender à demanda ligada à integralidade do usuário, tanto na dimensão individual como na coletiva.

A noção de vínculo nos faz refletir sobre a responsabilidade e o compromisso que o assistente social tem na sua área de abrangência. Afirma Merhy (1994, p. 138) que criar vínculos “[...] implica ter relações tão próximas e tão claras, que nos sensibilizamos com todo o sofrimento daquele outro, sentindo-nos responsáveis [...], possibilitando uma intervenção nem burocrática e nem impessoal”. Lembramos, todavia, que, no ofício profissional, não se devem expor reações nem histórias de vida pessoal, tampouco entrar em relação comercial, de amizade ou de qualquer outro benefício.

Um dos recursos freqüentes de revelar sensibilidade e adesão ao que se está ouvindo é através de um gesto, um olhar, um sorriso. Todavia, o uso de expressões (frases feitas, chavões), como “Eu entendo o que estás dizendo”, ou “Posso imaginar o quanto está sendo doloroso...”, pode levar a situações desagradáveis como a de uma assistente social que, diante de uma mãe que acabara de perder o filho, disse-lhe: “Entendo o que tu estás sentindo”. A mãe questionou-a: “Como tu entendes o que estou sentindo? Tu tens filho para entender o que eu estou sentindo?”

É importante destacar que o acolhimento pressupõe o *princípio de realidade* e expectativas dentro do que é possível, por isso será no mínimo discutível o efeito produzido quando, diante de situações muito difíceis, se diz: “Seja forte, não desanime, não adianta se desesperar” ou “Tu tens que ser forte, não podes chorar na frente dele”. Em situações extremas, como doença grave de familiares ou perdas, o melhor é dizer que ela tem o direito

de chorar porque se reconhece o quanto é difícil a situação que está vivenciando, ou apenas se fazer presente e guardar em respeitoso silêncio. Se o assistente social conhece a história daquele sujeito, poderá inferir se o momento é adequado e assinalar que, em outra situação, já houve recursos pessoais que o ajudaram a superar momentos de sofrimento, buscando mostrar a *esperança com bases realistas*. Outra atitude gentil é oferecer um lenço descartável ao entrevistado, ou água, pois o profissional percebe-o com a boca seca, sintoma muito freqüente quando o conteúdo tratado sensibiliza em demasia o indivíduo. O acolhimento, muito embora aqui esteja sendo tratado como uma técnica, também é processo, é transversal às demais técnicas, compondo a tecnologia de construção de sujeitos que se reconheçam como portadores de direito. Se fosse possível separar as diferentes dimensões da formação profissional, o acolhimento seria a face da dimensão ético-política e sócio-afetiva, na medida em que mobiliza a capacidade genuína de gostar do outro, de colocar-se no lugar do outro sem sair do seu e de entender o sofrimento.

3.2 Questionamento

A entrevista é fundamentalmente uma relação que resulta de uma interação dinâmica, pela qual cada um(a) desenvolve seu próprio estilo de entrevistar, influenciado por sua personalidade e sua experiência. Exige também a habilidade de perguntar e responder e, para isso, é possível aprender a técnica do questionamento. Em geral, é mais empregada nas entrevistas iniciais, quando predomina a coleta de dados e se estabelece o contrato de trabalho.

Antes de desenvolver o questionamento, é preciso esclarecer o motivo das questões, e quem o derivou, sobretudo para aquelas pessoas que não solicitaram atendimento, seguido da orientação de quem somos, qual o nosso papel e quais os serviços prestados pela instituição. Cabe também enfatizar a liberdade de decisão do entrevistado em rechaçar o atendimento profissional e, nesse caso, ele deverá ser informado quanto a outros recursos da rede social. O questionamento exige que se mantenha o foco da entrevista e que, no final, ele seja retomado. Uma das armadilhas colocadas ao assistente social é encontrar-se com os usuários em outros espaços da instituição e estes oferecerem-lhe informações que consideram importantes. Não é ofensivo dizer: “Eu gostaria de falar contigo, mas agora não posso”, ou “Eu gostaria que tu me disseses isso durante a nossa entrevista, pois é muito importante para ser falado e tratado apressadamente”.

A boa pergunta vai exigir do assistente social o aprofundamento teórico sobre a

temática tratada. Para problematizar, é preciso conhecer. O questionamento pode ser do tipo *fechado* (idade, “sim”, “não”, profissão) e do tipo *aberto* (perguntas mais descritivas). Um exemplo de pergunta fechada é: “Em que tu trabalhas?” Para conhecer mais, podemos perguntar: “Tu podes me contar como é um dia de trabalho?” Quando se deseja uma resposta clara e precisa, a pergunta deverá ser elaborada de forma que não induza a dúvidas. Perguntas referentes à idade do usuário serão respondidas rapidamente, o que provoca outra pergunta rápida e, assim, corre-se o risco de, muitas vezes, manter um estilo “pingue-pongue” ou “burocrático”. As perguntas mais abertas proporcionam a revelação de dados mais ricos, ao mesmo tempo em que favorecem o desencadeamento de uma boa relação. Sabe-se que é necessário experiência e/ou habilidade para a obtenção de um retorno máximo à pergunta feita, mantendo ao mesmo tempo comunicação fluente e destituída de clima de interrogatório. O questionamento (ou pergunta) tanto se deriva dos dados que o indivíduo aporta, como também do conhecimento do assistente social sobre o conteúdo do que está em pauta. O conhecimento também pode levar o entrevistador a elaborar perguntas que induzam à determinada resposta como: “Tu achas que o teu filho vai ficar bem se tu fores embora?” A pergunta poderia ser feita assim: “Como tu pensas que o teu filho reagiria se tu fosses embora?” Para melhor desenvolvimento da entrevista, é importante ouvir de maneira atenta, ficar em silêncio e agir como ouvinte ativo, prestando atenção nos detalhes da entrevista, fazendo anotações e pensando nas próximas perguntas a serem feitas. Outro recurso é usar da *confirmação*, que serve para avisar ao usuário que ele está sendo ouvido e que aquilo que ele está falando é interessante, como, por exemplo: “É mesmo?”, “Que mais?”, “Continua”.

O questionamento tem de ir ao encontro da finalidade da entrevista, o que exige do assistente social estudo e conhecimento para tanto. A mídia tem revelado excelentes entrevistadores, mas, para isso, eles se preparam contando com uma equipe de produtores que fazem um levantamento de dados a fim de que sejam elaboradas as questões. Ainda a respeito da finalidade da entrevista, é importante lembrar que só ela justifica o questionamento, bem como a curiosidade que deve ser a ela direcionada e não se ater a aspectos ligados a singularidades do assistente social.

3.3 Reflexão

Esta técnica requer que o entrevistador tenha habilidade de abrir caminhos, para que o indivíduo possa, através da fala, examinar, revelar e reproduzir material de cunho cognitivo ou emocional com intenso significado. Ao reproduzir o que foi declarado pelo sujeito, o

assistente social busca mostrar que seus sentimentos foram entendidos. A reflexão é empregada com vistas a provocar o aprofundamento do tema em questão, com o propósito de impulsionar mudanças. Sendo assim, é possível dizer que a *prática reflexiva* terá como finalidade romper com o que até então estava instituído. Uma das alternativas é usar uma técnica “dentro” da outra, como a de *confrontação* que consiste em mostrar ao usuário duas coisas contrapostas com a intenção de colocá-lo frente a um dilema para que perceba uma contradição. Evidenciar a contradição entre a aparência e a essência dos fenômenos e da realidade é princípio e condição essencial para apreender a inversão da realidade que se estabelece no processo de representação sobre as relações de produção e as relações sociais.

Outro recurso para provocar a reflexão é o uso de uma técnica designada *Conotação positiva*, que se foca nas causas positivas do problema, em detrimento das causas negativas, quando se valoriza não o evento em si, mas a sua relação com outros desencadeantes mais importantes, para os quais funciona como solução. Para ilustrar, lembramos a condição de uma mãe que busca atendimento em uma unidade de saúde, desesperada, envergonhada porque encontrara maconha na gaveta do quarto do filho. O que até então poderia ser visto como o pior pode ser mostrado para a mãe como uma oportunidade de comunicação entre o jovem e a família, como a oportunidade de a família examinar a comunicação intrafamiliar e, sobretudo, a oportunidade de enfrentamento precoce da situação, se assim fosse demandado.

A técnica de reflexão pretende oferecer ao usuário a possibilidade de examinar as suas crenças ou supostas formas de conhecimento à luz dos fundamentos que as sustentam. Para isso, exige a consciência de que, se dada situação é problemática, identificando as condições que influenciam a ele, usuário, é possível gerar hipóteses de soluções e testar as hipóteses. A reflexão tem caráter retrospectivo, nela o sujeito reflete sobre a ação. Para isso, num primeiro momento, ele busca como ocorreu o fenômeno, descrevendo-lhe as condições, fatores ou mecanismos na produção do evento e, posteriormente, busca explicação e análise das conexões existentes entre os elementos que o determinaram, a fim de identificar as contradições e localizar as necessidades.

3.4 Clarificação

A *clarificação* é a busca de substantivos e verbos para objetivar os adjetivos e, geralmente, é feita pela utilização de alguma das outras técnicas (*questionamento*, “um degrau abaixo”). Seu propósito é auxiliar a pessoa a compreender o que é dito na entrevista. Esta técnica raramente provoca uma reação defensiva no entrevistado, porque a maioria deles

quer que o assistente social compreenda os seus problemas e a sua perspectiva. Com a *clarificação*, pretende-se que o usuário tenha a oportunidade de contar a sua história de maneira totalmente compreensível. Oportuniza que o entrevistado objetive sua situação, suas informações, não se sujeitando à visão do entrevistador. Muitas vezes se vale do exercício de “reexpor” a idéia, bem como da repetição, pelo entrevistado, de sua história, podendo rever e refletir sobre ela. Por exemplo, quando a pessoa diz: “Ele só faz isso quando bebe”. Responde-se então: “Poderias me ajudar a entender como ele é quando não bebe?” “Ele faz o quê, exatamente?” “Como ele é quando não bebe?” “Podes me explicar melhor?” “Com que frequência ele bebe?” Ou em situações em que a mãe diz que o seu filho precisou apanhar porque era arteiro: “O que é uma criança arteira para ti?” “Como se comporta uma criança que não é considerada arteira?” Outra forma de promover a clarificação é o entrevistador colocar-se “um degrau abaixo”, solicitando auxílio do entrevistado como: “Estou com dificuldade em entender, podes me explicar melhor?” Ou “Preciso de tua ajuda para poder entender? Conta mais, que mais?” O objetivo é fazer o entrevistado detalhar o que ele estava falando, ao invés de encorajá-lo a mudar de tópico.

3.5 Exploração ou aprofundamento

A exploração é uma técnica pela qual o assistente social procura investigar áreas da vida do usuário que requerem exame mais profundo. Para atingir estas áreas, o assistente social tem de ter uma margem de segurança quanto à importância de explorar assuntos delicados, jamais por *necessidades* ou *curiosidades* ligadas ao assistente social. Incluem-se nesta gama perguntas de foro íntimo, as que não estão relacionadas aos objetivos ou ao alcance da intervenção do assistente social. Um dos exemplos é a restrição, imposta por familiares de indivíduos com diagnóstico de transtorno psíquico, à vida limitada ao ambiente de casa, sem muitas vezes permitir-lhes o acesso a outras atividades comuns da família. Tendo o assistente social estabelecido um vínculo de confiança com a família, é pertinente explorar os sentimentos e os motivos que os levam a mantê-los segregados. O aprofundamento tem como finalidade, neste exemplo, identificar se essa ação oculta expressões da questão social, como preconceito e discriminação, que a família reproduz em suas relações. A reflexão e o aprofundamento sobre estes aspectos oportunizam à família e ao assistente social criar estratégias de resistência e inclusão tanto do portador de sofrimento psíquico como da família, que, ao reproduzir a exclusão, também se exclui do direito de compartilhar diferentes espaços de sociabilidade com o seu grupo familiar.

Situações em que a exploração é intensificada, por exemplo, são aquelas que oferecem risco de uso de drogas, abuso sexual, maus tratos, vida sexual promíscua. Nas entrevistas, algumas dificuldades se reiteram e, em especial, quando se faz necessário o aprofundamento, como o encontro com aquele que só responde por meio de respostas monossilábicas. O entrevistador busca saber se as questões estão no nível do seu entendimento, ou se a pessoa tem clareza quanto à finalidade da entrevista, ou se é por timidez, ou por baixa capacidade cognitiva, ou desconfiança, ou ainda, por terminologia excessivamente técnica. O outro extremo é o entrevistado que fala excessivamente, esquivando-se de manter o foco da entrevista, ou desafiando o profissional na condução dela. A terceira dificuldade resulta daquele que deixa para informar dados relevantes no último minuto da entrevista. Uma alternativa para tais dispositivos é compartilhar com o entrevistado a dificuldade que está sentindo para a realização do trabalho. Muitas vezes isso se torna a senha para a entrevista encaminhar-se para outro fluxo.

3.6 Silêncio sensível

A linguagem verbal é um meio de transmitir informação, mas poderá ser também uma maneira poderosa de evitar a verdadeira comunicação. O silêncio é uma expressão não-verbal que muitas vezes comunica bem mais que as palavras. O silêncio assusta e inquieta o entrevistador iniciante. Ele pode ser também a tentativa de encobrir a faceta de um momento que o sujeito não consegue enfrentar. Castilhos (1995), referida por Silva (2007), menciona que alguns tipos de silêncio são freqüentes no processo de entrevista, como o *silêncio de tensão* que é a expressão da ansiedade, facilmente observada através da postura corporal tensa ou inquieta do entrevistado, da sua respiração ofegante, do tamborilar dos dedos; o *silêncio de medo* que deixa o entrevistado petrificado, na sua tentativa de fugir de uma situação tida como ameaçadora; o *silêncio de reflexão* que se manifesta normalmente em situação de tristeza, ou após a intervenção do entrevistador, ou após o *feedback*. Nele, observa-se a ausência de tensão; há o recolhimento introspectivo de elaboração mental; o *silêncio de desinteresse* – nele, o indivíduo perde o foco da atenção, camufla resistência, desinteressa-se pela situação externa porque tanto ela o atinge quanto pode não lhe comunicar nada.

Não há receita, pois cada pessoa tem necessidades e momentos diferentes. Consideramos, todavia, que o assistente social seja sensível ao silêncio e ao que ele expressa. Muitas vezes vale checar como está o usuário naquela situação. O fato de se explicitar algo que está acontecendo ali, ao vivo e em cores, muitas vezes suaviza a situação, pois amplia

possibilidades de troca entre ambos. Há outras situações em que a sensibilidade exige silêncio, como a do assistente social que compartilha com o usuário a notícia da perda de um familiar. Nesse momento, um abraço silencioso pode dizer muito.

3.7 Apropriação do conhecimento

O conhecimento e a liberdade são condições ontológicas do ser humano. Relações sociais que estimulam o conhecimento nas diferentes esferas, desde as macrorrelações até as relações subjetivas cotidianas, são geradoras de processo de inclusão e de cidadania. A propósito do conhecimento, Faundez (1993, p. 15-16) esclarece que

se analisarmos os verbos que indicam a ação de conhecer e tentarmos aprender o processo que consiste em apropriar-se do conhecimento, perceberemos claramente que o verbo indica uma participação especial ao conhecimento. Etimologicamente significa nascer junto, nascer com algo ou alguém. A ação de conhecer o processo de aprendizagem é, pois, um nascimento partilhado, no qual dois seres nascem.

Assim, essa técnica pretende ir além da informação. O conhecimento aportado pelo profissional oferece a possibilidade, ao usuário, de ser usado como instrumento de investigação, indagação e reflexão, buscando a reestruturação cognitiva a respeito do fenômeno, repercutindo, de forma abrangente, na vida daquele indivíduo e na sua rede de relações sociais. Desse modo, reconhece-se que o assistente social é responsável por ocupar um espaço profissional e deter informações, saberes e conteúdos (competência ética) dos quais teve condições de se apropriar, e para o qual também contribuiu o conhecimento empírico aportado por diferentes sujeitos. A técnica promoverá uma nova perspectiva sobre uma situação e servirá para desfazer afirmações e crenças negativas, promovendo uma forma *diferente de pensar*, encarar os fenômenos e levar a mudanças significativas por meio de novos conhecimentos.

3.8 Síntese integradora

O encerramento da entrevista é introduzido pela elaboração da síntese integradora daquele momento e não pode ser confundida com resumo. Ela não tem o caráter de finalização e sim de sínteses provisórias que vão processualmente se transformando. A conceituação de síntese alude à capacidade de extrair um denominador comum entre as inúmeras comunicações provindas durante a entrevista, que muitas vezes aparentam

diferenças entre si, mas que simbolizam significações opostas que fazem parte das contradições. A síntese consiste em fazer uma totalidade, enquanto juntar consiste em fazer uma nova ligação, isto é, ligar um fato a outros que estavam aparentemente desconectados.

A síntese também retoma os objetivos da entrevista, elaborando as hipóteses ali implicadas e quais as estratégias necessárias para encontrar as respostas esperadas. O usuário tem de participar, manifestar o seu pensamento sobre o que lhe foi apresentado e responsabilizar-se pela evolução. É o momento de afirmação de alianças e de renovação do contrato de trabalho. Por tudo isso, o término da entrevista não deve se transformar em conversa social, sem nenhuma relação com a temática que foi discutida.

Considerações finais

Por muito tempo, parte deste artigo já fora escrito, mas o receio de que ele fosse interpretado como “tecnicista” impedia que ele fosse publicizado. Vencido o impasse da inibição, aqui está o entendimento das autoras sobre a entrevista como parte do instrumental do processo de trabalho do assistente social. Constitui-se num processo singular de diálogo entre o assistente social e um ou mais usuários, com o pressuposto de intervir na realidade social, cuja finalidade está articulada às dimensões da competência profissional. A entrevista possibilita aos sujeitos nela envolvidos contar e desvelar histórias através do uso da linguagem e do seu sentido, compreender as experiências e os significados a elas dados, em direção ao “desejo de saber, não o saber feito, mas o saber que se faz” (SCHÜLER apud BUENO, 2002).

A respeito das técnicas apresentadas, consideramos que não se bastam por si mesmas. Elas, no leito frio do papel, são como um instrumento musical numa vitrine: pode ser bonito e a marca servir como referência, porém ali ele jaz em silêncio. A vida da sonoridade dependerá do sopro de quem o executa. Semelhança ocorre com o bisturi que, manipulado com habilidade nas mãos de um cirurgião, serve para salvar vidas; quando manipulado negligentemente, poderá servir à morte. Assim, a entrevista e as suas técnicas se efetivam nos processos de trabalho do assistente social a partir do seu *referencial ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo*. É ele que oferece a *âncora* para a entrevista aportar nos espaços de *conhecimento, crescimento e liberdade* na construção de acesso aos direitos sociais.

Referências

- BUENO, C. M. O. *Entre-vista: espaço da construção subjetiva*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002.
- BRASIL. Lei nº 8.662 de 07 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão do assistente social. In: *Coletânea de leis e resoluções*. Assistente Social: ética e direitos. 4. ed. Rio de Janeiro: CRESS, 2004.
- CARVALHO, Anésia de Souza. *Metodologia da entrevista: uma abordagem fenomenológica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1991.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CEFSS.. Código de Ética Profissional. In: *Coletânea de leis e resoluções*. Assistente Social: ética e direitos. 4. ed. Rio de Janeiro: CRESS, 2004.
- _____. Resolução de 493. Brasília: ago. 2006.
- CRAIG, Robert. *A entrevista clínica e diagnóstica*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.
- GARRET, Annette. *Entrevista: seus princípios e métodos*. Tradução de Maria Mesquita Sampaio et al. 9. ed. Rio de Janeiro: Agir. 1988.
- KISNERMANN, Natálio. *Temas de Serviço Social*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1978.
- LEWGOY, Alzira M. B. *Subsídios para reflexão: a instrumentalidade em Serviço Social*. Material didático. Faculdade de Serviço Social, Porto Alegre, PUCRS, 2002.
- LEONTIEV, Alexis. *O desenvolvimento do psiquismo*. Lisboa: Horizonte, 1978.
- MAGALHAES, Selma Marques. *Avaliação e linguagem – relatórios, laudos e pareceres*. São Paulo: Veras, 2003.
- MEDEIROS, Martha. Entrevistas. *Zero Hora*, Porto Alegre, 22 set. 1979.
- MEDINA, Cremilda A. *Entrevista: diálogo possível*. São Paulo: Ática, 2002.
- PIRES, Sandra Regina de Abreu. *Serviço Social: função educativa e abordagem individual*. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP, São Paulo, 2003.
- PIRES, Sandra Regina de Abreu. Técnica uma aproximação histórico conceitual. In: *Serviço Social em Revista*, Londrina, Departamento de Serviço Social, v. 8, n. 2, jan./jun. 2006.
- RICHMOND, Mary E. *Diagnóstico social*. Lisboa: Fundação Russell Sage, 1950.
- SCHÖN, Donald. A. *Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- VASCONCELOS, Ana Maria. Serviço Social e prática reflexiva. *Revista Em Pauta – Faculdade de Serviço Social da UERJ*, n. 10, set. 1997.
- VIEIRA, Balbina Ottoni. *Serviço Social: processos e técnicas*. 3. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1977.
- SILVA, Valdeci G. A entrevista e suas nuances. In: *Algo sobre vestibular*. Disponível em: <www.algosobre.com.br>. Acesso em: 28 out. 2007.
- FAUNDEZ, A. *O poder de participação*. São Paulo: Cortez, 1993.
- MERHY, E. E. Em busca da qualidade dos serviços de saúde: os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo tecnoassistencial em defesa da vida. In: CECÍLIO, L. C. O. (Org.). *Inventando a mudança em saúde*. São Paulo: Hucitec, 1994. p. 116-160.
- MARTINELLI, Maria Lúcia; KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para as questões dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Cortez, n. 44, 1994.
- MERHY, E. E. *O SUS e um dos seus dilemas: mudar a gestão e a lógica do processo de trabalho em saúde (um ensaio sobre a micropolítica do trabalho vivo)*. Rio de Janeiro: CEBES, 1995.
- _____. Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: MERHY, E. E.;

ONOCKO, R. (Orgs.). *Agir em saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec, 1997.

FRANCO, T.; MERHY, E. (1999). *PSF: contradições e novos desafios*. Conferência Nacional de Saúde On-Line. Belo Horizonte/Campinas. Disponível em: <www.datasus.gov.br/cns>. Acessado em: 2003.

SOUZA, A. M. A.; SANTOS I. *Processo educativo nos serviços de saúde*. Brasília: OPAS, 1993. (Série Desenvolvimento de Recursos Humanos, 1).

MERHY, E. E. *O SUS e um dos seus dilemas: mudar a gestão e a lógica do processo de trabalho em saúde (um ensaio sobre a micropolítica do trabalho vivo)*. Rio de Janeiro: CEBES, 1995.

GOMES, M. C. P. A.; PINHEIRO, R. Acogida y vínculo: prácticas de integralidad en la gestión de los cuidados en salud en grandes centros urbanos. *Interface – Comunic. Saúde. Educ.*, v. 9, n. 17, p. 287-301, mar./ago. 2005.

VICTORA, C. G.; KNAUTH, D. R.; HASSEN, M. N. A. *Pesquisa qualitativa em saúde: uma introdução ao tema*. Porto Alegre: Tomo, 2000.