

# A Entrevista Psicológica

Licenciatura em Psicologia  
3º Ano - 1º Semestre

**Disciplina: Consulta Psicológica**

Docente: Antónia Ros

<b>A ENTREVISTA PSICOLÓGICA</b>	<b>3</b>
<b>1 FUNÇÕES DA ENTREVISTA</b>	<b>3</b>
<b>2 TIPOS DE ENTREVISTA</b>	<b>4</b>
<b>3 DESENVOLVIMENTO DA ENTREVISTA</b>	<b>7</b>
3.1 PREPARAÇÃO DA ENTREVISTA	7
3.2 FASE INICIAL	7
3.3 CORPO DA ENTREVISTA	8
3.4 FINALIZAÇÃO DA ENTREVISTA	9
3.5 RECOLHA DA INFORMAÇÃO	9
3.5.1 PERTINÊNCIA DA RECOLHA DA INFORMAÇÃO.	9
3.5.2 PROCEDIMENTOS DE REGISTO DA ENTREVISTA.	9
<b>4 ERROS MAIS FREQUENTES DURANTE A ENTREVISTA</b>	<b>11</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>13</b>

# A Entrevista Psicológica

A entrevista é um instrumento insubstituível e indispensável nas diferentes tarefas que realiza um psicólogo (selecção, orientação, aconselhamento, terapia, etc.). De acordo com Kanfer e Phillips (1970) é o instrumento psicológico que mais se utiliza tanto na prática clínica, como nas situações escolares ou nas organizações.

A maior parte dos autores coincidem em que existem uma serie de componentes que são característicos da entrevista:

- \* Uma relação directa entre duas ou mais pessoas;
- \* Uma via de comunicação simbólica, preferentemente oral;
- \* Objectivos preestabelecidos e conhecidos (pelos menos pelo psicólogo)
- \* Uma atribuição de papeis (entrevistador e entrevistado)

Os dois últimos aspectos diferenciam a entrevista de uma conversa informal, já que na conversa não existem objectivos preestabelecidos nem uma atribuição de papeis

Assim mesmo a atribuição de papeis e o estabelecimento e controlo dos objectivos por parte do psicólogo fazem com que a entrevista seja considerada como uma *relação assimétrica*.

## 1 Funções da entrevista

A entrevista cumpre uma serie de funções, entre as quais:

- \* Ampla recolha da informação do cliente (história evolutiva, história laboral e profissional, situação socio-económica, familiar...);
- \* Função motivadora: estabelecimento de uma relação positiva, mudança de atitudes e expectativas, compreensão e clarificação dos problemas apresentados pelo cliente, etc.
- \* Função terapêutica (dotar o cliente de estratégias de intervenção psicológica...)

\* Trata-se de uma técnica de utilização longitudinal (realiza-se ao longo de todo o processo psicológico). Desde o primeiro encontro entre o psicólogo e o cliente até o último realizam-se "cara a cara" e com um objectivo concreto (avaliação, diagnóstico, terapia, orientação, aconselhamento psicológico, etc.).

## 2 Tipos de Entrevista

Não existe um critério único que permita classificar os diferentes tipos de entrevista. Assim podemos falar de diferentes tipos de entrevista atendendo a diferentes critérios de classificação: 1. Grau de estruturação da mesma; 2. Finalidade da mesma; 3. Enquadramento teórico de referência.

1 Grau de Estruturação: De acordo com Schmith e Kessler (1976) podemos falar de cinco elementos da entrevista susceptíveis de maior ou menor estruturação: as perguntas, as respostas, sequência de aplicação da entrevista, registo e elaboração da informação e interpretação da informação). Em função do grau de estruturação da entrevista podemos falar, pelo menos de três níveis ou graus de estruturação:

1.1 Entrevista Estruturada: Na entrevista estruturada as perguntas, as respostas (geralmente fechadas) e a sequência de aplicação da entrevista são predeterminadas. Este tipo de apresenta uma serie de deficiências relacionadas com o estabelecimento do *rapport* com o entrevistado. Utilizam-se especialmente na investigação de contextos laborais, escolares e clínicos. (Anexo 1. Exemplo de entrevista estruturada)

1.2 Entrevista Semi-Estruturada: Neste tipo de entrevista o entrevistador trabalha com uma serie de perguntas abertas pre-estabelecidas ou com um esquema definido. No decorrer da entrevista pode incluir outros aspectos que considere relevantes.

1.3 Entrevista Não Estruturada: Nestas entrevistas o entrevistador actua sem um guião predefinido e tem a total liberdade para explorar as áreas que considere mais importantes. Neste tipo de entrevista o maior peso incide no entrevistador. A grande vantagem deste tipo de entrevista é que pode-se ir adaptando às necessidades específicas de cada cliente. No entanto, como desvantagens cabe assinalar por um lado o risco do entrevistador deixar por explora áreas importantes

para centrar-se noutras menos relevantes e não costuma existir acordo entre diferentes entrevistadores (o que lhe confere uma menor fiabilidade).

Como vimos a entrevista é um processo longitudinal, por esse motivo podemos utilizar diferentes graus de estruturação da entrevista ao longo do processo. Em geral é conveniente uma menor estruturação da entrevista nos contactos iniciais e maior estruturação em contactos posteriores.

2 De acordo com a Finalidade: De acordo com Nahoum (1961), a entrevista pode ser classificada de acordo com a sua finalidade como entrevista de investigação, de diagnóstico e terapêutica.

2.1 Entrevista de Investigação: Destina-se ao conhecimento objectivo de determinados parâmetros. Os dados são submetidos a um processamento da informação que não têm repercussão directa sobre o entrevistado, isto é o seu principal objectivo é a recolha de informação geral. O contacto entre o entrevistado e o entrevistador costuma ser fugaz e impessoal.

2.2 Entrevistas de Diagnóstico: O objectivo deste tipo de entrevistas é o de recolher informação biográfica do sujeito, assim como dos conhecimentos do entrevistado, das suas competências, opiniões, atitudes, etc. Neste tipo de entrevistas não se pretende produzir mudanças no comportamento do entrevistado. Trata-se apenas de obter informação útil para desenhar e por em prática programas de intervenção. Dentro das entrevistas diagnósticas e atendendo às tarefas de avaliação, podemos falar, de acordo com Nay (1979) de entrevista de recepção (trata-se do primeiro contacto com o cliente, e recolhe informação acerca do motivo de consulta, das áreas problema que apresenta, assim como dos comportamentos mais específicos e dos possíveis determinantes dos mesmos; a entrevista anamnésica que recolhe e explora áreas mais abrangentes da história de vida actual e passada do cliente, com especial ênfase na génese e evolução dos problemas que apresenta, e nos recursos do sujeito; e, finalmente, a entrevista de planeamento onde depois de ter obtido toda a informação relevante para o problema, conversa-se com o paciente acerca dos objectivos de intervenção e do programa de intervenção que irá ser implementado.

2.3 Entrevista Terapêutica: Este tipo de entrevista pretende avaliar, produzir mudanças no sujeito e resolver os problemas que apresenta.

Existem no entanto, outro tipo de entrevistas cujo objectivo é conhecer ou descrever as características psicológicas de um sujeito e prever o seu comportamento para resolver os problemas de uma terceira pessoa. Ora, enquanto a entrevista clínica e a de orientação vocacional pretendem resolver os problemas do entrevistado (de tipo clínico ou ajudando na toma de decisões que irão afectar o futuro do mesmo), a entrevista de selecção de pessoal tenta, fundamentalmente, resolver os problemas de uma terceira pessoa que é alheia à situação de entrevista (por ex. um empresário). Neste caso o papel do psicólogo consiste na escolha do melhor candidato para o preenchimento de um determinado posto de trabalho e não a resolução dos problemas que apresenta o entrevistado (por ex. desemprego ou encontrar um trabalho que se adapte às suas características e aptidões). Geralmente na selecção de pessoal a entrevista tem um papel secundário, costuma ser realizada no final do processo para corroborar as características despistadas pelas provas aplicadas, assim como para recolher informação acerca de outros aspectos do candidato tais como a experiência profissional, o aspecto físico, o nível de relações sociais, etc.

3 Enquadramento teórico de referência: Em função da orientação teórica do psicólogo, podemos falar, de forma geral de três tipos de entrevista:

3.1 Entrevista Psicanalítica: Nesta entrevista colocam-se em primeiro lugar os conteúdos relativos ao mundo interno do paciente e a relação terapêutica como reflexo simbólico dos mesmos. Neste contexto o terapeuta evita expressões e julgamentos valorativos. Realiza um trabalho interpretativo colocando hipóteses acerca dos conflitos e funcionamento psíquico do sujeito.

3.2 Entrevista Fenomenológica: Baseia-se no trabalho de Carl Rogers. Este tipo de entrevista está concebida como uma relação interpessoal real entre terapeuta e paciente, centrando-se no aqui e agora da experiência relacional. Pretende definir uma relação terapêutica baseada em três atitudes: empatia; aceitação incondicional e autenticidade. Esta entrevista está orientada à tomada de consciência por parte do entrevistado acerca de si mesmo, facilitando a expressão de emoções e valores através do comportamento não directivo do terapeuta.

3.3 Cognitivo-Comportamental: Focaliza a atenção na identificação de problemas concretos esforçando-se por operacionaliza-los, averiguando as características topográficas dos mesmos, assim como as relações funcionais com os estímulos do ambiente ou internos. Tenta recolher informação que preencha três critérios:

que seja o mais concreta e específica possível, que possa ser organizada para a formulação de hipóteses preditivas e/ou explicativas e que a informação recolhida tenha a máxima validade possível.

### **3 Desenvolvimento da Entrevista**

O desenvolvimento da entrevista é um processo que exige uma série de passos desde a elaboração até à interpretação. A seguir apresentam-se algumas indicações para o desenvolvimento da mesma.

#### **3.1 Preparação da Entrevista**

A principal tarefa na preparação da entrevista é fugir da improvisação e ter claro o que se quer avaliar. Podemos recorrer a guiões de entrevista já elaborados. (Anexo 1 e 2 da bibliografia complementar). Para saber que perguntar é necessário possuir bons conhecimentos acerca do/s problemas que apresenta o cliente. Seria ridículo tentar realizar uma entrevista a um paciente com febre sem ter nenhuma noção de medicina e sem saber o que é a febre. Isto é, não só devemos saber de psicologia como do tema concreto acerca do qual vamos realizar a entrevista: agorafobia, depressão, hipertensão, dor, orientação vocacional, problemas de rendimento escolar, etc.

Por outro lado, quanto melhor preparada estiver a entrevista mais partido poderemos obter dela. Tal preparação refere-se ao conhecimento que temos do cliente, o seu problema e a história clínica, escolar, profissional, etc. Esta informação previa depende em grande medida do local onde nos encontremos a trabalhar.

Convém preparar a entrevista para que tenha uma duração limitada, sem que isto implique inflexibilidade ou rigidez excessiva. Por vezes o psicólogo não encontra o momento oportuno para finalizar a entrevista, pensar acerca disto durante a preparação pode ser uma boa estratégia para prever esse momento.

#### **3.2 Fase Inicial**

O objectivo desta fase é estabelecer um *rapport* adequado. Devemos começar por realizar uma breve apresentação com o intuito de eliminar as falsas expectativas do cliente, explicando o processo de avaliação e os objectivos que pretendemos atingir. (Códigos de ética do S.N.P e S.P.P: Art. 21º- O psicólogo deve informar o cliente dos serviços ou do tipo de assistência a dar-lhe, definindo bem os seus

compromissos a fim de que o cliente possa aceitar ou não os seus serviços, esclarecendo-o ainda sobre os eventuais prejuízos de uma interrupção da assistência a prestar; de acordo com a APPORT: Clarificam no início da prestação de serviços e na medida do possível, a natureza da relação profissional, nomeadamente o seu papel, a natureza do pedido, as partes envolvidas e o uso provável dos serviços prestados ou informação obtida). Devemos Também clarificar o papel do cliente no processo, o que se espera do mesmo e o papel específico de todos os participantes. Também é necessário informar da confidencialidade das informações fornecidas e do sigilo profissional e explorar as possibilidades de contrastação da informação através de outras fontes de informação (pais, conjugue, namorados/as...). Devemos ter em conta que a entrevista não se utiliza apenas para recolher informação do cliente, em ocasiões podemos realizar entrevistas para recolher informação proporcionada por pessoas próximas dele. Isto é na maior parte dos casos muito útil mas torna-se imprescindível quando o cliente não pode proporcionar dados fiáveis (por exemplo no caso de crianças pequenas, ou em adultos com perturbações graves). Em todo o caso a entrevista realizada às pessoas próximas do sujeito deve servir para contrastar os dados obtidos na entrevista com o mesmo.

Outro factor importante neste momento é o desenvolvimento de um ambiente adequado que facilite a troca de informação. Nalgumas ocasiões e com alguns tipos de clientes pode ser útil a celebração de contratos para um maior envolvimento no processo.

### **3.3 *Corpo da Entrevista***

Dentro do corpo da entrevista podemos distinguir três fases:

Fase inicial: Trata-se de uma fase aberta e facilitadora, onde o entrevistador realiza perguntas abertas e o entrevistado responde às perguntas sem ser interrompido.

Fase de especificação e clarificação: Nesta fase realizam-se perguntas mais fechadas e directivas.

Fase de confrontação e sínteses.

Ficar bloqueado ou sem saber que perguntar é um aspecto da entrevista que não é alheio a nenhum psicólogo. No entanto, a diferença entre um psicólogo experimentado e outro que não o seja radica na habilidade que um e outro têm para que não se perceba que isto aconteceu. Devemos, na preparação da entrevista,



preparar recursos por se isto acontece, por exemplo, podemos explorar um tema que até a altura não tenhamos tocado ou simplesmente, finalizar a entrevista. Se isto for feito com segurança o cliente não irá perceber se o psicólogo finalizou a entrevista porque recolheu toda a informação relevante ou porque não está em condições de continuar de forma adequada.

### **3.4 Finalização da Entrevista**

Devemos tomar a decisão de finalizar a entrevista quando:

- \* Tenha finalizado o tempo que tínhamos previsto;
- \* Se observem sinais de cansaço no cliente ou no psicólogo que possam dificultar a tarefa;
- \* Existam dificuldades de qualquer tipo que impeçam a obtenção de informação.

Nesta fase há algumas tarefas específicas que devem ser realizadas:

- \* Fazer com o entrevistado um resumo da entrevista para garantir que a informação foi bem compreendida por ambos;
- \* Orientar a conversa para o futuro: expectativas de êxito, realização de tarefas para a próxima entrevista, etc;
- \* Finalizar a entrevista de forma positiva (não terminar a entrevista de forma abrupta deixando problemas por tratar ou quando o entrevistado manifesta (de forma verbal ou não verbal) estados de humor negativos.

### **3.5 Recolha da Informação**

#### 3.5.1 Pertinência da recolha da informação.

É necessário registar uma entrevista? A resposta é sempre sim. É necessário, em primeiro lugar, porque depois será preciso interpretar as informações obtidas, e em segundo lugar, porque, por um lado, a memória é reduzida e, por outro, a distorção da informação aumenta à medida que aumenta a quantidade de informação e o tempo desde que se recebe essa informação até que se interpreta.

#### 3.5.2 Procedimentos de registo da entrevista.

Existem tantas formas de recolher a informação como entrevistadores. É muito importante que o entrevistador se sinta confortável com o método de registo escolhido.

No entanto, existem basicamente quatro modalidades de recolha da informação:

1. Recolher a informação de forma simultânea enquanto o entrevistado fala. Este procedimento desvia a atenção do entrevistador interferindo na relação entre ambos.

2. Recolher a informação imediatamente após a finalização da entrevista. Este procedimento facilita a relação mas implica a perda de alguma informação.

3. Alguns entrevistadores optam por uma modalidade intermédia entre as duas anteriores: tomam algumas notas durante a entrevista e completam a informação no final da mesma.

Estes três sistemas podem ser incluídos na categoria de procedimentos de registo de papel e lápis. Independentemente de qual dos três seja o escolhido, devemos ter cuidados para não cometer erros no processo de comunicação. Devemos ter em conta que as anotações são apenas um complemento da entrevista, nunca são o objectivo da mesma. Entre os erros que devemos evitar encontram-se os seguintes:

\* Não devemos converter o registo da informação numa situação de constante comprovação: *deixe-me ver o que escrevi*, ou, *pode repetir o último que disse?* Se abusarmos deste tipo de erro, é muito provável que o desenvolvimento da entrevista seja incorrecto, já que não poderemos dar a devida atenção ao entrevistado, deixando passar aspectos importantes e inibindo a comunicação por parte do mesmo.

\* As anotações nunca devem servir como desculpa para ganhar tempo para colocar uma pergunta ou responder a uma questão colocada pelo entrevistado.

\* Quando fazemos anotações durante a entrevista, o entrevistado pode sentir curiosidade pelo que estamos a escrever, por este motivo, um bom conselho é o de *nunca escrever algo que o entrevistado não possa ler*. É conveniente utilizar códigos que nos permitam registar o que é realmente importante e evitar situações indesejadas.

4. Podemos também recorrer a procedimentos mecânicos para registar a entrevista, assim podemos, por exemplo, Gravar a entrevista recorrendo a um gravador de áudio ou vídeo. Deve ser realizada de forma aberta e após o Consentimento Informado do paciente. Estes procedimentos não costumam ser utilizados em todas as sessões, utilizando-se maioritariamente em situações especiais ou naquelas cuja finalidade é a simulação ou a investigação.

Em todos os casos devemos solicitar a autorização do entrevistado e explicar-lhe os motivos nos levam a registar a informação proporcionada durante a entrevista. Este aspecto é geralmente interpretado pelo entrevistado como um sinal de interesse no problema por parte do entrevistador).

#### **4 Erros Mais Frequentes durante a Entrevista**

Dentro dos erros mais frequentes que se podem cometer durante a entrevista encontram-se os seguintes:

Efeito de primazia: a primeira impressão recebida do cliente serve para interpretar os dados que nos oferece posteriormente (por ex. forma de vestir).

Efeito de "halo": Trata-se de um erro frequente quando o entrevistador se centra numa característica ou particularidade (positiva ou negativa) do entrevistado, esquecendo outras características importantes. (por ex. simpatia).

Erro lógico: Comportamentos que, de acordo com o entrevistador, se encontram relacionados de forma lógica, são classificados de forma similar. (ex. este entrevistado pertence à religião muçulmana, por isso não deve beber álcool).

Erro de consenso: Aceitar como próprias opiniões de outras pessoas sem as verificar (ex. numa escola os professores informa-nos de que a criança que estamos a avaliar é agressiva).

Erro de generosidade: Avaliar um comportamento de forma mais positiva do que na realidade merece. (ex. maximizar o comportamento adequado de um jovem e minimizar o inadequado)

Categorizar por estereótipos: classificar o entrevistado de acordo com um conjunto de crenças populares acerca das características atribuídas a uma categoria de pessoas. (ex. no trabalho numa empresa não tentar avaliar o comportamento de uma pessoa de cor que falta ao trabalho sistematicamente às segundas feiras).

Atribuição de causa: inferir subjectivamente os motivos de um comportamento, baseando-nos apenas em impressões pessoais. (ex. A criança bateu no irmão porque tinha ciúmes).

Outros erros frequentes são:

- \* Não conseguir dirigir a entrevista, permitindo que seja o entrevistado a fazê-lo

- \* Excessiva directividade da entrevista: incorrecta proporção entre perguntas abertas e fechadas
- \* Realizar ao entrevistado várias perguntas seguidas
- \* Utilizar expressões que impliquem julgamentos de valor (acusações, advertências...)
- \* Mostrar uma proximidade excessiva com o entrevistado.

## Bibliografía Consultada

- Cormier, W. y Cormier, L. (1994). *Interviewing strategies for helpers*. California: Brooks/cole.
- Enelow, A., Forde, D. y Brummel-Smith, K. (1999). *Entrevista Clínica e cuidados ao paciente*. Lisboa: Climepsi.
- Martorell, M. C. y González, R. (1997). *Entrevista y consejo psicológico*. Madrid: Síntesis.
- Silva, F. M. (1998). La entrevista. In R. Fernández-Ballesteros & J. A. I. Carroble (Eds.), *Evaluación Conductual*. Madrid: Pirámide, S.A.

## Anexos:

Anexo 1. Exemplo de entrevista estruturada: Examen del Trastorno Dismórfico Corporal (BDDE) (Versión Castellana, Raich, R.M. et al., 1997)

---

**Prueba**

A continuación mostramos uno de los ítems del BDDE con las preguntas de uso obligado, así como las indicaciones para el entrevistador. El lector interesado en la entrevista completa debe ponerse en contacto con los autores (ver ficha técnica).

**Examen del Trastorno Dismórfico Corporal, BDDE** (versión castellana, Raich, R. M., *et al.*, 1997)

**N.º 1 DESCRIPCIÓN DEL DEFECTO EN LA APARIENCIA FÍSICA**

- ¿Ha habido algo en tu apariencia física que te disgustara en las últimas cuatro semanas?
- (Si es que no) «Si tuvieras que nombrar algo de tu apariencia física que te ha disgustado en las cuatro últimas semanas, ¿qué sería?»
- (o) «si no ha habido nada que te disgustara completamente, ¿qué aspecto de tu apariencia te ha gustado menos que otros?»
- ¿Dónde está exactamente la parte que te disgusta de tu apariencia física?
- ¿Qué pasa con \_\_\_\_\_ (nombrar la parte que le disgusta) que no te gusta?
- ¿Qué tiene de malo \_\_\_\_\_ (nombrar la parte que le disgusta)?
- ¿Cómo es de \_\_\_\_\_ (nombrar característica del fallo que el sujeto identifica, ejemplo «saliente») la \_\_\_\_\_ (nombrar la parte que le disgusta)?

*Indicaciones para el entrevistador*

El sujeto debe nombrar una parte del cuerpo. Si se queja de rasgos del cuerpo entero o de grandes regiones, hay que pedir que localice su queja tanto como le sea posible; por ejemplo: «¿qué parte de tu cuerpo es o tienes demasiado gorda (... desproporcionada, deformada, demasiado grande)?». Hay que pedir al sujeto que describa la/s parte/s que le disgusta/n detalladamente. Aunque deberían recogerse comentarios evaluativos del tipo «es horrible», «asqueroso», etc., el entrevistador ha de asegurarse de solicitar al sujeto que describa por qué el rasgo es «horrible» o «asqueroso» en términos más objetivos.

## Bibliografía Complementar:

Sierra, J.C., Buela-Casal, G, Garzón, A e Fernández, M.A (2001) La entrevista Clínica in G. Buela-Casal e J.C. Sierra. (Eds.) *Manual de evaluación y Tratamientos Psicológicos* (pp. 41-72). Madrid: Biblioteca Nueva.