

A Queixa Escolar nos Ambulatórios Públicos de Saúde Mental: Práticas e Concepções

Queixa Escolar em Ambulatórios de Saúde Mental

*Viviane Prado Buiatti Marçal
Silvia Maria Cintra da Silva*

Resumo

O presente artigo refere-se a uma pesquisa realizada junto aos psicólogos que atuam na rede pública de Saúde Mental em uma cidade do Triângulo Mineiro com a finalidade de verificar o movimento da demanda de queixas escolares nos ambulatórios, bem como a compreensão dos profissionais a respeito dessa questão. Verificou-se a existência de um alto índice de solicitações de atendimento de crianças entre cinco e treze anos de idade, com a maioria dos encaminhamentos advindos de escolas. Quanto à compreensão da queixa, observou-se uma visão essencialmente clínica e desconectada da escola; prevalece uma concepção de que existem principalmente questões emocionais por trás dela, e que a família está diretamente relacionada às dificuldades de aprendizagem dos filhos. Este estudo confirma dados de outras pesquisas na área escolar que compartilham do mesmo referencial teórico aqui utilizado, indicando a urgência da revisão curricular dos cursos de formação de psicólogos, no sentido de melhor instrumentalizar os profissionais egressos.

Palavras-chave: Avaliação educacional; Teorias psicológicas; Psicologia aplicada

Educational related complaints in public mental health clinics: practice and concepts

Abstract

The present study refers to a survey performed together with psychologists who work in the public network of Mental Health in Minas Gerais. It aims to verify the nature of educational complaints as well as the assistance and comprehension of the professional in regards to them. A great demand of educational complaints among children between 5-13 years, the majority coming from schools, was analyzed. As for the comprehension of the complaint which was found to be essentially clinical and disconnected to the school, it was observed that the concept that mainly emotional issues exist behind the complaint and that the family is directly related to the difficulties of the children's learning prevails. This study confirms data of other studies in the educational field which share the same theoretical reference used here, indicating the urgency to revise the curriculum of courses that train psychologists so as to better prepare them.

Keyword: Educational assessment; Psychological theories; Applied Psychology

Queja escolar en los ambulatorios públicos de salud mental: Prácticas y concepciones

Resumen

Este artículo se refiere a una investigación realizada junto a psicólogos que trabajan en la red pública de Salud Mental en una ciudad del Triangulo Minero con la finalidad de verificar el movimiento de las demandas de las quejas escolares en los ambulatorios, así como comprender a los profesionales en lo que se refiere a esa cuestión. Se ha verificado la existencia de un índice alto de solicitudes de tratamientos de niños entre cinco y trece años de edad, con los encaminamientos, en su mayoría, provenientes de las escuelas. En relación a la comprensión de la queja, se ha observado una visión esencialmente clínica y desconectada de la escuela; prevalece la idea de que existen principalmente cuestiones emocionales por atrás de esas quejas, y que la familia está directamente relacionada a las dificultades de aprendizaje de los hijos. Este estudio ha confirmado datos de otras investigaciones en el área escolar que comparten el mismo referencial teórico aquí utilizado, indicando una urgencia en la revisión de los curriculums de los cursos de psicología, como una forma de instrumentalizar mejor los profesionales recién recibidos.

Palabras clave: Evaluación educacional, Teorías psicológicas, Psicología Aplicada.

Introdução

Um grande número de crianças é encaminhado aos Serviços Públicos de Saúde para atendimento psicológico (Patto, 1981, 1992; Moysés & Collares, 1992; Machado & Souza, 1997; Silva, 2002) com queixa escolar e, a grande maioria, pelas próprias escolas, que parecem não se considerar responsáveis por esta grande demanda, isentando-se e culpabilizando somente os alunos e suas famílias pelo fracasso escolar.

Estudos em psicologia escolar revelam que 50 a 70% dos encaminhamentos de crianças e adolescentes aos serviços públicos de saúde têm como alegação dificuldades de aprendizagem ou problemas de comportamento na sala de aula ou fora dela (Machado & Souza, 1996; Souza, 1997). A grande incidência dessa demanda é apontada também por outras pesquisas, como a de Cabral e Sawaya (2001), que focaliza o papel do psicólogo e sua forma de atuação. As autoras realizaram uma investigação com psicólogos que atendem crianças com queixa escolar no serviço público em Ribeirão Preto (SP) e verificaram, além do alto índice de procura de atendimento para esse tipo de queixa, a compreensão dos psicólogos de que os problemas estão localizados nos alunos (âmbito emocional e cognitivo) ou no meio sociocultural das famílias¹.

Lo Bianco e col. (1994), em pesquisa realizada com psicólogos, relatam que os profissionais consideram que a inserção da Universidade na comunidade é muito pequena e que o ensino fica distante da prática e da realidade. Apontaram também a necessidade de incluir, na graduação em Psicologia, disciplinas que forneçam subsídios para se analisar contextos e clientelas, como ocorre nas Ciências Sociais, conhecimentos em Saúde Pública não só relativos à doença mental, mas sobre o funcionamento de serviços e políticas de saúde.

Em 1996, Souza investigou em quatro instituições universitárias da cidade de São Paulo como os psicólogos atendiam a queixa escolar no curso de formação em Psicologia. Verificou-se que, tanto os profissionais da área escolar quanto os da clínica, fazem críticas à escola. Nos estágios da área Clínica, o

atendimento da queixa escolar caracteriza-se por uma abordagem clínica, e suas causas são atribuídas a problemas familiares e individuais. Nos estágios em Psicologia Escolar, os atendimentos à queixa escolar são realizados em uma abordagem “psicopedagógica clínica”, em grupos ou individualmente.

Na pesquisa realizada com dez psicólogos que atuavam na área de Educação, Contini (2001) constatou que, para a maioria dos participantes, o curso de Psicologia proporciona uma formação fragmentada e dispersa, com a valorização do aspecto patológico do comportamento humano. Alguns participantes da pesquisa ressaltaram o predomínio da clínica, a forte influência do modelo clínico liberal na formação, em detrimento de outros conhecimentos importantes, como o atendimento em instituições públicas à comunidade.

Desse modo, os psicólogos que atuam nos serviços públicos de Saúde Mental, ao receberem os encaminhamentos de casos de queixa escolar, ou os engavetam, por sentirem-se incapazes de atendê-los, ou usam procedimentos diagnósticos semelhantes ou idênticos para todas as crianças que chegam ao setor de atendimento psicológico, independentemente da especificidade da queixa (Freder, 1997). Geralmente as questões escolares não são consideradas, e os profissionais acabam apontando exclusivamente problemas familiares e emocionais, e assim compactuando com a escola que patologiza e estigmatiza as crianças. Nesse sentido, Souza (1997, p. 24) esclarece que “a queixa psicológica na sua grande maioria não se refere a distúrbios emocionais ou familiares, mas está diretamente relacionada com dificuldades no âmbito do processo de escolarização; é uma queixa escolar”.

A dificuldade em fazer tal diagnóstico pode estar na formação, pois os cursos de psicologia geralmente centralizam seus currículos no sujeito psicológico e desconsideram o conhecimento dos aspectos sócio-históricos, políticos e ideológicos que permeiam a realidade e prática do psicólogo. O profissional formado nessa vertente vai atender a um sujeito “ideal”, desconectado da vida real, ou seja, existente apenas nos livros em que estudou.

¹ Em um rastreamento detalhado nas bases de dados (via Biblioteca Virtual de Saúde – BVS), não foram encontradas, até a presente data, pesquisas internacionais sobre o assunto, no que se refere à demanda de queixas escolares em ambulatórios de saúde mental.

Patto (1990, p. 37) considera que “não se trata de negar a influência dos conflitos psíquicos vivenciados pelas crianças mas de entender que as relações escolares contribuem, modificam ou reforçam quaisquer que sejam esses conflitos”. Descontextualizar a criança, excluindo-a da realidade em que vive, é desconsiderar as influências e as determinações do meio. Machado e Souza (1997) destacam a importância do procedimento diagnóstico de incluir as questões escolares; é fundamental saber como a professora compreende os problemas do aluno.

Muitas vezes, sem saber que atitude tomar em relação à criança que aos olhos institucionais não consegue aprender, ou que é supostamente indisciplinada e/ou desinteressada, a escola encaminha-a aos serviços públicos de Saúde Mental para uma avaliação por parte do psicólogo ou, mais raramente, do médico. Em alguns casos, condiciona-se a permanência da criança na escola ao acompanhamento psicológico.

Freller (1997) acredita que o psicólogo, ao acolher a criança com queixas escolares como paciente e utilizar um psicodiagnóstico para conhecê-la melhor, sem levar em conta os fatores intra-escolares envolvidos, limitará a compreensão e a condução do caso. Não se pode esquecer que o espaço pedagógico constitui elemento estruturante do psiquismo e provedor de relações mais saudáveis e, por isso, não deve ser desconsiderado (Souza, 1996).

Além dos aspectos especificamente pedagógicos, é importante considerar outros fatores envolvidos na queixa escolar como os destacados por Souza (2002) que analisa a alta frequência de encaminhamentos para os serviços de psicologia, por timidez ou agressividade. Tais argumentos demonstram que existe um conjunto sistemático de atitudes consideradas adequadas ou desejáveis na escola. O aluno deve adequar-se a uma linha de “normalidade,” que não é característica de uma criança calada e tímida e nem daquela que briga. Aquele que não se enquadra nesses padrões escolares possui algum tipo de problema, necessitando portanto de tratamento.

As famílias das crianças com queixas escolares, ao receberem o encaminhamento para procurar o psicólogo a fim de que seja realizado o psicodiag-

nóstico, muitas vezes não concordam com o mesmo e não entendem o motivo pelo qual seus filhos necessitam de tratamento. Relatam por vezes ao psicólogo não saber por que estão ali, haja vista que em casa o filho não se comporta da maneira agressiva como a escola relata, ou então contam que a criança “sempre foi espertinha”, até ingressar na escola.

Souza (2000) reflete que, em geral, a concepção que psicólogos e equipe de professores têm dos pais é de que, por pertencerem a camadas sociais de baixo poder aquisitivo, são desligados, não se preocupam com o estudo, não se interessam pela escola, ou não possuem afeto pelos filhos, pois muitas vezes são alcoólatras, analfabetos.

Quando os pais ou responsáveis chegam ao psicólogo, podem se deparar com um profissional que reitera o discurso institucional que culpabiliza a criança, mas também podem encontrar um profissional que os escute e tenha uma compreensão mais ampliada das queixas escolares. Somente assim é que o discurso estigmatizante pode ser quebrado e a história daquela criança reescrita em um caminho de não-assujeitamento.

Em face dos aspectos levantados por diversos autores sobre a queixa escolar, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de investigar e compreender como os psicólogos que atuam nos ambulatórios da rede pública de Saúde em uma cidade do interior de Minas Gerais lidam com a demanda de crianças com queixas escolares que procuram o setor de psicologia. E mais, quais as suas concepções, ações, o que sabem, sentem, pensam e dizem sobre esta clientela. Tendo em vista a grande incidência desse tipo de queixa já apontada por outros autores (Souza, 1996; Almeida, 2003; Silva, 2002), torna-se importante tanto para a população diretamente envolvida nas questões escolares (crianças, famílias e escolas) quanto para os próprios psicólogos que atuam com essa problemática a realização de uma pesquisa que pudesse delinear a situação no contexto desse município.

Ao discutir e analisar as concepções e práticas “psi” frente à demanda de queixa escolar, pretendeu-se buscar na comunicação com os profissionais, a dinâmica e a multiplicidade de fatores que caracterizam a queixa escolar, suas interfaces com a escola,

e refletir sobre os mitos, preconceitos e crenças que foram construídos ao longo da graduação, da formação posterior e da atuação profissional.

Método

Participantes

O foco da pesquisa foram os psicólogos que atendem nos ambulatórios de Saúde Mental de uma cidade mineira de médio porte e que totalizaram 16 entrevistados. O grupo é composto por uma porcentagem significativa de mulheres (90%), uma característica da profissão já discutida por Bock (1999). Quatorze formaram-se há mais de seis anos, e destes, 10 têm mais de dez anos de formados. O tempo de serviço nos ambulatórios é variável, sendo que grande parte (75%) possui experiência acima de dois anos.

Material

Para a obtenção dos dados foi realizada uma entrevista individual semidirigida, com todos os psicólogos, orientados por um roteiro com 15 questões abertas. As entrevistas foram gravadas em áudio, sob a anuência dos entrevistados, em suas respectivas salas nos ambulatórios.

Um levantamento dos prontuários de crianças, encaminhadas ao setor de psicologia com queixas escolares, foi também realizado a fim de verificar os procedimentos efetuados pelos profissionais e para dar mais consistência à análise.

Procedimento

O estudo foi desenvolvido durante os anos de 2003 e 2004. A análise qualitativa dos dados implicou o trabalho minucioso com todo o material obtido durante a pesquisa, compreendendo as transcrições das entrevistas, as análises dos prontuários e das demais informações obtidas. Quanto aos procedimentos de análise, o foco teve-se ao discurso dos entrevistados em relação à clientela constituída por crianças com queixas escolares, procurando descrever as ações desses profissionais, o que fazem, como relatam suas atitudes e concepções e o que dizem de sua formação.

A partir da transcrição das entrevistas, realizou-se uma leitura minuciosa e analítica de cada texto, de maneira a compor categorias representativas do conteúdo das falas dos psicólogos. Neste sentido, o material obtido foi analisado tendo-se em vista os objetivos da pesquisa, buscando o máximo de informações que pudessem dialogar com os questionamentos iniciais, além de outras perguntas que foram suscitadas no processo de análise, quando foi realizada uma interlocução entre os dados recolhidos e a literatura.

Resultados e Discussão

Considerando-se a proposta deste trabalho de investigar o atendimento da queixa escolar em ambulatórios de Saúde Pública, a análise das entrevistas se desenvolve na perspectiva dos aspectos que se imbricam na questão, descritos nos itens a seguir.

Psicodiagnóstico

Sobre a elaboração do psicodiagnóstico, 87% dos entrevistados relataram a tentativa de verificar o que existe “por trás” da queixa, e detectar se é um problema de ordem emocional ou uma questão escolar. Essa cisão, problema emocional *versus* problema escolar, é muito forte, e o ambulatório faz essa diferenciação por entender que o setor de saúde mental deve responsabilizar-se pelo atendimento clínico, que é oferecido à clientela com distúrbios de ordem emocional caracterizados como casos graves, ou seja, aqueles pacientes diagnosticados como neuróticos graves ou psicóticos.

Parece que, para atender a uma demanda que se apresenta explicitamente como queixa relacionada a aspectos emocionais, o profissional se sente mais seguro, e o contrário se mostra quando a queixa vem acompanhada do relato de dificuldade na aprendizagem escolar, sendo muitas as dúvidas na realização do diagnóstico.

A falta de estrutura dos ambulatórios como alegaram 25% dos entrevistados, dificulta o atendimento de casos que envolvem problemas de aprendizagem, pois não dispõem de materiais

suficientes para realizar uma avaliação nesse sentido, que incluem brinquedos, testes, materiais pedagógicos e jogos. A escassez de tempo é outro fator importante segundo os entrevistados, pois a demanda por atendimentos em saúde mental é grande e o tempo para atender a tanta gente é pouco, o que torna inviável uma avaliação criteriosa dos casos de queixa escolar específica. Além disso, acreditam que a maior parte dessa clientela não é de casos que requerem atendimento nos ambulatórios de psicologia. Outra reclamação dos profissionais é a falta de espaço físico (salas pequenas e abafadas).

Contudo, observa-se uma preocupação dos psicólogos com relação ao atendimento das crianças com queixas escolares e suas famílias. Todos eles se queixam da inexistência, na rede municipal, de um local para onde encaminhar essas crianças para serem avaliadas por especialistas, já que eles não se sentem instrumentalizados para fazê-lo.

Na avaliação da criança com queixa escolar, a análise das entrevistas mostra alguns instrumentos utilizados pelos profissionais: hora lúdica (atividades com brinquedos e brincadeiras), desenho (pede-se que a criança desenhe e conte histórias, faça desenho livre e da família), testes (HTP, CAT e Bender), observação da criança (comportamento, desenvolvimento), observação da relação com a família no atendimento conjunto, observação da leitura e da escrita da criança, observação do caderno.

A relação da criança com os processos de escolarização, com a instituição, com a vivência escolar, tanto histórica quanto pedagógica, não aparecem na avaliação realizada pelos profissionais nos ambulatórios; o diagnóstico se centra no aluno e na sua família. Dessa forma, na avaliação da queixa escolar buscam-se causas individuais, desconsiderando-se a rede de relações que envolvem a questão.

Mais da metade dos entrevistados relata que durante a avaliação, realizam a anamnese com a mãe, pois na maioria das vezes quem procura o serviço é ela. Nessa entrevista inicial, a maioria conta que procura verificar se a queixa é algo relacionado somente à aprendizagem da criança ou se existe algum problema de ordem emocional que está interferindo. Investigam a história de vida da criança,

as relações familiares, se há algum problema familiar que possa ter produzido este “sintoma” de não aprender, fazem observações sobre o relacionamento familiar e o modo como a família está vendo o problema.

Vários profissionais (37,5%) afirmaram que, ao receberem crianças com queixa escolar, fornecem orientação aos pais, explicam como eles devem acompanhar as tarefas escolares dos filhos, sugerem exercícios, discutem a forma como eles lidam com a criança, como colocam limites, ou a falta de limites e/ou superproteções. Também orientam a família a modificar alguma atitude na relação para que a criança se desenvolva de maneira mais saudável.

Entende-se que esses procedimentos até podem ser válidos, mas são insuficientes no atendimento da queixa escolar. Nesse caso, é fundamental que a relação da criança com sua dinâmica escolar seja incluída e feita abordagem que possa ir ao encontro de sua realidade, dirigindo-se o olhar para o que a criança sabe fazer, o que ela consegue realizar, e utilizando-se materiais que são do universo dela, como salientam diversos estudiosos (Souza, 1996; Freller, 1997; Machado, 2003).

As entrevistas revelam que os profissionais procedem da mesma forma: explicam ao familiar o que puderam perceber da criança e, se necessário, dão algumas orientações acerca da melhor forma de agir com o filho. Nesse momento, são também realizados encaminhamentos para instituições externas ao ambulatório ou para outros profissionais ou, ainda, oferecem-se atendimentos em grupo de orientação a pais ou atendimento para a criança em grupo de crianças. Não apareceu nos relatos a devolutiva com as crianças, ou seja, não há um momento em que os psicólogos conversam com as crianças sobre o que observaram em suas queixas.

Atendimentos e encaminhamentos

Com relação aos encaminhamentos dos casos, 75% dos entrevistados relataram que, se perceberem que a queixa é somente escolar, não existindo uma questão emocional mais grave, encaminham a criança para especialistas (neurologista, fonoaudiólogo, escolas especializadas) ou para aulas de reforço na própria

escola do aluno ou indicam o acompanhamento de professores particulares. Seis profissionais (37,5%) disseram que para este tipo de queixa não oferecem atendimento às crianças, mas atendem os pais em grupos de orientação. Apenas 18,7% relataram conduzir as crianças para atendimento em grupo, caso percebam a questão emocional também associada. Um psicólogo relatou atender em grupo as crianças com este tipo de queixa. Após a avaliação, insere a criança com problemas de aprendizagem no grupo de crianças, com queixas.

Três profissionais (18,7%) atendem as famílias de crianças com queixas escolares no grupo de orientação a pais, o que é sugerido pela Coordenação do Serviço de Saúde Mental do município. Essa demanda não é considerada prioridade do serviço, mas, como é muito grande, encaminha-se a família para o grupo para que não fique sem atendimento. No grupo, discutem-se temas como limites, a criança hiperativa, dificuldades de atenção, a participação dos pais na escola, como auxiliar as crianças nas tarefas e de que forma estimulá-las. Entende-se que tais temáticas giram em torno da criança e da família, mas não possibilitam discussões que abordem o papel social da escola na constituição da queixa. Quando as crianças com queixas escolares vão para o atendimento, são colocadas, na maioria das vezes, em grupos que reúnem problemáticas diversas. Nesses atendimentos não são trabalhadas especificamente as questões escolares, e os profissionais alegam da falta de materiais e de conhecimento para trabalhar as questões pedagógicas.

O trabalho de orientar as famílias e as crianças é muito válido, pois muitas vezes os pais ou responsáveis ficam angustiados, ansiosos, com muitas dúvidas perante as queixas advindas da escola. Por outro lado, não basta oferecer qualquer tipo de atendimento, porque alguns pais culpabilizam as crianças pelo fato de não aprenderem e compactuam com a escola, depositando as falhas nos filhos. Nesse sentido, é preciso refletir com a família acerca dos acontecimentos que estejam afetando ou trazendo prejuízos para o andamento do processo de aprendizagem, considerando que tais acontecimentos envolvem também as relações com a instituição escolar.

Formação do Psicólogo

Quando questionados se a sua formação teria fornecido condições para atendimento da queixa escolar, 90% dos entrevistados relataram que sua graduação não lhes dera suporte para atender a esta demanda, declarando não se sentirem aptos para atender essas crianças e somando-se a isso a precariedade de recursos nos ambulatórios, como testes, jogos, brinquedos, papel sulfite etc., além da falta de espaço físico e de tempo suficiente para um atendimento satisfatório.

Os entrevistados pontuam que o ensino da faculdade é em grande parte voltado para a clínica, ou seja, para o atendimento psicoterapêutico de consultório. 62,5% acreditam que para atender crianças com problemas de aprendizagem é necessário fazer uma pós-graduação, uma especialização na área escolar. De acordo com o discurso dos participantes desta pesquisa, ao longo do curso, o papel do psicólogo dentro das instituições públicas, o trabalho com a comunidade, técnicas utilizadas com grupos etc são pouco abordadas. Essa lacuna nos cursos de formação em Psicologia no tocante à Saúde Pública, atendimentos comunitários e interdisciplinares, tem sido apontada por diversos pesquisadores (Lo Bianco e col., 1994; Contini, 2001; Cabral & Sawaya, 2001).

Os entrevistados desta pesquisa, de forma geral, enfatizam sua incapacidade para o atendimento de crianças com queixa escolar. Em sua concepção é para o profissional da educação ou para o psicopedagogo, pois entendem que o psicólogo deve cuidar do aspecto emocional e o especialista em educação cabe investigar as questões escolares. Como se vê a questão não é meramente técnica e material, mas conceitual. Neste sentido, é importante frisar que não basta saber como avaliar a queixa escolar, é necessário compreender os modos pelos quais ela é socialmente constituída e o papel ideológico da intervenção do psicólogo, quando este reproduz a visão naturalizante de homem ainda vigente em muitas instituições.

De acordo com Meira (2003), a formação do psicólogo e sua relação com a qualidade do exercício profissional precisam ser discutidas, tendo em vista o grande distanciamento entre a formação e as

demandas postas pela sociedade, a predominância de um modelo de atendimento essencialmente clínico, e a pouca relevância dada às questões políticas e às determinações sociais do psicólogo.

Todos os participantes da pesquisa falam da falta de conhecimentos e instrumentos para lidar com essas crianças, e algumas vezes demonstram saber da necessidade do contato com a escola, mas argumentam que não é o ambulatório de Saúde Mental que deve realizar esse atendimento, pelas razões mencionadas acima. Um dos entrevistados acredita que a formação deveria ser mais ampla, relatando que não estudou na faculdade a respeito do serviço público e encontrou dificuldades na prática ambulatorial. A necessidade de que na rede pública do município exista um lugar específico para onde encaminhar as crianças com queixas escolares foi enfatizada por 31,2% dos profissionais, pois entendem que estas precisam de atendimento, mas que o ambulatório não pode oferecê-lo.

Concepções sobre o problema de aprendizagem

No que se refere ao problema de aprendizagem, a grande maioria (93,7%) dos entrevistados o atribuem exclusivamente à criança. As respostas sobre as possíveis causas evidenciam a culpabilização da criança pelo problema: dificuldades no processo de alfabetização; dificuldades de socialização na escola; problemas físicos (visão e audição), emocionais e cognitivos; troca de letras na escrita e/ou na fala; dificuldades na compreensão de textos e em matemática; problemas de noção espaço-temporal; déficit de memorização e falta de atenção; a criança não gosta de estudar; atraso no desenvolvimento; disfunções neurológicas; aluno repetente; crianças desmotivada, ansiosa ou agressiva.

A culpabilização se estende à família, considerada por 75% dos entrevistados como a responsável pelas dificuldades dos filhos, pelos seguintes motivos: separação, déficit nas relações afetivas, alcoolismo paterno; falta de estímulo; a família não acompanha as tarefas, é ausente, não vai à escola.

Dessa forma, nota-se que em muitos depoimentos o olhar está nas crianças e em suas famílias, na firme convicção de que existe algo a ser reajustado nessa

relação. O que tem sido denunciado por diversos autores aqui citados se confirma neste estudo: a tendência em acreditar que a maioria das causas dos problemas de aprendizagem está localizada nas crianças e em seus pais.

Nesse sentido, a concepção dos psicólogos em relação à queixa escolar está diretamente relacionada a sua formação e reflete-se também nos procedimentos utilizados e no próprio discurso da instituição de saúde mental sobre o papel do psicólogo dentro dos ambulatórios. Pode-se pensar nas questões aqui focalizadas como integrantes de uma rede em que se vinculam e interpenetram as práticas cotidianas dos psicólogos, no serviço público, as aulas e os estágios durante os anos de graduação e pós-graduação, os currículos dos cursos de psicologia baseados em diretrizes nacionais e a maneira como estes currículos são trabalhados.

O psicólogo e a escola

A escola é mencionada por 50% dos entrevistados como uma instituição que pode contribuir para reforçar de alguma forma as dificuldades de aprendizagem dos alunos. Os problemas escolares aparecem relacionados à formação de professores, considerada deficitária, e a uma certa dificuldade em lidar com as crianças. Destacam-se ainda a questão do rótulo que a escola coloca no aluno e o empobrecido vínculo entre professor e aluno.

Há também apontamentos sobre a conduta da escola, destacando como, de certa forma, esta tem dificuldade em acolher as crianças. Os psicólogos questionam as metodologias de ensino, argumentando que elas têm-se mostrado ultrapassadas, não condizentes com o momento atual, com a realidade do aluno e, desse modo, não fazendo sentido para eles. Alguns psicólogos questionam também o vínculo entre professor e aluno, pois percebem que várias crianças que chegam para atendimento têm medo de seus professores. Isto porque os alunos não são ouvidos, os limites são rígidos e duramente impostos, o educador se mostra muitas vezes uma figura autoritária, o que pode favorecer a desmotivação dos alunos na medida em que não há espaço para a expressão. No contexto dessas reflexões, 25% dos

psicólogos disseram entender que o problema de aprendizagem envolve as três instâncias: a criança, a família e a escola. Esses profissionais demonstram a compreensão de que é necessário buscar todos os que estão envolvidos na produção do encaminhamento da criança para o atendimento psicológico.

No discurso destes psicólogos percebe-se a concepção de que é preciso investigar as relações da criança com a escola. Analisando seus depoimentos como um todo, detecta-se que muitas vezes existe a compreensão de que a escola também deve estar envolvida no processo; porém, quando indagados a respeito das avaliações da queixa escolar, os mesmos declaram não se sentir aptos ou que o ambulatório não é responsável por avaliar e atender esse tipo de queixa. Em alguns momentos, nota-se que encontram dificuldade em realizar esta avaliação.

Há uma outra reflexão importante a ser feita, pois, dentre os quatro que responderam que a queixa escolar envolve a família, a criança e a escola, 18,% são recém-formados (de um a dois anos). Este é um dado relevante, pois sinaliza que algumas mudanças já estão ocorrendo na universidade, como o contato dos graduandos com textos de autores que possuem uma visão mais crítica a respeito da área escolar.

Os entrevistados foram unânimes em afirmar a existência de uma demanda de crianças com queixas escolares nos ambulatórios de psicologia e que esta clientela é realmente grande. Quanto à procedência desta demanda, a grande maioria dos psicólogos (75%) relatou que as crianças são encaminhadas pelas escolas, por meio de relatórios que indicam a necessidade de atendimento psicológico.

As queixas mais citadas pelas escolas são a indisciplina em sala de aula, a hiperatividade e as dificuldades na aprendizagem. Analisando essas queixas, acredita-se que as atitudes dos alunos, de suposta rebeldia ou problemas de comportamento, possam ser vistas como uma forma de reagir diante das regras estabelecidas pelo professor em sala de aula, às quais as crianças precisam adaptar-se e/ou submeter-se. Como ressalta Souza (2000), o que é preciso analisar não são os “problemas de aprendizagem”, mas o “processo de escolarização”.

Os relatórios das escolas sobre as crianças revelam,

em sua grande maioria, que as dificuldades são atribuídas às crianças: não aprendem, são desobedientes, possuem algum *déficit*. Os processos de escolarização não são apresentados nos encaminhamentos, o problema está no aluno, e a escola espera que o psicólogo resolva a situação assepticamente.

Por razões diversas, 93,7% dos psicólogos não entram em contato com a escola. Apenas uma diz mandar por escrito um relatório para a escola através da família, fazendo-o em todos os casos, mesmo que a escola não solicite. Esses números indicam e confirmam o que vem sendo enfatizado neste trabalho: as experiências escolares da criança não são abordadas.

As famílias e a queixa escolar

Quanto às famílias, na leitura dos psicólogos (100%) predominam os sentimentos de ansiedade e angústia dos pais, por não saberem o que fazer diante do encaminhamento da escola, sem saber como ajudar as crianças, buscando a causa das dificuldades dos filhos. Associado a isso está o temor de que o filho possua algum problema mental e que não consiga prosseguir os estudos, ter uma carreira profissional bem sucedida, aquilo que tanto desejam para ele e que muitos deles não conseguiram alcançar.

Desse modo, a ansiedade e o temor de que o filho seja portador de um *déficit* mental - que por vezes é equivocadamente confirmado pelo encaminhamento dado pela escola para o psicólogo - instalam-se no cotidiano dessas famílias, como pôde ser verificado na fala de grande parte dos entrevistados. Os psicólogos explicam que, muitas vezes, no relato da queixa, a família culpabiliza os próprios filhos. Isto faz pensar no poder de influência da escola sobre essas famílias: os pais acreditam que professores e diretores são detentores do saber e, diante de suas afirmações, sentem-se diminuídos, sem força para questioná-los. Alguns pais se mostram resignados depois de convencidos pela escola de que seus filhos têm realmente algum problema, embora angustiados diante do insucesso escolar da criança (Patto, 1992). Outros chegam a duvidar do parecer da escola, mas se calam, por temer represálias para si e/ou para seus filhos.

Descrição dos prontuários

Com relação aos prontuários das crianças com queixa escolar, encontram-se poucas anotações e uma forte resistência por parte de alguns participantes da pesquisa em mostrá-los. Das 12 unidades de Saúde visitadas, o acesso aos prontuários só foi possível em oito delas. Todos os entrevistados relataram que têm muita dificuldade em manter os prontuários atualizados, justificando que a demanda é muito alta e que grande parte dos atendimentos acontece em grupos, tornando-se complicada a tarefa de registrar tudo, o que ocorre nos atendimentos.

Foram analisados os prontuários referentes ao período de 2000 a 2004, totalizando 235 fichas correspondentes ao número de crianças com queixa escolar atendidas pelo setor nesse período. Observou-se que a grande maioria dos encaminhamentos é feita pelas escolas; em segundo lugar, por pediatras; alguns por neurologistas e outros médicos; em menor número por escolas de ensino especial e outros especialistas como fonoaudiólogos, assistentes sociais, e também pelo Conselho Tutelar. Na descrição das queixas, a expressão “criança com dificuldade de aprendizagem” é a mais usada no diagnóstico dos problemas relacionados à escolarização; aparecem também como dificuldades na leitura e escrita, problemas com a matemática, dificuldades de atenção, concentração, repetência.

Os problemas ligados ao comportamento dentro da escola destacam-se, em seguida, como os mais citados: agressividade, desobediência às regras, hiperatividade, nervosismo, irritação, distúrbio do comportamento, desinteresse pela escola, lentidão, preguiça, e outros. Outras queixas referem-se a dificuldades de relacionamento interpessoal na escola e problemas na família.

Considerações Finais

Na análise das entrevistas e dos registros dos prontuários, foram encontrados dados semelhantes aos obtidos por Souza (1996) e Morais e Souza (2000) em suas pesquisas, no sentido de que as concepções

sobre a queixa escolar ainda estão vinculadas a uma leitura psicologizante e que patologiza o processo de escolarização.

É preciso levar em conta que a escola também se ressentida diante da falta de informação e de conhecimento tanto em relação à função do psicólogo e ao funcionamento do ambulatório quanto ao papel da instituição na constituição das queixas escolares, haja vista a concepção de que o psicólogo deve “consertar” a criança sem que os educadores revejam seus valores e suas metodologias. Pode-se, com isso, pressupor que os atendimentos oferecidos, nesses casos, não estão sendo resolvidos, uma vez que é inviável atender, da forma como estão sendo realizados, a toda a demanda da escola. É preciso buscar outras alternativas com reflexões junto à escola, para que a criança, a escola e a família sejam atingidas, pois a queixa envolve todos estes segmentos. Constata-se que não há uma parceria entre essas instâncias (psicólogos e escolas) a fim de que efetivamente sejam oferecidos atendimentos e ajuda para as crianças e seus responsáveis, de modo que os processos de ensino e de aprendizagem sejam favorecidos.

Os psicólogos têm razão, de certa forma, quando falam da impossibilidade de atendimento das queixas escolares porque o objetivo dos ambulatórios não é esse. Entretanto, isso não justifica a falta de entendimento a respeito dessa demanda; tal compreensão, se existisse, possibilitaria uma condução diferente nos acolhimentos e o imprescindível contato com a escola para esclarecimentos acerca da situação da criança.

As insatisfações dos psicólogos entrevistados refletem esse desencontro entre resoluções dos órgãos públicos de Saúde e Educação que gerou uma demanda nômade que não encontra um espaço para ser atendida. Por trás disso pode-se perceber uma falta de compreensão acerca da produção da queixa escolar e uma ausência de mobilização dos profissionais envolvidos com essa questão para que haja mudanças nesse panorama que só tende a aumentar a demanda indevidamente encaminhada aos ambulatórios por falta de melhores opções.

Percebe-se, nas entrevistas com os psicólogos, uma visão que tenta considerar os determinantes

sócio-históricos da queixa escolar, as relações entre os aspectos da intra e da intersubjetividade, porém observa-se certa dificuldade em amarrar estes conceitos com a prática. Os psicólogos entrevistados nesta pesquisa enfatizam que sua formação não lhes ofereceu suporte para o atendimento de crianças com queixas escolares, bem como para o serviço em saúde pública. Parece que o problema não está somente na graduação, mas também na pós-graduação, em particular nos cursos de especialização, haja vista que grande parte dos entrevistados especializou-se em psicopedagogia. Isto faz pensar que a questão também estaria na formação dos docentes que ministram aulas nos cursos de psicologia, que se restringe a concepções não críticas e históricas, que preconizam um indivíduo essencialmente abstrato. Por outro lado, a tentativa dos psicólogos de esboçar explicações mais contextualizadas sobre a queixa escolar sinaliza que talvez tenham tido contato com a literatura mais crítica, mas que não conseguiram apreendê-la por motivos que escapam a este estudo.

Desse modo, atribuir à queixa escolar um caráter essencialmente psicológico, desconsiderando as influências do contexto escolar e as relações de ensino e aprendizagem, revela uma falha na formação profissional, que deveria oferecer subsídios para se refletir sobre a questão do fracasso escolar de forma crítica, problematizando as complexas vivências no âmbito da vida escolar. Como salientam Souza e Chechia (2003), cabe ao psicólogo levantar, questionar e investigar as determinações sócio-históricas que constituem o processo de escolarização/educação.

Percebe-se então a crença, tanto dos psicólogos como também dos educadores, de que as dificuldades de aprender estão nas crianças. Por outro lado, pais e professores entram em conflito, muitas vezes uns jogando a culpa nos outros ou na própria criança e, por fim, esta é que sofre toda a conseqüência do preconceito e estigmatização. Entretanto, mesmo que houvesse disponibilidade física e humana nos ambulatórios para atender às solicitações da escola, de atendimentos individualizados, isso não seria a solução para essa questão. Enquanto não houver compreensão,

tanto por parte dos psicólogos quanto dos educadores, acerca do modo como estas queixas são geradas na instituição educacional e de que não é o atendimento que irá resolvê-las, continuará a haver essa dança descompassada entre a saúde mental e a educação.

Referências

- Almeida, S.F.C. (2003). *Psicologia escolar: ética e competências na formação e atuação profissional*. São Paulo, SP: Alínea.
- Bock, A.M.B. (1999). *Aventuras do Barão de Münchhausen na psicologia*. São Paulo, SP: Cortez.
- Cabral, E., Sawaya, S. (2001). Concepções e atuação profissional diante das queixas escolares: os psicólogos nos serviços de saúde. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 6, 143-155.
- Checchia, A.K.A., & Souza, M.P.R. (2003). Queixa escolar e atuação profissional: apontamentos para a formação de psicólogos. Em Antunes, M.A.M.; & Meira, M.E.M. (Org.). *Psicologia Escolar: teorias críticas* (pp. 105-137). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Contini, M. de L. J. *O psicólogo e a promoção de saúde na educação*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2001.
- Freller, C.C. (1997). Crianças portadoras de queixa escolar: reflexões sobre o atendimento psicológico. Em A.M Machado, & M.P.Souza (Org.). *Psicologia Escolar: em busca de novos rumos* (pp.63-78). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Lo Bianco A. C, Bastos, A. V. B, Nunes, M. L. T, & Silva, R.C. (1994). Concepções e atividades na psicologia clínica: implicações para a formação. Em R. Achar (org.). *Psicólogo Brasileiro: práticas emergentes e desafios para a formação* (pp. 7-80). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Meira, M.E.M., & Antunes, M.A.M. (2003). *Psicologia Escolar: teorias críticas*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Machado, A.M , & Souza, M.P.R. (1997). *Psicologia Escolar: em busca de Novos Rumos*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Machado, A.M. (2003). Os psicólogos trabalhando com a escola: intervenção a serviço do quê? Em M.A.M Antunes, & M.E.M. Meira (org.). *Psicologia Escolar: práticas críticas* (pp. 63-85). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

- Moyés, M.A.A., & Collares, C.A.L. (1992). A história não contada dos distúrbios de aprendizagem. *Cadernos CEDES* 28., 31-47.
- Morais, M.L., & Souza, B.P (2000). *Saúde e Educação: muito prazer! Novos rumos no atendimento à queixa escolar*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Patto, M.H.S. (1981). *Introdução à Psicologia Escolar*. São Paulo, SP: T. A. Queiroz.
- Patto, M.H.S. (1990). *A produção do fracasso escolar: histórias de submissão e rebeldia*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Patto, M.H.S. (1992). A família pobre e a escola pública: anotações sobre um desencontro. *Psicologia USP*, 3 (1/2), 107-121.
- Silva, S.M.C. (2002). *A constituição do desenho da criança*. São Paulo, SP: Mercado das letras.
- Souza, M.P.R. (1996). *A queixa escolar e a formação do psicólogo*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- Souza, S.M.Z.L. (1997). Avaliação escolar na formação de psicólogos: desafios e perspectivas. Em: J. G. Aquino (org.). *Erro e fracasso na escola: alternativas teóricas e práticas*. São Paulo: Summus.
- Souza, M.P.R. (2000). A queixa escolar na formação de psicólogos: desafios e perspectivas. Em E. de R. Tanamachi, M.P.R. Souza, & M. L. Rocha, (org.). *Psicologia e Educação: desafios teóricos-práticos* (pp.105-141). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. (2002). Problemas de aprendizagem ou problemas de escolarização? Repensando o cotidiano escolar à luz da perspectiva histórico-crítica em Psicologia. Em M. K. Oliveira, D. T. R. Souza & T.C. Rego (orgs), *Psicologia, educação e as temáticas da vida contemporânea* (pp. 177-195). São Paulo, SP: ED. Moderna.

Recebido em: 14/12/2005

Revisado em: 17/03/2006

Aprovado em: 06/05/2006

Sobre as autoras

Viviane Prado Buiatti Marçal (vivimarcal@terra.com.br) é psicóloga da rede pública municipal de saúde de Uberlândia/MG e docente da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Silvia Maria Cintra da Silva (silvia@ufu.br) é docente da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Endereço para correspondência

Av. Pará, 1720, Bloco 2C, Umuarama, Uberlândia - MG CEP 38405-320