

A consulta em Psicologia Educacional

MANUELA MACHADO (*)

RUI FERNANDES (**)

INTRODUÇÃO

A prática psicométrica e o modelo psicológico tradicional, herdeiros do modelo e da prática médicas, foram até há poucos anos os únicos referenciais do diagnóstico. Assim, através dos sintomas e pela utilização dos recursos técnicos por si mesmos, procurava-se identificar as causas no domínio do patológico (orgânico ou intrapsíquico) e prescrever tratamentos.

O Serviço de Consulta onde trabalhamos foi criado, no interior do C.O.O.M.P., há cerca de duas décadas.

Inicialmente, a consulta teve um cariz médico/psicológico permitindo que se desenvolvesse um sofisticado processo de diagnóstico.

Este facto é compreensível quando situado na época por cujas concepções foi profundamente marcado. Acresce ainda a razão de, por imperativo das atribuições do Serviço, a consulta se destinar à selecção e

orientação de crianças para as Instituições de Assistência aos Menores.

Contudo, progressivamente, temo-nos vindo a dar conta do desajustamento social das nossas respostas e da ineficácia do modelo de causalidade linear para crianças ou jovens com dificuldades de comportamento e/ou de aprendizagem.

O confronto com modelos anglo-saxónicos e a necessidade de ensaiar modalidades de intervenção psicopedagógica na formação de educadores e de professores por um lado e, o trabalho directo de orientação psicopedagógica com professores de crianças com graves desajustamentos sociais por outro, levaram os psicólogos do serviço a uma procura por vezes bem dolorosa de uma nova linguagem que «servisse» efectivamente os seus interlocutores. Assim, o enfoque posto no diagnóstico como finalidade, deslocou-se definitivamente para a intervenção na realidade em que a criança ou jovem identificados como «casos problemáticos» estão inseridos.

A nossa convicção baseia-se na verificação de que embora alguns dos problemas apontados se refiram a casos de disfunção ou deficiência da própria criança, na generalidade, os problemas educativos situam-se

(*) Psicóloga da Divisão de Serviços de Formação e Integração Sócio-Educativos da D. S. O. I. P. Docente no Ispa.

(**) Psicólogo da Divisão de Serviços de Formação e Integração Sócio-Educativos da D. S. O. I. P..

efectivamente na interacção do indivíduo com os seus diferentes contextos.

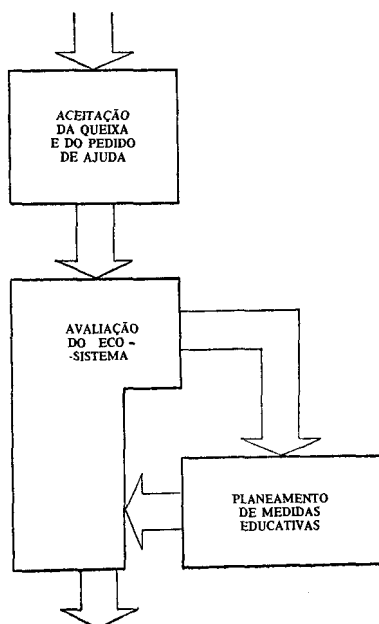
A consulta psicológica tem então de fornecer pistas de actuação nos diferentes sectores da realidade como consequência da detecção e da identificação das necessidades de cada criança ou jovem, especificadas em termos dos contextos reais da sua existência. Dizemos «como consequência» porque o conhecimento das necessidades específicas de educação de uma criança deverão traduzir-se em objectivos de intervenção educativa precisos e claros. Por outro lado, referimo-nos aos «contextos reais da sua existência», porque estes deverão determinar as estratégias eficientes para que se possam atingir os objectivos propostos.

I — Como se origina uma consulta?

A consulta origina-se quando alguém recorre a um Serviço apresentando uma queixa e um pedido de ajuda.

A queixa é geralmente o reconhecimento de uma situação de mal-estar resultante

Quadro I: Fases da consulta



aparentemente de uma dificuldade de comportamento e ou de aprendizagem e, em casos extremos, de uma deficiência ou morbilidade. A queixa pode simultaneamente surgir quando se reconhece dificuldade em lidar com uma situação.

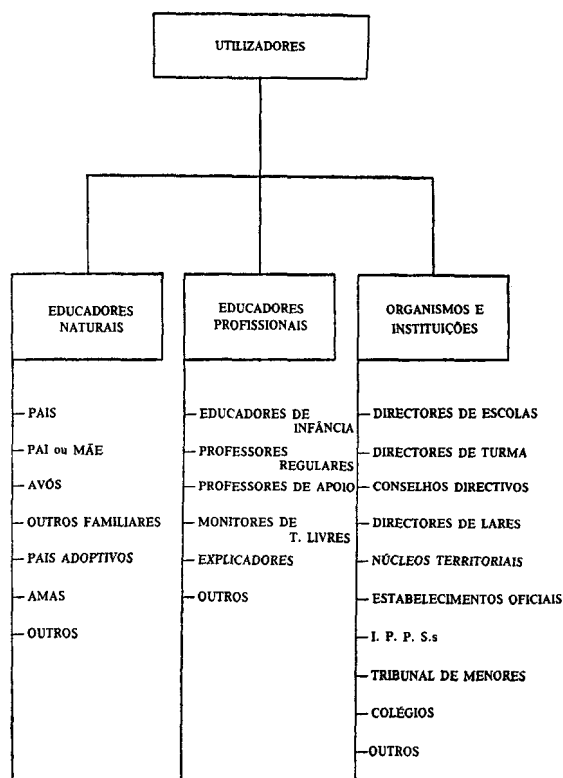
(É o caso de pais, professores, trabalhadores sociais, etc.)

O pedido de ajuda caracteriza-se pelo recurso à consulta. Nem sempre surge explícita e verbalizadamente dependendo do grau de interiorização, de consciencialização, de expectativa e de disponibilidade de quem apresenta o pedido.

II — Quem pede uma consulta?

Ao nível dos educadores naturais recorrem a um serviço de consulta como o nosso, os pais, o pai, ou a mãe, as amas, os avós,

Quadro II



os pais adoptivos e outros familiares (normalmente tios e irmãos).

Ao nível dos educadores profissionais o pedido de ajuda surge da parte dos educadores de infância, dos professores regulares, dos professores de apoio, dos explicadores, dos monitores de tempos livres, etc.

Ao nível dos educadores profissionais o pedido de ajuda surge da parte dos educadores de infância, dos professores regulares, dos professores de apoio, dos explicadores, dos monitores de tempos livres, etc.

Ao nível das Organizações e das Instituições, recorrem a um serviço deste tipo os directores das escolas primárias, os directores de turma do preparatório e do secundário, os conselhos directivos, os directores de lares e de outros estabelecimentos, directores de colégios particulares, etc. e organizações ligadas à Segurança Social designadamente os Núcleos Territoriais, os estabelecimentos oficiais e as Instituições Privadas de Solidariedade Social e ainda os Tribunais de Menores, etc.

III — Finalidades da consulta

A finalidade da consulta é em primeiro lugar ouvir a «queixa» e identificar o pro-

blema (processo de avaliação) e em segundo lugar ouvir o pedido de ajuda e atendê-lo (processo de planeamento educativo).

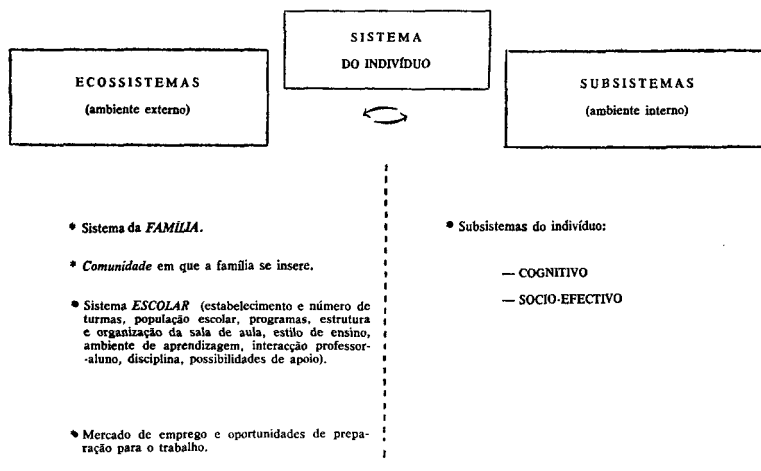
Entendemos por processo de avaliação a utilização de um conjunto de recursos e meios técnicos que permitam melhor identificar as necessidades especiais de educação de uma criança ou jovem não só no contexto da sua vida actual como nas condições em que ele será normalmente confrontado no futuro.

Encaramos estes contextos e condições numa óptica ecossistémica na medida em que se privilegiam os lugares e as pessoas em que o jovem está inserido e com quem se inter-relaciona.

Nos diversos contextos de vida, existem para cada situação avaliada forças disruptivas ou desequilibrantes, a que chamámos «fontes de conflito», forças essas responsáveis por riscos potenciais ou mesmo conflitos actuais. Existem também nas mesmas situações outras forças susceptíveis de provocarem situações de maior equilíbrio, a que chamámos forças motivadoras.

Avaliar é pois identificar cada uma delas, compreender o seu papel e a interacção que jogam umas com as outras. Mas avaliar é ainda reconhecer os meios e recursos existentes e disponíveis cuja utilização vai per-

Quadro III



mitir através de medidas educativas adequadas a normalização das situações de comportamento e de aprendizagem.

O segundo processo ou segunda finalidade da consulta consiste no planeamento das medidas consideradas possíveis e das estratégias a adoptar, de acordo com as necessidades especiais avaliadas.

IV — Níveis de avaliação

Consideramos a existência de 4 níveis de sistema.

Assim entendemos o próprio indivíduo como um sistema em si, e como elemento estrutural dos outros 3 sistemas: família, comunidade e sociedade. Estes são portanto os seus ecossistemas.

O exemplo dado constitui o nível elementar de avaliação em que as situações de conflito ou de disfunção do indivíduo são consideradas a resultante da interacção das forças de conflito e das forças motivadoras interagindo nos seus ecossistemas.

Neste nível de avaliação, a consulta é feita a propósito da queixa identificada num indivíduo e o pedido de ajuda é feito por elementos dos seus ecossistemas.

O segundo nível considera a família como sistema alvo da consulta: é a respeito da família que é produzida a queixa e o pedido de ajuda é feito por alguém da comunidade ou das Organizações e Instituições Sociais (vizinhos, escolas, Núcleos Territoriais, Centros de Saúde, etc.).

O terceiro nível é o da própria comunidade.

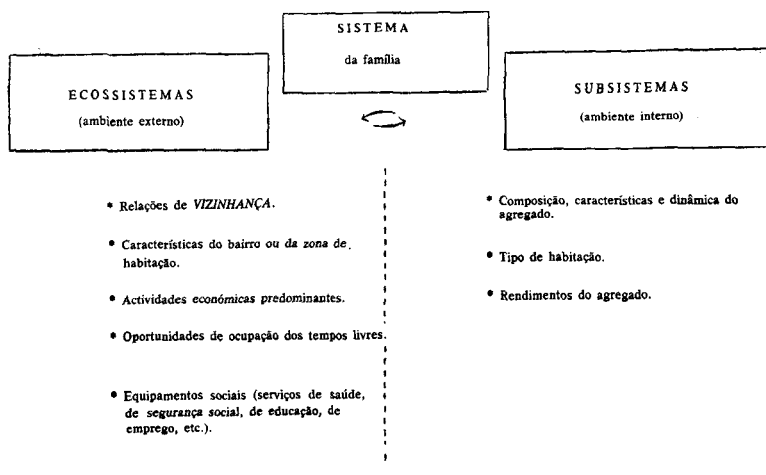
As queixas aqui apresentadas traduzem-se em situações de graves carências sociais, económicas, carência de equipamentos sociais, necessidades de formação de técnicos, dificuldades no acesso da população à informação.

Se o pedido de ajuda é feito nalguns casos por elementos deste sistema a maioria das vezes é a própria sociedade que reconhece essas carências e necessidades e se utiliza do serviço de consulta como recurso para satisfação destas. (Por exemplo as próprias atribuições de um serviço, políticas, sectoriais, governamentais ou autárquicas, instituições escolares, etc.)

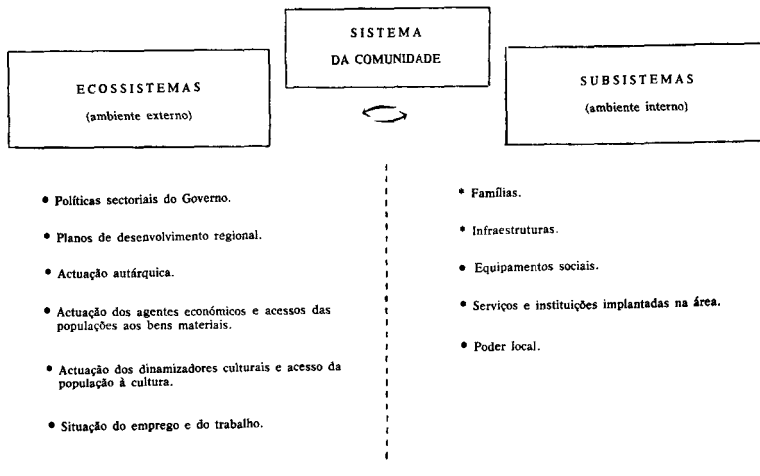
O quarto nível é o das Instituições e Organizações que representam a sociedade como um todo organizado.

Estas organizações podem ser consideradas como «sistemas» que dispõem de pes-

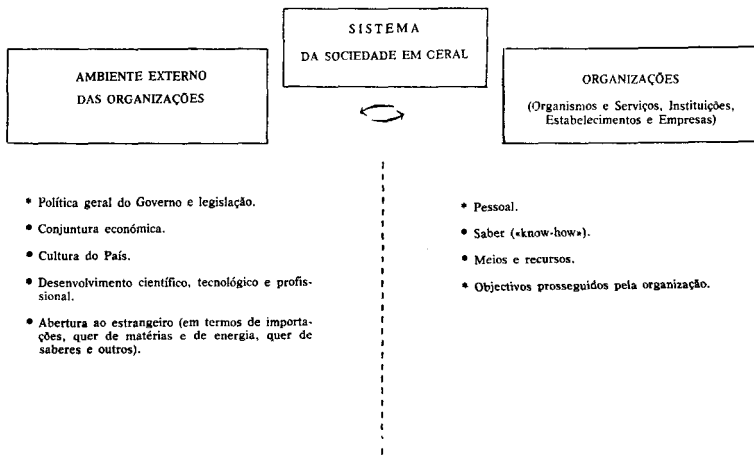
Quadro IV



Quadro V



Quadro VI



soal, saber, meios técnicos e financeiros, orientados para atingir objectivos específicos que se traduzem em serviços prestados à comunidade^(*).

V — Estratégias de avaliação

Para tornar mais clara a exposição subdividimos as estratégias de avaliação em estra-

(*) As avaliações no 1.º e 2.º níveis são geralmente realizadas em gabinete. As do 3.º e 4.º níveis são realizadas no próprio campo.

tégias do tipo A (1.º e 2.º níveis de avaliação) e estratégias de tipo B (3.º e 4.º níveis de avaliação).

A — Estratégias de tipo A

Ao avaliarmos a criança e/ou família o nosso objectivo não é o resultado final expresso num diagnóstico ou num rótulo mas o «como» a criança e/ou família se revelam perante situações diversificadas tendo em vista a tomada de decisão sobre questões educativas.

Consideramos como fundamentalmente importante na avaliação de situações disfuncionais em crianças e jovens a identificação das suas características e atributos designadamente os que se relacionam com o «comportamento alvo—queixa» e com as necessidades especiais de educação.

Assim incluímos as seguintes actividades:

- Entrevista
- Recolha de informações e observação directa da criança
- Análise de dados de outras fontes de intervenção (relatórios de professores, de terapeutas, etc.).

Estas actividades podem no entanto ocorrer ou não em sequência, dependendo de cada situação em análise.

B — Estratégias de tipo B

As situações problemáticas ou conflituais traduzidas em queixas e apresentadas quer por elementos da comunidade quer pelas Instituições e Organizações Sociais, acompanhados de pedido de ajuda, são por nós analisadas no próprio campo, exigindo estratégias diversas, embora comparáveis, das da observação directa.

A consulta assume um carácter de consultadoria em que a avaliação é realizada com base nos relatos de situação fornecidos pelos próprios clientes (professores, trabalhadores sociais ou outros profissionais).

O consultor tem agora necessidade de conhecer concreta e pormenorizadamente, todo o sistema alvo de tal forma que não só fique conhecedor de todos os factos que se desenvolvem na área de funcionamento do mesmo, como também que se torne conhecido pelos elementos que trabalham nesse sistema.

A avaliação então desenvolvida identifica-se não só com a necessidade de uma pesquisa sistemática e objectiva dos factos concretos do sistema, como também com o registo desses mesmos factos para documentar convenientemente os conhecimentos adquiridos.

Para proceder à pesquisa dos factos o consultor conta, entre outros, com os seguintes métodos básicos.

- Entrevista
- Observação indirecta controlada pelo consultor
- Questionários e inquéritos
- Pesquisa de documentos.

Quadro VII

ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO

TIPO	SISTEMAS-ALVO	CARACTERÍSTICAS
<i>A</i>	INDIVÍDUOS FAMÍLIAS	— Avaliação predominantemente em gabinete. — A observação é directa.
<i>B</i>	COMUNIDADES ORGANIZAÇÕES	— Avaliação predominantemente no campo — A observação é indirecta sob controlo do consultor.

Para registar os factos recorre-se à documentação escrita traduzida geralmente em descrições narrativas, considerando-se actualmente a necessidade de implementar outras técnicas de registo, nomeadamente o vídeo.

Uma vez detentor do conhecimento do sistema, torna-se necessária uma apreciação dos factos, analisados sob o ponto de vista dos objectivos que se pretendem alcançar.

Ainda neste caso continua a ser necessário identificar as forças de conflito ou disruptivas e as forças motivadoras do sistema, bem como o meio e recursos utilizáveis para que qualquer medida que vier a ser proposta obedeça aos condicionamentos do próprio sistema.

Parece-nos importante salientar que o nosso serviço começou por utilizar estratégias de avaliação de tipo A e apenas essas eram consideradas como consulta.

Paralelamente, iam-se desenvolvendo acções de intervenção escolar comunitária e social que poucas relações nutriam com actividades de consulta.

Recentemente demo-nos conta da unidade existente nessas duas práticas.

Consideramos hoje que há mais vantagens na consulta de tipo B do que na de tipo A essencialmente por dois tipos de razões. A primeira é porque se torna mais rendível, dado que a incidência educativa da acção de um técnico do Serviço de consulta abrange maior número de crianças, jovens e adultos. A segunda razão é porque a actuação ao nível comunitário e ou social assume um carácter predominantemente preventivo.

Vimos a necessidade de reduzir a consulta nos níveis individual e familiar para aumentar a consulta nos níveis comunitário e social, mas dada a realidade portuguesa e a habituação das populações a este tipo de recurso, a redução merece da parte do serviço uma reflexão cautelosa.

Devemos esclarecer todavia que a implementação da consulta de nível social e comunitário tem servido de filtro em relação às primeiras, permitindo a estabilização da procura.

A complementariedade destas duas modalidades de consulta tem contribuído para anular as diferentes estratégias utilizadas, na medida em que na consulta individualizada se procura sempre uma avaliação num plano mais global (entrevista com o professor, envio de questionários, reuniões com directores de turma, etc.), procurando-se transformar a consulta individual em consulta institucional, desenvolvendo necessidades de apoio e consultadoria futuras.

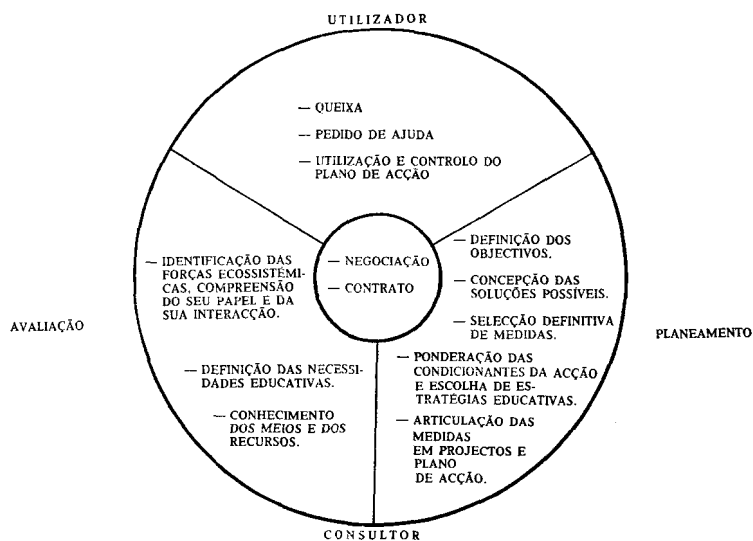
VI — *Estratégias de planeamento*

Após a síntese dos dados colhidos e a avaliação ecossistémica das fontes de conflito e das forças motivadoras, procede-se ao estudo dos meios e recursos existentes e disponíveis com o objectivo de:

- 1.º — Descobrir as medidas educativas especiais que estes meios e recursos permitem;
- 2.º — Ponderar as soluções encontradas;
- 3.º — Seleccionar e articular as medidas mais adequadas e menos dispendiosas de acordo com as necessidades especiais de educação da criança ou jovem que vem à consulta.

Após a elaboração do plano educativo (que consta essencialmente de um ou mais objectivos a atingir, das respectivas estratégias e das condicionantes da acção) ele é apresentado como uma resposta ao pedido de ajuda, cuja eficácia depende da negociação entre o técnico do serviço consultor e as partes interessadas, partes constitutivas dos diferentes níveis de intervenção.

Quadro VIII



CONCLUSÃO

A nossa actividade tende a identificar-se cada vez mais com o processo de resolução de problemas, o que quer dizer que exige da nossa parte um esforço maior de criatividade, na medida em que não existem soluções previamente determinadas, que nos impede que a investigação seja feita por si mesma, que a utilização dos instrumentos clássicos é condicionada por razões da sua utilidade pontual e que as orientações resultantes da consulta não são mais ideais, mas condicionadas pelo próprio contexto do problema.

Em segundo lugar, o conteúdo do conceito de consulta tornou-se mais amplo uma

vez que o cliente que recorre aos nossos serviços não é mais o indivíduo isolado, mas também as famílias, comunidades e organizações no seio das quais os indivíduos vivem e se desenvolvem.

Ao contrário do que se possa todavia imaginar, o foco da consulta não se detem apenas no nível sistémico alvo mas oscila em direcção a todos os níveis no momento de uma mesma consulta.

Em terceiro lugar, damos um maior relevo à planificação já que a preocupação central deixou de ser o diagnóstico para passar a ser a intervenção.

Encaramos todavia que o plano educativo não é um programa pré-montado, mas um conjunto de projectos negociáveis.