

Arduo Felber

**Tim May**

Professor de Sociologia e Diretor do Centre for Sustainable  
Urban and Regional Futures, University of Salford.

# Pesquisa Social

Questões, métodos e processos

3ª edição

**Tradução:**

Carlos Alberto Silveira Netto Soares

**Consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição:**

Soraya Maria Vargas Cortes

*PhD em Políticas Sociais pela London School of  
Economics and Political Science. Professora no Departamento  
de Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.*



2004

## Entrevistas: métodos e processos **6**

---

Este capítulo visa a fornecer uma visão geral sobre a entrevista na pesquisa social. Para esse propósito, ele é dividido em quatro seções. Primeiro, são examinadas as várias formas de entrevista que são empregadas na pesquisa social. Segundo, são abordadas as maneiras pelas quais as entrevistas são conduzidas junto com as questões que informam esse processo. Terceiro, é oferecida uma visão geral das principais maneiras nas quais os dados resultantes podem ser analisados. Por fim, são examinadas as críticas à entrevista na pesquisa social.

### **ENTREVISTAS NA PESQUISA SOCIAL**

Os métodos para gerar e manter conversações com pessoas sobre um tópico específico ou um leque de tópicos e as interpretações que os pesquisadores fazem dos dados resultantes, constituem os fundamentos do ato de entrevistar e das entrevistas. As entrevistas geram compreensões ricas das biografias, experiências, opiniões, valores, aspirações, atitudes e sentimentos das pessoas. Entretanto, para alcançar isso, os pesquisadores sociais precisam entender a dinâmica das entrevistas, aprimorar a própria utilização do método e entender os diferentes métodos de conduzir entrevistas e de analisar os dados, além de ter consciência de seus pontos fortes e limitações.

Falando de modo geral, há quatro tipos de entrevistas que são utilizadas na pesquisa social. Embora essas caracterizações pareçam demarcar estritamente um método do outro, um projeto de pesquisa pode não utilizar apenas um deles, mas uma mistura de dois ou mais tipos. São eles: a

entrevista estruturada, a entrevista semi-estruturada, a entrevista não-estruturada e a entrevista de grupo.

Ao passar da entrevista estruturada para a não-estruturada, os pesquisadores mudam de uma situação na qual tentam controlar a situação predeterminando as perguntas e, assim, "ensinar" o entrevistado a responder de acordo com um esquema determinado (padronização), para outra na qual o respondente é encorajado a utilizar os seus próprios termos. Com isso em mente, podemos caracterizar as entrevistas de acordo com uma dimensão quantitativa-qualitativa, variando do exemplo padronizado formal (*surveys*) para uma situação não-estruturada de profundidade qualitativa que permite ao entrevistado responder sem sentir-se constrangido por perguntas pré-formuladas com um leque limitado de respostas. Entretanto, ao avaliar esses diferentes métodos, deveríamos prestar atenção, como é um dos argumentos principais deste livro, não tanto aos métodos relativos a uma divisão quantitativa-qualitativa da pesquisa social – como se uma destas produzissem automaticamente uma verdade melhor do que a outra –, mas aos seus pontos fortes e fragilidades na produção do conhecimento social. Para tanto é necessário um entendimento de seus objetivos e da prática, como será visto a seguir ao tratar de cada um dos tipos de entrevista.

### Entrevista estruturada

A utilização das entrevistas estruturadas está associada à pesquisa de *survey*. Essa é uma técnica com a qual muitas pessoas estão familiarizadas (embora a idéia de "grupo focal" tenha ganho um reconhecimento público maior, pelo menos no contexto da política britânica). Embora as outras técnicas, particularmente as entrevistas focais, possam envolver o pesquisador diretamente como um sujeito co-participante no processo de produção de dados, a entrevista estruturada baseia-se na utilização de um questionário como instrumento de coleta de dados.

A teoria por trás desse método é que a mesma pergunta é feita a cada pessoa da mesma maneira, de modo que quaisquer diferenças entre as respostas são consideradas reais e não resultado da situação de entrevista. Então, a validade pode ser conferida perguntando-se ao respondente a mesma pergunta, mas empregando uma forma diferente de terminologia na questão, e depois comparando as respostas. Nesse contexto, o papel do entrevistador é direcionar o respondente de acordo com a seqüência de perguntas no esquema da entrevista, e, se for buscado algum esclarecimento, pouca ou nenhuma variabilidade em quaisquer elaborações deveria ficar aparente para não influenciar as respostas. Dessa maneira, é enfatizada a neutralidade do papel do entrevistador. Portanto, as regras para

conduzir essas entrevistas são a padronização das explicações, deixando pouco espaço para desvios do esquema; provocar somente as respostas da pessoa com quem a entrevista está sendo conduzida; não estimular ou fornecer qualquer visão pessoal; não interpretar os significados, simplesmente repetir as perguntas; e, finalmente, não improvisar (adaptado de Fontana e Frey, 1994).

Considera-se que esse método permite a *comparabilidade* entre as respostas. Ele baseia-se em uma estrutura *uniforme*, enquanto um número calculado de pessoas é entrevistado de modo que seja considerado uma amostra estatisticamente representativa da população para propósitos de generalização. Então, os dados resultantes são agregados e examinados em busca de padrões de respostas no seio da população-alvo por meio de análise estatística. Por exemplo, um interesse na relação entre classe e nível educacional precisaria levantar tanto os dados sobre posição de classe como de qualificações educacionais. O seu sucesso é dependente de um bom trabalho-piloto e do treinamento dos entrevistadores para que o leque de respostas possíveis seja coberto pelo esquema da entrevista, e as respostas resultem de perguntas que sejam feitas de uma maneira uniforme e não-diretiva.

A despeito dessas perguntas, como um relatório abrangente ao analisar a questão da linguagem na pesquisa de *survey*, observa que, mesmo "com perguntas planejadas e testadas mais cuidadosamente, [ela] é imprecisa demais para permitir comunicações exatamente uniformes" (Ornstein, 1998, p.63). Como resultado, existem preocupações quanto à semelhança entrevistador e grupo-alvo, o qual, por sua vez precisa compartilhar uma cultura semelhante para que a interpretação das perguntas e a dinâmica da entrevista não variem em nenhum grau que possa ser significativo, ou, se houver variação, que ela possa ser contabilizada durante a análise. Diante disso, é sugerido que em casos onde as linguagens são diversas, existem poucos valores comuns, e onde as pessoas possam temer falar com estranhos, essa modalidade de entrevista pode não ser aplicável (Benney e Hughes, 1984, p.216).

Observadas as considerações supracitadas, em casos onde são utilizados questionários complexos, pode-se recorrer ao treinamento para lidar com essas questões. Por exemplo, na coleta de dados da história de vida, têm sido empregados tanto o método qualitativo quanto o quantitativo. No Estudo da História da Vida Alemã, que lidava com dados quantitativos ao coletar informações a respeito das características das atividades e cronologia dos eventos, os entrevistadores foram selecionados de acordo com os seus níveis de educação e experiência anterior na condução de entrevistas complexas. Eles foram treinados através do fornecimento de instruções escritas, mesmo assim foi detectado um alto grau de erros dos entrevistadores. Então, foram reali-



zados seminários para grupos pequenos de entrevistadores, nos quais eram realizadas experiências práticas de entrevistas. Depois, foram realizadas *surveys* anônimas entre os entrevistadores, as quais encontraram graus mais altos de confiança e compromisso, junto com um entendimento melhor da história e das metas do projeto (Brückner e Mayer, 1998).

Esse método de entrevistas é cada vez mais popular nas entrevistas telefônicas com propósitos de *marketing*. Aqui, um supervisor pode circular por uma sala de entrevistadores ouvindo as conversas e conferindo a extensão na qual os encarregados da aplicação das entrevistas aderem ao esquema. Com efeito, a popularidade desses métodos é crescente, pois eles permitem economias de escala ao mesmo tempo que viabilizam a supervisão do desempenho. Aqui, as questões de política de pesquisa dizem respeito não apenas ao relacionamento pesquisador-respondente, mas também à organização do processo de produção de dados em termos das condições do serviço nas quais esses empregados se encontram.

### Entrevista semi-estruturada

Entre os métodos estruturados e os focalizados existe um que utiliza técnicas de ambos. As perguntas são normalmente especificadas, mas o entrevistador está mais livre para ir além das respostas de uma maneira que pareceria prejudicial para as metas de padronização e comparabilidade. As informações sobre idade, sexo, ocupação, tipo de domicílio e assim por diante podem ser perguntadas em um formato padronizado. O entrevistador, que pode buscar tanto o *esclarecimento* quanto a *elaboração* das respostas dadas, pode registrar informação qualitativa sobre o tópico em questão. Isso permite que ele tenha mais espaço para *sondar* além das respostas e, assim, estabelecer um diálogo com o entrevistado. Como Nigel Fielding observa na utilização do método semi-estruturado ao pesquisar a socialização da polícia: "Elas eram semi-estruturadas por meio de um guia temático com sondagens e convites a estender as questões levantadas" (Nigel Fielding, 1988b, p.212). Nesse caso, o significado das declarações obtidas com a entrevista foi analisado em termos dos recursos culturais disponíveis para os recruta da polícia. Então, os dados permitiam um entendimento dos "argumentos e artifícios que os recruta utilizam ao lhes ser solicitado que ofereçam relatos sobre suas ações e crenças" (Fielding, 1988b, p.212).

Considera-se que esses tipos de entrevistas permitem que as pessoas respondam mais nos seus próprios termos do que as entrevistas padronizadas, mas ainda forneçam uma estrutura maior de comparabilidade do que nas entrevistas focalizadas. Se um pesquisador tem um foco

específico para as suas entrevistas no contexto do emprego de outros métodos, a entrevista semi-estruturada pode ser útil (por exemplo, veja Newton, 1996). Como com todos os métodos de entrevista, o entrevistador deve não apenas estar ciente do conteúdo dela, mas também ser capaz de registrar a natureza da entrevista e a maneira na qual as perguntas são feitas. Entretanto, em comparação com o método estruturado, o contexto da entrevista é um aspecto importante do processo. No seu sentido literal, ao qual todos subscreveriam, à exceção dos comportamentalistas mais toscos, o método padronizado pode apenas assumir que a informação produzida não tenha sido contaminada pelo contexto da entrevista. Dado o maior espaço oferecido ao entrevistador no método semi-estruturado e uma necessidade de entender o contexto e o conteúdo da entrevista, embora possam ser utilizados entrevistadores treinados, os próprios pesquisadores podem muito bem conduzir as entrevistas desse tipo.

### Entrevista não-estruturada ou focalizada

A diferença central dessa forma de entrevista em relação à entrevista estruturada ou à semi-estruturada é o seu caráter aberto. É dito que isso assim provê a capacidade de desafiar as preconcepções do pesquisador, assim como permite ao entrevistado responder perguntas dentro da sua própria estrutura de referência. Alguns podem considerar isso como uma licença para o entrevistado simplesmente falar sobre uma questão da maneira que escolher. Não obstante, essa desvantagem aparente é transformada em uma vantagem, porque há uma preocupação com a perspectiva da pessoa sendo entrevistada e estas coisas, como aparentemente divergir do tópico específico, podem de fato revelar algo sobre suas preocupações (Bryman, 1988a).

Foi observado antes que, nas entrevistas de história de vida, a coleta de informação sobre os eventos e caracterizações pode ser realizada através de técnicas quantitativas. Alguns pesquisadores argumentam que, embora esses métodos produzam declarações a respeito daquilo que já aconteceu, eles tornam-se menos úteis quando trata-se de reflexões sobre processos correntes de transformação social. Nesse sentido: "Elas podem revelar a base subjetiva de mudanças sociais duradouras nos padrões de percepção e comportamento de grupos sociais particulares" (Segert e Zierke, 2000, p.230). Portanto, é dito que a por vezes chamada entrevista "informal", "não-padronizada" ou "não-estruturada", obtém um foco diferente pelas seguintes razões. Primeiro, ela provê profundidade qualitativa ao permitir que os entrevistados falem sobre o tema nas suas próprias estrutu-



### Entrevistas em grupo e focais

ras de referência. Com isso, quero dizer baseados em idéias e significados com os quais estão familiarizados. Isso permite que os significados que os indivíduos atribuem para os eventos e relacionamentos sejam entendidos nos seus próprios termos. Segundo, ela oferece um menor entendimento sobre o ponto de vista dos sujeitos.

Essa técnica inclui aquelas que são conhecidas como entrevistas biográficas, de história oral e de história de vida (embora, como observado, estas também incluam técnicas quantitativas). Em relação a estas últimas, estudiosos observaram a importância de preservar um "sentimento" da troca entre o entrevistador e o entrevistado nas transcrições delas resultantes (Simeoni e Diani, 1995). Assim, ao perguntarem a mulheres sobre as suas experiências, ao invés de suporem que as mesmas já são conhecidas, considera-se que esse tipo de abordagem desafia as "verdades" das maneiras oficiais de ver e revelar "como as mulheres sentem-se sobre o que fizeram e possam interpretar o significado pessoal e o valor de atividades particulares" (K. Anderson et al., 1990, p.95). Ele também pode mapear como as relações mudam com a transformação das condições socioeconômicas. Como Simon Charlesworth observa no seu estudo sobre esse processo e seus efeitos sobre uma comunidade:

o que emergiu de homens e mulheres de todas as idades foi uma história notavelmente coerente da perda de uma maneira de viver que se baseava no trabalho árduo e industrioso, na qual havia um sentido de amizade e relação, de respeito e dignidade básicos. (Charlesworth, 2000, p.10)

Agora, estamos claramente no extremo qualitativo do espectro da pesquisa. Considera-se que as entrevistas estruturadas dão muito pouco espaço para as pessoas expressarem as suas próprias opiniões da maneira que escolherem. Elas têm que se ajustar a quadros ou categorias que o pesquisador já predeterminediu.

Obviamente, a entrevista focalizada envolve o pesquisador ter uma meta em mente ao conduzir a entrevista, mas a pessoa sendo entrevistada está mais livre para falar sobre o tópico. Assim, esse método é caracterizado pela *flexibilidade* e pela descoberta do *significado*, ao invés da padronização ou de uma preocupação em comparar limitando as respostas com um esquema de entrevista estabelecido. Com essa flexibilidade em mente, Ray Pahl (1995) preferiu o termo "entrevistas reestruturadas" no seu estudo sobre a ansiedade e o estresse entre os "ricos e bem-sucedidos". As transcrições não apenas eram enviadas para os entrevistados para que comentassem e fizessem emendas, mas o propósito para o qual os dados eram coletados também foi alterado tanto durante como depois das entrevistas serem conduzidas (Pahl, 1995, p.197-201).

As entrevistas de grupo constituem uma ferramenta valiosa de investigação, permitindo que os pesquisadores explorem as normas e dinâmicas grupais ao redor de questões e tópicos que desejem investigar. A extensão do controle da discussão do grupo determinará a natureza dos dados assim produzidos. Nessa grande categoria de técnicas de entrevista, um método que se tornou mais amplamente conhecido nos últimos anos foi o *grupo focal*. A diferença principal entre o formato de grupo e o de grupo focal é que, no último, os participantes são encorajados mais explicitamente a falar uns com os outros, em oposição à responder às perguntas de uma pessoa de cada vez (Kitzinger e Barbour, 1999). Uma vez observado, isso pode ser aplicado igualmente às entrevistas de grupo quando os participantes comentam e discutem as suas opiniões e respostas sem esperarem pela orientação do entrevistador ou são encorajados explicitamente a fazê-lo para provocar elaboração e/ou esclarecimento.

Uma entrevista de grupo típica envolve entre 8 e 12 pessoas que, guiadas por um entrevistador, discutem o(s) tópico(s) em pauta durante uma hora e meia a duas horas e meia (Stewart e Shamdasani, 1990, p.10). É preciso ser atingido um equilíbrio entre um tamanho de grupo pequeno demais para o estudo interativo ou um muito grande que impeça todos os membros de participarem na discussão. Entretanto, como com todas as regras de orientação de pesquisa, isso dependerá do que é possível, em circunstâncias sobre as quais o pesquisador pode ter pouco ou nenhum controle, bem como dos objetivos da investigação e dos recursos disponíveis.

As entrevistas de grupo foram utilizadas em uma variedade de contextos durante um longo período de tempo: por exemplo, em estudos de operários da siderurgia que vivenciaram mudanças nas práticas de trabalho (Banks, 1957), nos efeitos de encarceramento por períodos longos (S. Cohen e Taylor, 1972), nas inovações e conflitos nas organizações (Steyaert e Bouwen, 1994), nas experiências de saúde mental das mulheres (A. Butler, 1994) e nas visões de comunidades sobre o risco e a segurança nuclear (Waterman e Wynne, 1999). No estudo de Banks (1957), os trabalhadores siderúrgicos foram entrevistados individualmente e em grupo. Embora tenha sido descoberto um grau de consistência entre os dados produzidos por ambos os métodos, as respostas do grupo tendiam a levar em conta as situações dos outros ali presentes e havia uma tendência maior a expressar queixas da gerência. Waterton e Wynne (1999) descobriram que as enquetes de opinião haviam construído uma visão simplista sobre os sentimentos da comunidade em relação a uma usina nuclear local que era desafiada pelas maneiras complexas nas quais as pessoas falavam sobre os riscos durante as entrevistas em grupo.

Parecia possível obter resultados diferentes pela utilização de entrevistas de grupo ou individuais (fossem focalizadas ou através de enquetes). Entretanto, disso não decorre que um resultado deve ser considerado como simplesmente "verdadeiro" ou "falso". É claro, as enquetes de opinião mal desenhadas podem produzir um quadro distorcido e mesmo falso das atitudes. Não obstante, também devemos ser sensíveis ao fato de que entrevistas de grupo e individuais produzem perspectivas *diversas* sobre as mesmas questões. Por exemplo, essa comparação demonstra que a interação no interior dos grupos (como no chão de fábrica) afeta a nós todos em termos das nossas ações e opiniões. Como a maior parte das nossas vidas são passadas em interações com os outros, não é nenhuma surpresa que elas sejam modificadas de acordo com a situação social na qual nos encontramos. Por essa razão, as entrevistas de grupo podem prover uma compreensão valiosa tanto das relações sociais em geral como do exame dos processos e das dinâmicas sociais em particular. Ao mesmo tempo, deveria ser tomada cautela ao atribuir-se as opiniões desses grupos à população inteira. Isso é particularmente importante dada a atual tendência, entre os pesquisadores de mercado e os partidos políticos, de utilizar esse meio sempre mais prolifera as questões de custos e a demanda por meios sempre mais rápidos de coleta de dados somente para provar os preconceitos existentes, as questões de seletividade, representação, validade e confiabilidade não desaparecem!

### CONDUZINDO ENTREVISTAS NA PESQUISA SOCIAL

A primeira seção desse capítulo cobriu tipos diferentes de entrevistas cujas práticas são fundamentadas por idéias e métodos diferentes. Por essa razão, e a título de introdução ao processo de condução de entrevistas, nesta seção irei me concentrar nas principais questões que o leitor poderia considerar ao adotar uma ou mais dessas técnicas. Entretanto, de fato as considerações sobre tais questões dependerão do método de entrevista sendo empregado. Essa seção também é demarcada conforme os textos sobre pesquisa social, os quais tendem a adotar perspectivas particulares quando se trata do processo de entrevista. Primeiro, ela considerará as prescrições comuns para entrevistas, que são aplicáveis de forma geral, mas não exclusiva, às formas estruturadas e semi-estruturadas. Segundo, passará à consideração do processo de condução de entrevistas focalizadas e não-estruturadas. Como ficará evidente, os pesquisadores de inspiração feminista em particular têm criticado certas caracterizações sobre como indesejáveis as entrevistas tanto como impraticáveis quanto como indesejáveis.

veis. Dado isso, a terceira subseção delinear as principais questões a serem consideradas na condução de entrevistas, incorporando essas críticas.

### Prescrições comuns para a prática de entrevistas

Comumente, considera-se que existe uma tensão entre a subjetividade e a objetividade no processo de entrevista. Por um lado, é dito que as entrevistas produzem um conhecimento livre de preconceitos ou vieses; por outro, que deve ser mantida uma autoconsciência para deixar a entrevista "fluir". Como Jody Miller e Barry Glassner escrevem nas suas reflexões sobre o "dentro" e o "fora" nas entrevistas:

Aqueles de nós que almejam entender e documentar os entendimentos de outros escolhem as entrevistas qualitativas, porque elas nos fornecem meios de explorar os pontos de vista dos nossos objetos de pesquisa, enquanto garantem a esses pontos de vista o culturalmente honroso *status* de realidade. (J. Miller e Glassner, 1997, p.100)

Para esse propósito, o entrevistador e o entrevistado precisam estabelecer um entendimento intersubjetivo. Ao mesmo tempo, a busca da objetividade requer uma "distância" para situar as respostas socialmente. Aparentemente, temos dois pólos opostos – o engajamento completo e a análise desligada. O resultado é que um relacionamento mais intenso parece produzir uma entrevista bem-sucedida de um ponto de vista qualitativo, enquanto assume-se que uma forma mais desligada e padronizada produz dados mais confiáveis (Cicourel, 1964). Parece ser necessário estabelecer um "equilíbrio" entre os dois critérios aparentemente contraditórios.

Ao examinar essas questões, os textos sobre entrevistas destacam uma série de pontos que precisam ser considerados pelo pesquisador. Primeiro, há a questão do papel do entrevistador: que efeito ele está tendo sobre o entrevistado e, assim, sobre o tipo de material coletado? O seu papel durante a entrevista é o de cientista imparcial ou de amigo e como isso afeta a entrevista? Relacionadas a isso estão as discussões sobre as características dos entrevistadores: qual é a sua idade, o seu sexo, a sua raça e o seu modo de falar? Essa é uma questão importante que afeta diretamente o tipo de informação produzida. Por exemplo, foi feito um estudo no Tennessee entre respondentes negros utilizando entrevistadores brancos. A idéia era considerar as suas atitudes e a extensão em que estavam satisfeitos com as suas vidas sociais, políticas e econômicas. Quando entrevistados por brancos, as atitudes deles eram classificadas como expressando um nível de satisfação "alto". Entretanto,



to, quando entrevistados por negros, as atitudes mudavam e era expressada uma opinião mais radical.

Antes de fazer entrevistas, é importante considerar uma combinação de características, com base não apenas na raça, mas também em fatores como idade, sexo e modo de falar. Isso ajuda a evitar-se a substituição das palavras dos respondentes pelas dos entrevistadores. Assim, os textos falam de "combinação". Muito simplesmente, pode não ser apropriado uma pessoa enfaticamente, que se parece mais familiarizada com os delinquentes do mundo financeiro, entrevistar os Hell's Angels\* sobre as suas crenças e ações. Não obstante, essa observação deveria ser temperada pela referência ao propósito, às expectativas, ao conteúdo e ao contexto do próprio processo de pesquisa.

Na mesma linha do trabalho de Kahn e Cannel (1983), Moser e Kalton (1983) sugerem que há três condições necessárias para a realização bem-sucedida de entrevistas. Embora especificamente discutindo as entrevistas de *survey*, eles expõem questões que são dignas de uma consideração mais geral. A primeira condição necessária é a *acessibilidade*. Isso refere-se a se a pessoa respondendo às perguntas tem acesso ou não à informação que o entrevistador procura. Isso pode parecer uma questão simples, porém, como observado na discussão dos questionários em particular, pode existir uma lacuna entre os modos de entendimento do entrevistador e do entrevistado. É claro, dependendo do método de entrevista utilizado, o entrevistador pode possuir a flexibilidade para esclarecer as perguntas.

A falta de informações pode ter diversas razões. Por exemplo, a pessoa sabia a resposta, mas esqueceu; revelar certos tipos de informação envolve um desgaste emocional excessivo; é esperado um certo tipo ou método de resposta com o qual a pessoa não está familiarizada (as estruturas de referência são discrepantes) ou, muito simplesmente, as pessoas podem se recusar a responder por razões pessoais, políticas, éticas ou uma combinação dessas. Nessas situações, o entrevistador deve avaliar se continua ou não a linha de questionamento ou a própria entrevista.

A segunda condição necessária é a *cognição* ou um entendimento da pessoa sendo entrevistada do que é requerido dela no papel de entrevistada. As entrevistas são contatos sociais e não simplesmente meios passivos de obter informação. Como todos os contatos sociais, elas são orientadas por regras e as partes trazem consigo expectativas quanto ao seu conteúdo e o papel que devem adotar. Portanto, é importante que os entrevistados não apenas saibam o que é requerido, mas também entendam o que é esperado deles. Sem isso, a pessoa sendo entrevistada pode sentir-se desconfortável e isso afeta os dados resultantes. Por essas razões o esclarecimento não é apenas uma consideração prática, mas também ética e teóri-

\* N. de R. T. Gangues de motociclistas.

ca. Novamente, isso dependerá do tipo de entrevista sendo utilizada. Em uma situação estruturada, a natureza da resposta é orientada pelo esquema da entrevista. Por outro lado, a entrevista focalizada funda a sua força na eliciação de respostas que estão, tanto quanto possível, na própria estrutura de referência e nas palavras da pessoa.

Terceiro, e relacionado ao que foi supracitado, há a questão da *motivação*. O entrevistador deve fazer com que os sujeitos sintam que a sua participação e respostas são valorizados, pois a sua cooperação é fundamental para a condução da pesquisa. Isso significa manter o interesse durante a entrevista (Moser e Kalton, 1983, p.271-2). Uma vez que isso seja feito, há certas técnicas para fazer as perguntas durante o curso da entrevista. Primeiro, é feita uma distinção entre as perguntas "diretivas", que requerem uma resposta "Sim" ou "Não", e as não-diretivas, que permitem mais espaço para a resposta. Assim, um entrevistador pode pedir que uma resposta seja enquadrada de uma maneira particular ou pode ser menos direto e perguntar, por exemplo, "Você poderia me falar um pouco mais sobre isso?". Outro método recomendado é repetir o que a pessoa disse, mas com uma inflexão crescente da voz. Por exemplo, se a resposta é "Gostei de encontrá-los", então o entrevistador responde "Você diz que gostou de encontrá-los...?". Isso é dito para obter elaborações importantes de uma declaração pessoal.

Às vezes, na vida cotidiana, encontramos em conversações onde uma pessoa é hostil à linha de questionamento ou fica embaraçada por uma razão ou outra. As entrevistas não fogem a isso. É claro que seria errado prosseguir nessa linha de questionamento, mas um método de evitar o embaraço ou a hostilidade é perguntar através da generalização. Ao invés de colocar uma pergunta direta: "O que você pensa sobre X", poderia perguntar "Muitas pessoas consideram que ... você tem uma opinião sobre isso?". Essa utilização de sondagens é muito recomendada. A sondagem é definida como "encorajar o respondente a dar uma resposta, a esclarecer ou a ampliar uma resposta" (Hoinville e Jowell et al., 1987, p.101). As sondagens variam das chamadas neutras, em situações padronizadas, até tipos mais abertos, em entrevistas não-estruturadas.

A possibilidade de fazer sondagens é reduzida conforme a entrevista torna-se mais estruturada, pois quaisquer variações entre entrevistas podem reduzir a comparabilidade. Entretanto, uma mudança na ênfase de uma pergunta ou uma pergunta semelhante posta de maneira diferente não apenas podem provocar pensamentos ulteriores sobre o objeto como também oferecem um catalisador que permite que o entrevistado estabeleça ligações com outras respostas já dadas. Isso permite a elaboração por um método de utilização da informação obtida subsequentemente durante a entrevista e a sua aplicação a um estágio posterior da conversação. Aqui, há alguns paralelos com a idéia de "interpretação retrospectiva-prospecti-



va" (Garfinkel, 1967; J. Scott e Alwin, 1998). Na mesma linha, também é possível perguntar às pessoas sobre possibilidades futuras em relação a experiências passadas. Isso permite que o entrevistador tenha uma idéia de como as pessoas pensam sobre questões ou aceitam os eventos nas suas vidas, permitindo-lhes construir um quadro do evento ou questão de modo que ele não seja "compartimentalizado", mas esteja relacionado a outros fatores que são considerados importantes.

Outra técnica em geral recomendada é a sondagem em busca de respostas comparáveis e codificáveis. Essa pertence mais aos métodos estruturados e semi-estruturados. Nas entrevistas, as pessoas podem dar respostas semelhantes às das pessoas que foram entrevistadas antes. Como resultado desse conhecimento, você pode decidir se dedicar à linha de questionamento para entender a extensão na qual as respostas são semelhantes e, portanto, podem ser codificadas da mesma maneira.

Sem a devida consideração aos entrevistados como pessoas, eles podem ficar com a impressão de que o pesquisador está lhes fazendo um favor - um inversão bizarra da situação! Falando em termos práticos, se as pessoas sentem-se valorizadas, a sua participação tende a crescer - assim como melhoram as suas atitudes em relação a futuros envolvimento com pesquisas sociais. Uma idéia que pode ajudar os pesquisadores é imaginarem a si mesmos na mesma posição em circunstâncias semelhantes. Eles estariam preparados para cooperar e responder às suas próprias perguntas? Para auxiliar esse processo, é dada atenção à questão do estabelecimento de uma relação amigável. Isso refere-se ao desenvolvimento de uma confiança mútua "que permite o livre fluxo da informação" (Spradley, 1979, p.78). O que remete-nos para a discussão das entrevistas focalizadas e do estabelecimento de relação amigável utilizando esse método.

### A prática de entrevistas focalizadas

O estabelecimento de relação amigável nas entrevistas focalizadas é de importância suprema, dado que o próprio método é desenhado para possibilitar o entendimento das perspectivas do entrevistado. Por exemplo, contatos iniciais com gerentes podem provocar respostas oficiais que refletem como a organização deveria parecer em termos da retórica da sua própria imagem. Portanto, precisamos lembrar que a linguagem, mais do que um ato de fala, também é um ato de representação. Nesse caso, se os pesquisadores desejam ir além da representação oficial, para descobrir como as coisas realmente são, terão que procurar a verdade dos indivíduos sendo entrevistados - supondo a sua disposição para entrarem nesse diálogo. Como Whyte (1984) examinar o processo de construção dos primeiros contatos:

O entrevistador mantém a conversação distante de tópicos valorativos deliberadamente e tenta levar os informantes a fazerem declarações descritivas. Podemos começar perguntando a eles apenas o que os seus cargos acarretam, o que fazem e em que momentos e como os seus serviços ajustam-se no processo de produção como um todo. (Whyte, 1984, p.104)

Spradley (1979) vê o estabelecimento dessa relação amigável como um processo de quatro estágios. Primeiro, há a apreensão inicial que tanto o entrevistador como o entrevistado têm do processo. Isso é perfeitamente compreensível se eles não se conhecem, e o entrevistador não deve sentir que isso é uma deficiência pessoal de sua parte. Como observa Whyte, para superar isso, ambos devem começar a falar um com o outro, o que é auxiliado pela utilização de *perguntas descritivas*. Essas incluem, por exemplo, a quantidade de tempo que uma pessoa leva para desempenhar uma tarefa na qual o entrevistador está interessado. Essas poderiam tomar a forma de perguntas "jornada longa", como pedir que alguém relate um dia comum no trabalho, em casa ou em outro lugar. Isso poderia ser reduzido para perguntas "jornada curta", perguntando-se a alguém o que é feito em uma função particular, por exemplo, que tarefas estão de fato envolvidas no desempenho de uma dada função. Também é possível perguntar às pessoas sobre coisas particulares que aconteceram a elas. Spradley (1979) utiliza o exemplo em que um entrevistado lhe conta que alguém o fez passar um "mau bocado". Então, Spradley perguntou o que ele queria dizer com isso. Mais comumente, o leitor poderia perguntar às pessoas de que experiências elas se lembram, particularmente em torno do tópico no qual você está interessado ou, finalmente, perguntar-lhes que termos elas utilizam para determinados lugares ou coisas. No exemplo de Spradley, ele aprende que uma cela de cadeia é chamada de "barril" e isso permitiu-lhe fazer perguntas sobre o tópico utilizando a linguagem do entrevistado.

A utilização dessas perguntas também ajuda no segundo estágio do estabelecimento da relação amigável: a *exploração*. Aqui, cada participante da entrevista começa a descobrir como é o outro, como a entrevista avançará e por que razão. Novamente, isso é auxiliado fazendo perguntas descritivas que levam ao terceiro estágio, da *cooperação*, onde cada participante da entrevista "sabe o que esperar do outro" (Spradley, 1979, p.82). O estágio final poderá levar muitas semanas para chegar e dependerá do tempo de que o entrevistador e o entrevistado dispõem. Esse estágio é chamado *participação*:

uma dimensão nova é acrescentada ao relacionamento, na qual o informante reconhece e aceita o papel de ensinar o etnógrafo. Quando isso acontece, há um elevado senso de cooperação e total participação na pesquisa. Os infor-

mantas começam a assumir um papel mais assertivo. Eles trazem informação nova para o estudo do etnógrafo e ajudam a descobrir padrões na cultura. (Spradley, 1979, p.83)

A entrevista focal é um processo de construção de confiança e cooperação. Ela utiliza não apenas questões descritivas, mas também o que Spradley (1979, p.120) denominou *perguntas estruturais*. Estas habilitam o entrevistador a explorar as experiências e as áreas da vida de uma pessoa e de maior profundidade; também podem ser utilizadas para explorar e desconfirmar idéias determinadas do pesquisador. Essas perguntas de "verificação" podem tomar a forma de indagações sobre os tipos de pessoas que o entrevistado tende a socializar. Entretanto, há uma necessidade de estar ciente da sensibilidade de alguns temas e como formular perguntas sobre eles.

Como em toda prática de pesquisa, as entrevistas não começam simplesmente quando a primeira pergunta é feita. A preparação através de leituras e do trabalho exploratório inicial, o entendimento da situação na qual está se inserindo, o esclarecimento de quaisquer ambigüidades que as pessoas possam ter sobre a pesquisa, a elicitação da cooperação delas e ser sensível a considerações éticas, políticas e teóricas no processo foram uma parte central da sua prática. Pode ocorrer que as pessoas a quem o pesquisador deseja entrevistar não sejam receptivas a abordagens diretas ou sejam difíceis de rastrear. Com relação às primeiras, dois pesquisadores das turmas de ciclistas observaram como "os ciclistas rejeitam muitas perguntas e não toleram comentários não-solicitados" (Hopper e Moore, 1990, p.369).

Nessas circunstâncias, pode ser empregada a técnica de *amostragem de bola de neve*. Aqui, é solicitado a grupos pequenos de pessoas, que são os primeiros entrevistados, que nomeiem os seus amigos, os quais são entrevistados a seguir. Esse processo continua até que o pesquisador esteja convencido que os dados deles são suficientes para o propósito do estudo, ou o tempo, os possíveis entrevistados e/ou os recursos tenham acabado! Essa forma de amostragem não-probabilística é muito útil para obter acesso a certos grupos. Entretanto, os pesquisadores também têm que estar cientes de que herdaram as decisões de cada indivíduo quanto a quem é adequado entrevistar. Isso pode não representar um problema, mas pode levar o pesquisador a coletar dados que refletem perspectivas particulares e, assim, omitir as vozes e opiniões de outros que não são parte de uma rede de amigos e conhecidos. Nessa medida, é necessário proteger-se contra a tendência a sucumbir ao que Pahl (1995, p.198) denominou "métodos semelhantes à sociologia de bar" (Methods Are Resembling Saloon Bar Sociology - MARSBARS).

Outro método para auxiliar o estabelecimento de uma relação amigável e para favorecer que os respondentes relembrem é denominado *entrevista sequencial*. Esse pode ser aplicável a todos os métodos de entrevista, mas é de particular interesse para aqueles que permitem maior flexibilidade para a pessoa responder nos seus próprios termos; ele envolve entrevistar as pessoas sobre como os eventos poderiam se desdobrar ou se desdobraram. Utilizar esse formato cronológico habilita as pessoas a refletirem sobre as suas experiências ou as projetarem em termos do(s) evento(s) que seja(m) de interesse. Por exemplo, ao fazer entrevistas sobre problemas habitacionais, Pierre Bourdieu pedia aos respondentes que falassem sobre os seus locais de residência anteriores, como eles tinham deixado de morar lá e as suas condições de acesso: "As entrevistas realizadas de acordo com essas linhas avançavam de tal maneira que nos parecia muito 'natural', dando lugar a alguns relatos de inesperada franqueza" (Bourdieu, 1999, p.618).

Se é utilizado um formato não-estruturado, a sua flexibilidade permite que as pessoas retornem a uma questão mencionada anteriormente e a elaborem. Ademais, como o relato do evento desdobra-se, ele também permite ao entrevistador perguntar sobre uma crença declarada anteriormente no contexto da informação obtida. Esse método de "repensamento" permite que os entrevistadores confirmem as suas interpretações e busquem elaborações sobre o relato da pessoa. Ele também permite que os entrevistados não apenas elaborem, mas também corrijam e/ou modifiquem os seus relatos. Esse método é particularmente valioso por ligar mudanças históricas com as alterações nos cursos de vida das pessoas (veja Giele e Elder, 1998).

O método cronológico de entrevistas está associado com a idéia da "carreira" de uma pessoa. Originando-se na obra de pesquisa social da Escola de Chicago (veja Bulmer, 1984a; Kurtz, 1984), isso não significa mudanças no *status* ocupacional de uma pessoa, mas as transformações pelas quais as pessoas passam ao adotarem papéis particulares como resultado de experiências novas. Erving Goffman (1968, p.119) falava do valor dessa idéia em termos da sua "bilateralidade":

Um lado está ligado a temas internos mantidos com zelo e intimidade, como a auto-imagem e o sentimento de identidade; o outro lado diz respeito à posição oficial, a relações jurídicas e ao estilo de vida e é parte de um complexo institucional acessível publicamente.

Enquanto Goffman construiu um argumento sobre a utilização da observação das ações das pessoas para conferir os seus relatos dessas ações através de entrevistas, Howard Becker (1963) empregou esse método no seu estudo clássico sobre usuários de maconha.



Becker examinou, através da utilização de 50 entrevistadas, o processo pelo qual as pessoas aprenderam a tornar-se usuários de maconha. De acordo com ele, elas construíram uma identidade como usuário(a) dessa droga. O simples fato de fumar a droga em si não era o bastante. As pessoas tinham que desenvolver os hábitos, as técnicas e os padrões de comportamento de outras pessoas antes que fossem plenamente capazes de desfrutar dos seus efeitos. Assim, o principiante estava

curioso sobre a experiência, ignorando como ela seria, e temeroso de que ela fosse mais do que ele [sic] pretendia. Se passar por todos os passos delineados a seguir e mantiver as atitudes desenvolvidas neles, tornar-se-á disposto e capaz de utilizar a droga por prazer quando a oportunidade se apresentar. (Becker, 1963, p.46)

Os estágios através dos quais as pessoas tinham que passar foram mapeados na descrição de Becker pela utilização de extratos dos dados de entrevista coletados. Esses ilustram a importância de cada estágio no aprendizado para tornar-se um usuário de maconha. Eles estavam "aprendendo a técnica", "aprendendo a perceber os efeitos" e "aprendendo a desfrutar dos efeitos". Através desse método, Becker pôde mapear a socialização de uma pessoa em uma subcultura a partir da sua disposição inicial de experimentar uma droga, passando pela primeira experiência com a mesma, pela aprendizagem das técnicas para ficar "chapado" e, por fim, aprender a desfrutar o que tenderia a ser uma experiência inicial desagradável (tontura, sede, formigamento do couro cabeludo e relaxamento da noção de tempo e de distância). Pela adoção do conceito de uma carreira no processo de entrevista, Becker encerra com uma compreensão fascinante do que muitas pessoas vêem como um comportamento desviante.

Agora, estamos firmemente no extremo qualitativo do espectro de entrevistas, onde ficam as entrevistadas biográficas e de história de vida. Ambos os tipos buscam a profundidade qualitativa. Como de costume, elas são conversações detalhadas que tentam obter uma compreensão mais plena da biografia de uma pessoa. A obra de Clifford Shaw (1930) utiliza um método de história de vida que relata a história de um adolescente que estava preso por "fazer avião" (um tipo de delito semelhante ao tráfico de drogas). Shaw enfoca a primeira infância de Stanley (o "avião") e a morte da sua mãe. Depois desse período, ele fugiu de casa e passou algum tempo em diversas instituições, antes de viver finalmente nas ruas trabalhando como "avião" para traficantes. Os dados nos quais a sua história de vida foi baseada levaram seis anos para serem coletados. A flexibilidade desse método capacitou Shaw a voltar a Stanley de tempos em tempos, quando

ele era solicitado a estender os seus relatos. Shaw foi capaz de construir um quadro da sua vida e das circunstâncias que levaram às suas ações.

### As abordagens feministas do processo de entrevistadas

Ann Oakley (1979) entrevistou mulheres sobre as suas experiências de transição para a maternidade. A pesquisa envolvia conduzir 233 entrevistas que geraram um total de 545 horas e 26 minutos de dados gravados em fitas (Oakley, 1979, p.309). As mulheres a quem ela entrevistou estavam em um estágio crítico das suas vidas e desejavam conhecer as respostas para as suas questões ou simplesmente serem confortadas em suas aflições. Como resultado, foram feitas a ela 878 perguntas, 76% das quais eram solicitações de informações sobre procedimentos médicos, fisiologia, cuidados com o bebê e assim por diante. O restante dividia-se em perguntas "pessoais" e "de aconselhamento" e aquelas a respeito do próprio processo de pesquisa. As pessoas incluíam perguntas sobre a sua própria experiência de maternidade e parto (veja Oakley, 1984).

Diante de tais exigências, como ela poderia executar as prescrições dos manuais acadêmicos para entrevistadas? Por exemplo, elas são consideradas como um processo unilateral de obtenção de respostas das pessoas, sem responder às perguntas delas. O desengajamento não é uma possibilidade realista no processo de entrevista, portanto, mas é construído depois do evento. Como resultado, os aspectos vivenciais do processo são subsumidos pelas categorias teóricas utilizadas para interpretar os dados retrospectivamente. Isso não sugere que a reconstrução não seja necessária (Stanley e Wise, 1993, p.155), mas que o experiencial não deveria ser posto entre parênteses em nome do desengajamento.

Com isso em mente, Ann Oakley (1990) lista três razões por que o desengajamento não pode funcionar. Primeiro, não era razoável adotar esse relacionamento de exploração com as mulheres que ela entrevistava. Como uma feminista confrontada com perguntas como "Uma [anestesia] epidural pode deixar uma mulher parálitica?", uma resposta como "Essa é difícil; nunca tinha pensado nisso" (Oakley, 1990, p.48) está de acordo com as prescrições dos manuais, mas dificilmente é satisfatória. Segundo, dado que uma meta da pesquisa feminista (como observado no Capítulo 1) é contrapor-se à divisão entre público e privado dando voz às questões e experiências das mulheres, ela

considerava a pesquisa sociológica como uma maneira essencial de dar à posição subjetiva das mulheres não apenas maior visibilidade na sociologia, mas, mais importante ainda, na sociedade, do que ela tinha tradicionalmente. (Oakley, 1990, p.48)



Terceiro, a idéia de não responder as perguntas colocadas pelo entrevistado não colaborava com a meta tradicional de estabelecer uma relação amigável. Uma recusa em responder, ou uma resposta evasiva, não é uma troca genuína de informação. Esperar que alguém revele informação pessoal importante sem entrar em um diálogo é insustentável. Por essas razões, o *engajamento*, não o desengajamento, é um aspecto valorizado do processo de pesquisa feminista. Essa crítica é levada a um estágio mais avançado. O desengajamento é visto como refletindo um "paradigma masculino" de pesquisa (Oakley, 1990), cujas implicações requerem que os pesquisadores examinem os seus próprios pressupostos e perspectivas de acordo com uma metodologia flexível (Alvesson e Sköldberg, 2000). A idéia de "controlar" a distância social e a familiaridade entre o entrevistador e o entrevistado, ou controlar os perigos de uma relação excessivamente amigável, como defendem alguns textos, é uma contradição em termos:

Penso que uma entrevistadora mulher que está entrevistando mulheres e que tem consciência da maneira na qual as mulheres são tratadas e da posição delas estará consciente dessa contradição entre o que os manuais dizem ser uma entrevista e como uma feminista acha que ela deveria tratar outras mulheres. (Oakley, citada em Mullan, 1987, p.194)

Estabelecer uma relação amigável, ser "desengajado" e conduzir a entrevista em uma relação hierárquica entre as partes são atos rejeitados tanto na teoria como na prática.

Em contraste com a necessidade aparente de estabelecer uma relação amigável em um estudo de esposas de pastores, uma pesquisadora ficou "surpresa pela prontidão com que as mulheres falavam comigo" (Finch, 1984, p.72). Isso não era simplesmente o resultado da utilização de uma técnica de entrevista em profundidade, mas uma demonstração de que uma mulher entrevistando outra mulher "conduz ao fluxo fácil da informação" (Finch, 1984, p.74). Isso foi atribuído a três fatores. Primeiro, as mulheres estão mais acostumadas a intrusões nas suas vidas privadas pela visita de médicos, assistentes sociais, agentes de saúde e outros e, portanto, têm menos tendência do que os homens a acharem as perguntas sobre as suas vidas incomuns. Segundo, no ambiente das suas próprias casas, é maior a possibilidade de o entrevistador tornar-se um "convidado amigável" do que um "inquisidor oficial". Terceiro, a posição estrutural das mulheres na sociedade e a sua "consignação à esfera privada, doméstica..." torna particularmente provável que elas recebam bem a oportunidade de falar com um ouvinte simpático" (Finch, 1984, p.74).

Outras considerações sobre as entrevistas de base feminista são as interações entre os homens e as mulheres e as maneiras nas quais as conver-

sações cotidianas são estruturadas, afetando assim qualquer diálogo que envolva os dois sexos. As conversas cotidianas entre homens e mulheres são uma troca genuína e mútua de pontos de vista sem que o poder social opere de maneira a enviesar a troca em favor do homem? De acordo com os resultados de um estudo, os homens tendem a dominar as conversações. Pamela Fishman conclui como os homens e mulheres diferem na maneira de manterem interações:

As mulheres pareciam tentar com mais frequência e ter menos sucesso do que os homens. Os homens tentavam menos e raramente fracassavam nas suas tentativas. Ambos viam os tópicos apresentados pelas mulheres como experimentais; muitos desses eram abandonados rapidamente. Em contraste, aqueles apresentados pelos homens eram tratados como tópicos a serem perseguidos; raramente esses eram rejeitados. As mulheres tinham mais trabalho que os homens na interação, porque tinham menos certeza do sucesso. Elas faziam grande parte do esforço necessário para a interação, começando as conversas e depois trabalhando para mantê-las. (Fishman, 1990, p.233-4)

Em outras palavras, se tomamos por garantida a maneira "normal" de conversar no nosso trabalho com outros pesquisadores e com aqueles que fazem parte da nossa pesquisa, as chances são de que ela exclua muitas mulheres da participação igualitária, um ponto particularmente importante se conduzimos entrevistas de grupos que contêm tanto homens como mulheres. Portanto, o exame reflexivo das práticas de pesquisa torna-se uma parte fundamental do processo de entrevista novamente.

O exame reflexivo da natureza de gênero das entrevistas revela tanto diferenças como semelhanças. Maureen Padfield e Ian Procter (1996) entrevistaram moças a respeito de suas aspirações e, originalmente, procuraram controlar o gênero do entrevistador "padronizando" as entrevistas. Quando se chegou ao tema sensível do aborto, eles encontraram uma consistência de respostas em relação à pergunta feita. Entretanto, em relação às elaborações voluntárias sobre o tópico através de referências a experiências pessoais, surgiram diferenças entre os dois entrevistadores: "nas entrevistas de Maureen, as elaborações ocorreram, enquanto nas de Ian, não" (Padfield e Procter, 1996, p.364). Contudo, outras informações sensíveis sobre relacionamentos e tentativas de estupro foram reveladas para Ian Procter. Portanto, embora seja possível que aspectos impróprios da masculinidade sejam pontos entre parênteses em alguma medida, as diferenças ainda vieram a tona. Isso mostra a necessidade de prestar atenção não apenas ao gênero do entrevistador, mas também às maneiras nas quais as idéias do entrevistado sobre gênero servem para estruturar os seus relatos.