

Sellitz, C

2.2.2

7

COLETA DE DADOS

II. Questionários e Entrevistas



Comparação entre Entrevista e Questionário

Conteúdo da Pergunta

Tipos de Entrevistas e Questionários

O Método Sociométrico

Recursos Visuais na Entrevista

Uma Nota de Conclusão

2.2

Se desejamos saber como as pessoas se sentem — qual sua experiência interior, o que lembram, como são suas emoções e seus motivos, quais as razões para agir como o fazem — por que não perguntar a elas?

C. W. ALLPORT

COMO VIMOS NO CAPÍTULO ANTERIOR, os métodos de observação se dirigem, fundamentalmente, para a descrição e compreensão do comportamento, tal como este ocorre naturalmente. São menos eficientes para dar informações sobre as percepções, sentimentos, crenças, motivações, pressões ou planos da pessoa; certamente não dão informação sobre comportamento passado ou comportamentos íntimos — como a atividade sexual ou o devaneio — que, por sua natureza, dificultam ou impedem a observação. Para obtê-la, foram criados o questionário, a entrevista e o método projetivo.

Na entrevista e no questionário dá-se um grande peso a descrição verbal da pessoa para obtenção de informação quanto aos estímulos ou experiências a que está exposta e para o conhecimento de seu comportamento; geralmente, o pesquisador não observou os acontecimentos discutidos. A descrição da pessoa pode ou não ser aceita por seu valor aparente; pode ser interpretada através de outros conhecimentos a seu respeito ou através de determinada teoria psicológica; é possível fazer inferências a respeito de aspectos de sua atuação que não descreveu. Quaisquer que sejam a quantidade e o tipo de interpretação, no entanto, o ponto de partida é a descrição da pessoa. Por isso, geralmente o questionário e a entrevista só podem obter material que a pessoa possa relatar e esteja disposta a fazê-lo.

Há muitos anos existe, na literatura psicológica sobre as descrições verbais, uma grande controvérsia. A pergunta é: como sabemos que uma pessoa está *realmente* com fome

quando diz "estou com fome"? Nesta pergunta existem muitas questões difíceis, que não discutiremos.¹ Indiquemos, no entanto, que na vida diária aceitamos, como válidas, muitas descrições verbais. Por exemplo, se perguntamos a um amigo o que pensa de determinada peça e ele nos diz "é terrível", geralmente acreditamos que sua apresentação do *sentimento* é correta; saber se seu sentimento é adequado à peça é, evidentemente, outro problema. No entanto, na vida cotidiana também compreendemos que, em certas circunstâncias, não devemos acreditar nas descrições verbais. Por exemplo, sempre que temos razões para suspeitar que a autodescrição correta de uma pessoa seria perturbadora, humilhante ou degradante, ou de alguma outra forma a colocaria em situação desfavorável, tendemos a ter algumas dúvidas sobre a descrição que a mostra de modo favorável. Ou sempre que temos razão para acreditar que uma pessoa utiliza a descrição verbal para ganhar simpatia, respeito ou prestígio, para divertir ou espantar alguém, ou de alguma outra forma criar determinado efeito social, tendemos a ter pouca confiança em sua descrição. Em outras palavras, quando as circunstâncias em que ocorre a descrição nos levam a supor que a motivação da pessoa ou as pressões a que está exposta são de tal ordem que impedem uma descrição sincera, tendemos a não lhe dar muito crédito.²

Não apenas muitas pessoas podem não desejar descrever abertamente seus sentimentos, crenças, motivações, planos e assim por diante; podem ser também incapazes de fazê-lo. Como o mostraram os psicanalistas, não estamos conscientes

1 Para uma excelente discussão destes problemas, ver o "Symposium on Operationalism" in *Psychological Review*, 1945, 52, 241-294.

2 A pesquisa de Farry e Crossley mostra como até as respostas a perguntas de fato podem ser influenciadas pelo desejo de parecer "respeitável". Segundo o resumo de Katz (1951): "Verificaram que as pessoas consistentemente exageravam seu registro eleitoral e seus votos. O exagêro variava de treze por cento — que falsamente declararam ter votado na eleição de 1948 — até vinte e oito por cento — que fizeram afirmações fictícias quanto a votos em eleições locais. Um terço dos que disseram ter contribuído para o Fundo Comunista falavam de piedosas intenções, não de contribuições reais. A propriedade de casa o telefone foi descrita exatamente. De maneira semelhante não houve muito exagêro quanto à propriedade de carro, mas dez por cento dos que declararam ter carta de motorista não a tinham. Dez por cento declararam ter cartões de biblioteca, quando na realidade não os tinham".

de muitas de nossas crenças e motivações mais importantes e, por isso, não podemos descrevê-las. Além disso, a autodescrição frequentemente exige o *autodiagnóstico*. Mesmo algumas perguntas aparentemente simples — por exemplo, "você fica acanhado com estranhos?" ou "você prefere ir a uma festa ou ficar em casa e ler um bom livro?" — exigem que o indivíduo faça, a partir de muitos acontecimentos passados, um julgamento a seu próprio respeito. Os sentimentos, as crenças e motivações só se tornam evidentes ao eu, sob uma forma intelectualmente compreensível, como resultado final de um complexo processo de inferência. Com relação a atitudes sociais complexas, muitas pessoas nunca aprenderam a fazer as inferências necessárias para uma adequada descrição verbal; não podem indicar, sob qualquer forma sistemática ou analítica, sua atitude com relação ao marido ou à mulher, com relação à "educação progressiva" ou a um grupo minoritário.

Apesar disso, toda pessoa tem uma oportunidade incomparável para observar-se. Na medida em que pode fazê-lo e comunica o conhecimento a seu próprio respeito, dá ao pesquisador uma informação que de outra forma não poderia ser obtida ou só o seria com métodos muito mais demorados. Apesar das limitações da autodescrição, é frequentemente possível e útil conseguir a descrição do indivíduo quanto a seus sentimentos com relação a um objeto psicológico, sua imagem desse objeto, suas opiniões a respeito de comportamento adequado com relação a ele, etc.

Comparação entre Entrevista e Questionário

Embora as entrevistas e os questionários contêm muito na validade das descrições verbais, existem grandes diferenças entre os dois métodos. Num questionário, a informação obtida pelo pesquisador limita-se às respostas escritas a questões pré-determinadas. Numa entrevista — como o entrevistador e a pessoa entrevistada estão presentes no momento em que as perguntas são apresentadas e respondidas — existe oportunidade para maior flexibilidade para a obtenção de informações; além disso, o entrevistador tem oportunidade para observar a pessoa e a situação total a que responde. Vamos pormenorizar algumas das características gerais de

entrevistas e questionários, com suas respectivas vantagens e desvantagens.

VANTAGENS DOS QUESTIONÁRIOS

Por sua natureza, o questionário tende a ser um processo menos dispendioso que a entrevista. Exige muito menos habilidade para aplicação que uma entrevista; na realidade, os questionários são muitas vezes enviados pelo correio ou entregues às pessoas, com um mínimo de explicações. Além disso, os questionários podem ser frequentemente aplicados a um grande número de pessoas ao mesmo tempo, uma entrevista, ao contrário, geralmente exige que as perguntas sejam feitas a cada indivíduo, separadamente.³ Embora os questionários possam ser enviados pelo correio, isso não pode ser feito com entrevistas.⁴ Com determinada soma de recursos, é geralmente possível abranger uma área mais ampla e obter informação de mais pessoas através de questionários que através de entrevista individual com cada uma.

A natureza impessoal do questionário — frases padronizadas, ordem padronizada de perguntas, instruções padronizadas para o registro de respostas — assegura certa uniformidade de uma situação de mensuração para outra.⁵ No

3 Isso não é verdade, naturalmente, no caso de entrevista de grupo, onde até oito ou dez pessoas podem discutir o assunto de uma pesquisa, sob a orientação de um entrevistador. No entanto, tais entrevistas são mais satisfatórias como fontes de hipóteses ou como formas de obter informação sobre o grupo; geralmente, não apresentam informação sistemática sobre cada indivíduo no grupo, em cada ponto abrangido pela ficha da entrevista.

4 A entrevista por telefone pode, em certas circunstâncias, custar menos, quanto à resposta, que o questionário pelo correio. A entrevista por telefone é mais útil para informação quanto ao que um indivíduo ou uma família fazem (por ex., qual o programa de televisão que estão vendo) no momento da chamada. Geralmente, a entrevista por telefone, para obter a cooperação do entrevistado, precisa ser rápida e superficial. Outra grande limitação é que os levantamentos por telefone não podem atingir uma amostra casual da população, pois nem todas as pessoas têm telefone, e é difícil encontrar, por telefone, as pessoas que trabalham longe de casa. Para discussão mais ampla de levantamentos por telefone, ver Blakenship (1946) e Parten (1950).

5 Isso não é verdade para os questionários enviados pelo correio, onde é provável a existência de grande variação, de casa para casa, nas condições em que o questionário é preenchido. Em uma casa,

entanto, de um ponto de vista psicológico, essa uniformidade pode ser mais aparente que real; uma pergunta com frase padronizada pode ter diferentes sentidos para diferentes pessoas, pode ser compreensível para algumas e incompreensível para outras. Apesar disso, é possível fazer muitas coisas para assegurar uniformidade significativa de perguntas, através de pré-testes e de auxílio às pessoas para que compreendam o questionário, durante sua aplicação. De outro lado, a situação de entrevista raramente é uniforme de uma entrevista para a outra. Não apenas as personalidades de diferentes entrevistados influem de forma diversa na situação de mensuração; cada entrevistador tem inclinação para variar um pouco, de entrevista para entrevista. Além disso, em alguns tipos de entrevista, o entrevistador não tem um conjunto padronizado de perguntas que deva fazer. Por isso, é menos fácil comparar entrevistas que questionários.

Outra vantagem dos questionários é que as pessoas podem ter maior confiança em seu anonimato e, por isso, se sentem mais livres para exprimir opiniões que temem ver desaprovasdas ou que poderiam colocá-las em dificuldade. Embora um entrevistador possa assegurar ao entrevistado que de forma alguma será identificado, o entrevistado pode duvidar de sua boa fé; como, na maioria das situações de entrevista, o entrevistador conhece o nome do entrevistado, seu endereço ou outras informações identificadoras, é sempre possível que inclua essa informação na entrevista completa. Se um questionário é apresentado como anônimo e se não existe aparente informação identificadora, a pessoa pode ter maior confiança na dificuldade (ou impossibilidade) de sua identificação. Estudos que usaram os dois métodos verificaram, às vezes, grandes diferenças entre as respostas à entrevista e às apresentadas ao questionário. Edwards (1957a), por exemplo, num levantamento de atitudes de habitantes de Seattle com relação a um projeto de lei estadual para dar bônus em dinheiro a veteranos de guerra, fez com que entrevistadores interrogassem metade das pessoas que tinham respondido; a outra metade recebeu uma folha marcada como "Votação Secreta," que assinalavam, dobravam e colocavam numa caixa por exemplo, o questionário pode ser preenchido pelo chefe da família, em outra por algum outro membro; numa, o questionário pode tomar tempo e atenção, enquanto em outra pode competir com um programa de televisão ou uma criança que chora.

intitulada "Caixa da Votação Secreta." (Essa era, naturalmente, uma forma extraordinariamente viva para acentuar o anonimato.) As entrevistas mostraram muito maior número de respostas "não sei" e menor número de respostas desfavoráveis que os votos. Um voto de referendo, numa eleição realizada algumas semanas mais tarde, apresentou uma verificação; as proporções obtidas com a votação secreta estavam muito mais próximas do voto real que os resultados da entrevista direta. Deve-se notar, no entanto, que o anonimato nem sempre é o melhor método para a obtenção de respostas francas. Em questões mais complexas, em que pode haver intensa participação emocional — por exemplo, em questões de ajustamento matrimonial — um comportamento compreensivo e permissivo do entrevistador tende a obter mais êxito, na obtenção de respostas francas, que o anonimato de um questionário.

Outra característica do questionário — que, às vezes, embora nem sempre, é desejável — é o fato de fazer menos pressão para resposta imediata. Quando a pessoa tem bastante tempo para preencher o questionário, pode considerar cada aspecto cuidadosamente, em vez de responder com o primeiro pensamento que lhe ocorra, que é o que frequentemente acontece numa entrevista, sob a pressão social de longos silêncios.

VANTAGENS DAS ENTREVISTAS

Já se avaliou que, para o preenchimento até de questionários escritos simples, pelo menos 10 por cento da população adulta dos Estados Unidos são analfabetos. Para questionários complexos, a porcentagem seria indiscutivelmente muito mais alta.⁶ Por isso, uma das principais dificuldades do questionário usual é o fato de ser adequado apenas para pessoas com grande educação formal. Os questionários complexos, que exigem extensas respostas escritas, só podem ser usados com pequena porcentagem da população. Mesmo muitos universitários formados têm pouca facilidade para escrever e, dentre os que a têm, poucos têm a paciência ou a motivação para escrever tanto quanto fariam. Por isso, os

⁶ As pessoas com pouca educação formal podem preencher os questionários com o auxílio dos aplicadores de questionários. No entanto, em tais casos o questionário perde grande parte de sua vantagem econômica com relação à entrevista.

questionários não são um método adequado para grandes segmentos da população; para aqueles a quem o questionário é adequado, a dificuldade para escrever ou manter o interesse é tão grande que limita o número de perguntas e a integridade das respostas. As entrevistas, ao contrário, podem ser usadas com quase todos os segmentos da população; na realidade, ao contrário do que ocorre com o questionário, um problema freqüente na entrevista é limitar as respostas do indivíduo loquaz.

Os levantamentos realizados por entrevististas pessoais têm outra vantagem com relação aos realizados por questionários enviados pelo correio: geralmente atingem uma amostra muito melhor da população geral. Muitas pessoas estão dispostas a cooperar, e podem fazê-lo, num estudo em que apenas precisam falar. Quando os questionários são enviados a uma amostra casual da população, a proporção de respostas é geralmente baixa, e varia de 10 a 50 por cento, aproximadamente. Existem muitos fatores que influem na porcentagem de respostas a um questionário enviado pelo correio. Entre os mais importantes, devem ser mencionados os seguintes: (1) o patrocinador do questionário; (2) a atração do formato do questionário; (3) o comprimento do questionário; (4) a natureza da carta que pede cooperação; (5) a facilidade para preencher o questionário e colocá-lo de volta no correio; (6) os estímulos apresentados para a resposta; (7) a natureza das pessoas que recebem o questionário. Há maior probabilidade de que sejam devolvidos os questionários com desenhos atraentes, facilmente preenchíveis, cuja devolução seja simples, que sejam patrocinados por um grupo com prestígio e apresentados num contexto que motive a pessoa a cooperar. No entanto, mesmo sob as melhores condições, uma considerável proporção não devolve os questionários. As pessoas que os devolvem são geralmente as que menos mudam (e que mais provavelmente os recebem), as mais interessadas, as mais instruídas e as mais "participantes" da população.⁷

Outra vantagem da entrevista é sua maior flexibilidade. Num questionário, se a pessoa interpreta erradamente uma pergunta ou registra suas respostas de maneira confusa, geralmente pouco se pode fazer para remediar a situação. Numa entrevista, existe a possibilidade de repetir as perguntas, ou apresentá-las de outro modo para que se possa ter a certeza

⁷ Para discussão mais completa, ver Parten (1950, Capítulo 11).

de que são compreendidas, ou fazer outras perguntas a fim de esclarecer o sentido de uma resposta. A flexibilidade da entrevista faz dela uma técnica muito melhor para a exploração de áreas nas quais existe pouca base para saber quais as perguntas que devem ser feitas ou qual a maneira de fazê-las.

Além disso, a situação de entrevista apresenta uma oportunidade melhor que a do questionário para a verificação da validade das descrições. O entrevistador pode observar não apenas o que diz o entrevistado, mas também como o diz. Pode, se desejar, verificar afirmações contraditórias. Se necessário, o entrevistador pode discutir diretamente a descrição da pessoa, a fim de verificar qual a coerência de suas respostas.

A entrevista é a técnica mais adequada para a revelação de informação sobre assuntos complexos, emocionalmente carregados ou para verificar os sentimentos subjacentes a determinada opinião apresentada. Para que uma descrição verbal seja aceita por seu valor aparente, precisa ser provocada em circunstâncias que estimulem a maior liberdade possível e a honestidade da expressão. Embora, como já foi dito, um questionário anônimo possa ser, às vezes, maneira mais eficiente para criar essa atmosfera de maior liberdade, sua utilidade se limita a questões a respeito das quais as pessoas tenham opiniões claramente formuladas, e que possam ser apresentadas com simplicidade. A estrutura mais ou menos rígida dos questionários, a incapacidade para exprimir, por escrito, o comportamento e os sentimentos sociais ou anti-sociais, bem como a solenidade e a natureza de permanência de uma resposta colocada no papel com a letra da pessoa ou (se o questionário não for anônimo) com o seu nome — tudo isso se opõe a discussões francas de questões socialmente condenadas ou discutíveis, quando se responde a um questionário. Com relação a muitas questões, uma entrevista tende a obter mais êxito na criação de uma atmosfera que permita à pessoa exprimir sentimentos ou descrever comportamentos geralmente desaprovados.⁸

Numa situação de entrevista, a "atmosfera social" pode ser modificada de outras formas. Na vida real, raramente o comportamento ocorre em situações livres de pressões

⁸ Para uma interessante discussão do uso flexível do método de entrevista para a obtenção de informações sobre um assunto socialmente proibido, ver Kinsey *et al.* (1948).

sociais. A entrevista, mais que o questionário, permite que o pesquisador se aproxime, na situação de mensuração, dessas diferentes pressões sociais, pois o entrevistador pode, dentro de certos limites, variar a natureza da atmosfera, ao apresentar suas perguntas. Pode, por exemplo, fazer objeções à posição da pessoa entrevistada e observar como esta responde.⁹ Esta flexibilidade é muito útil, sobretudo se o objetivo final da mensuração é prever o comportamento em situações diferentes.

Conteúdo da Pergunta

Tanto nos questionários quanto nas entrevistas, a informação é obtida através de perguntas. Estas são muito adequadas para a obtenção de informação sobre o que a pessoa sabe, crê ou espera, sente ou deseja, pretende fazer, faz ou fez, bem como a respeito de suas explicações ou razões para qualquer das coisas precedentes. Esses principais tipos de conteúdo de pergunta são discutidos adiante. Deve-se reconhecer, no entanto, que nem sempre as perguntas podem ser colocadas nitidamente num ou noutro "tipo de conteúdo." As distinções entre os tipos são uma questão de hábito e conveniência, e não de rigor teórico.

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE PARA A VERIFICAÇÃO DE "FATOS"

(fatos reais)
(fatos)

Freqüentemente, o método mais simples e mais econômico para obter "fatos" é procurar diretamente as pessoas que estejam em condições para conhecê-los, e a elas pedir a informação desejada. É razoável supor que as pessoas que têm acesso à informação, que são suficientemente inteligentes para compreendê-la, e que são motivadas para adquiri-la e mantê-la, podem, se assim o quiserem, dar ao pesquisador as descrições de muitos "fatos" interessantes e valiosos. Podemos esperar, por exemplo, que as pessoas responsáveis pela execução de um programa saibam o que é este. De maneira

⁹ Como regra, isso constituiria péssima prática de entrevista. No entanto, nas entrevistas planejadas para a medida de respostas sob diferentes condições de pressão social, tais processos, utilizados pelo entrevistador, constituem parte essencial do processo de mensuração.

semelhante, devemos esperar que cada indivíduo saiba muitos fatos a seu próprio respeito e a respeito de seu ambiente. Uma grande parte da maioria de questionários e entrevistas dirige-se à obtenção de tais fatos. São desse tipo as perguntas a respeito de idade, educação, religião, rendimento, nacionalidade, estado civil, profissão, etc. Do mesmo tipo são as perguntas sobre as características (comportamento, crenças, sentimentos, desejos, intenções, etc.) de pessoas conhecidas pelo entrevistado — por exemplo, família, amigos e colegas. O mesmo ocorre com perguntas sobre acontecimentos, circunstâncias, programas, etc., que o entrevistado conhece.

Evidentemente, os "fatos" apresentados precisam ser sempre avaliados através de sua credibilidade. As regras de prova, que, através dos séculos, se desenvolveram no processo judicial, constituem uma boa fonte de compreensão dos fatores que influem na credibilidade. Assim, é sempre pertinente fazer algumas perguntas, tais como as seguintes: como foi que a pessoa obteve conhecimento do "fato" — através de observação direta, por inferência, por ouvir dizer, etc.? Que motivos pode ter a pessoa para descrever o "fato"? Até que ponto a lembrança que a pessoa tem do "fato" é exata? Qualquer um desses fatores pode influir, por exemplo, mesmo numa simples informação — como a descrição que a mulher apresenta do rendimento do marido. Seu conhecimento pode basear-se apenas na afirmação do marido, e este pode enganá-la; ela pode desejar impressionar o pesquisador, por isso declarar um rendimento maior; ela pode não ter muito interesse no rendimento do marido e, por isso, não recordá-lo exatamente. A falibilidade da memória para acontecimentos que não se repetem, para acontecimentos do passado distante, de pouco interesse e dificilmente compreensíveis; a qualidade passageira da memória e o fato de depender de fatores situacionais; a possibilidade de deformação da memória ligada a acontecimentos de significação para o eu — todos esses fatores exigem cuidado, quando se aceita, como verdade, a lembrança das coisas passadas (ver McCleoch, 1942).

Quando se focaliza a descrição ou compreensão de um acontecimento, uma situação ou uma comunidade — e não informação sobre o indivíduo que responde — é frequentemente possível verificar a exatidão através da comparação de descrições de várias pessoas. Se as pessoas que respondem ocupam posições muito diferentes na comunidade e concordam com determinada afirmação, existe muito maior base

para aceitá-la como verdade que se apenas uma delas faz a afirmação. De outro lado, as contradições entre as descrições de informantes aparentemente precisos apresentam orientações importantes para futuras pesquisas. Rapkin, Grier e Grier (1957) utilizaram esse método de verificação, num levantamento de relações raciais numa comunidade urbana. O estudo era exploratório, e tinha como objetivo identificar os problemas a respeito dos quais seriam necessárias pesquisas que servissem de fundamento para decisões de ação. Os pesquisadores entrevistaram diferentes indivíduos da comunidade: funcionários da cidade, representantes de organizações negras, pessoas brancas que, segundo se sabia, estavam interessadas em problemas de relações interraciais, bem como outros líderes da comunidade. Os entrevistados deviam falar sobre extensão do desemprego dos negros, tratamento dado pela polícia aos grupos minoritários, etc. Em alguns pontos, as descrições eram quase unânimes; em outros, havia grandes discrepâncias. Por exemplo, quase todos os informantes concordavam em suas descrições do programa e das práticas do Departamento de Residências Públicas, quanto à integração racial, embora houvesse certo desacôrdo quanto à correção desse programa. Esse notável acôrdo levou os pesquisadores a concluir que não havia necessidade de outros estudos sobre a natureza dos programas e práticas do Departamento de Residências, embora pudesse haver necessidade de pesquisas voltadas para a descoberta de meios para solucionar os problemas que esse departamento estava encontrando na realização de seu programa. No outro extremo, eram contraditórias as descrições do tratamento dos negros pela polícia; havia a afirmação de que os negros eram presos pelas menores infrações — que sequer seriam observadas se cometidas por brancos — até a opinião de que a imposição da lei nos bairros negros era tão mal feita que apenas os crimes mais graves chamavam a atenção da polícia. A partir dessa notável falta de acôrdo quanto à situação real, incluiu-se, na recomendação para prioridades de pesquisa, uma investigação sobre as práticas do Departamento de Polícia com relação a negros.

Muitas vezes, no entanto, as contradições podem ser esclarecidas em determinado estudo. Sempre que possível, as afirmações devem ser verificadas com relação a registros estatísticos. A comparação entre afirmações contraditórias pode dar uma indicação sobre a exatidão de uma delas. Por

exemplo, Rapkin e seus colaboradores foram informados, por um representante de uma organização de grupo minoritário, que as cervejarias locais não empregavam negros. A verificação no sindicato do grupo mostrou que, nos últimos dez ou doze anos, as cervejarias não haviam empregado n'óo pessoal de qualquer tipo; o emprégo tinha atingido o máximo durante a Segunda Guerra e, quando havia necessidade de pessoal n'óo, no período posterior, os antigos empregados eram chamados de volta. Assim, se havia discriminação contra negros, isso refletia uma situação existente alguns anos antes, e não necessariamente a política atual. Vários outros informantes confirmaram a versão do sindicato; a pessoa que, inicialmente, apresentara a afirmação sobre discriminação, quando recebeu a explicação do sindicato, concordou que estava certa.

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A VERIFICAÇÃO DE CRENÇAS QUANTO AOS FATOS

Em vez de fazer perguntas para verificar os fatos objetivos, segundo as pessoas que estão em condições de conhecê-los, o pesquisador pode desejar saber o que as pessoas acreditam que sejam os "fatos." E esse o objetivo, por exemplo, quando se pede a uma pessoa para indicar se a seguinte afirmação é verdadeira ou falsa: "nenhum negro, até hoje, apresentou uma contribuição valiosa para as artes". A resposta não é usada para verificar o que é objetivamente verdade, mas, ao contrário, para obter uma imagem de suas crenças. Frequentemente, antes de fazer perguntas sobre a natureza das crenças de uma pessoa, é desejável verificar se tem qualquer crença ou informação significativas para o assunto pesquisado. Por exemplo, tem pouco sentido perguntar, a não ser "projetivamente", quais as crenças de uma pessoa a respeito da ONU, se ela não sabe da existência dessa organização.

O pesquisador deve distinguir claramente entre pesquisa de "fatos" e pesquisa sobre "crenças." Se, por exemplo, deseja saber, objetivamente, quanta delinquência existe numa comunidade, entrevistará pessoas cuidadosamente escolhidas por seu conhecimento do assunto — por exemplo, membros da polícia, funcionários de internatos ou centros de recreação, trabalhadores de grupos que foram indicados para atuar com bandos de rua (se existe esse programa na comunidade) —

e consultará os registros dos tribunais, da polícia e das escolas, etc. De outro lado, se deseja conhecer as crenças das pessoas a respeito da extensão da delinquência na comunidade, entrevistará uma amostra geral da população, e não "especialistas" escolhidos, e poderá apenas pedir suas crenças, e não exigir provas objetivas. Para usar uma analogia simples, não medimos a temperatura de uma sala ao perguntar às pessoas que aí estão o que é que acham do calor. Mas se estamos interessados na experiência subjetiva de temperatura, em condições diferentes, podemos seguir exatamente esse processo e perguntar às pessoas o que acham do calor na sala. No campo de atitudes sociais, a relação entre a realidade objetiva e as crenças das pessoas tem, muitas vezes, um grande interesse. As deformações na percepção e nas crenças, bem como definições de conhecimento, são, muitas vezes, indicações dos desejos ou médos de uma pessoa.¹⁰

Além de descobrir o conteúdo das crenças de uma pessoa, um questionário ou a entrevista podem dar informações sobre as características e interrelações ou estrutura das crenças. Em outras palavras, o objetivo das perguntas pode ser a pesquisa de alguns aspectos da crença, como, por exemplo: quais as crenças mais importantes da pessoa? Quais as crenças relativamente íntimas e quais as acessíveis ao público? Qual a especificidade de determinada crença? Qual a sua clareza? Qual a intensidade de sua aceitação?¹¹

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A VERIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS

As crenças de uma pessoa quanto aos fatos darão, frequentemente, indicações muito claras de seus sentimentos e desejos. O inverso é também verdade; uma reação emocional às vezes revela crenças que uma pessoa é incapaz de verbalizar. Para compreender o comportamento de uma pessoa, o conhecimento de seus sentimentos pode ser, pelo menos, tão produtivo quanto o conhecimento de suas crenças.

10 Para discussão das técnicas que empregam deformações da percepção e memória como método de mensuração de atitudes sociais, ver o Capítulo 8.

11 Para uma discussão da mensuração das várias características das crenças, ver Krech e Crutchfield (1948).

Em questionários, talvez o método mais comum para pesquisar os sentimentos seja a inclusão de itens que se referem diretamente a diferentes reações emocionais possíveis — médo, desconfiança, desprezo, ódio, inveja, simpatia, admiração, etc. A seguir apresentamos alguns exemplos disso.¹²

Quando há lutas de box entre negros e brancos, desejo que os negros vençam.

A presença de um negro quase sempre me amedronta.

No entanto, provavelmente a melhor maneira para pesquisar sentimentos e motivos é fazer perguntas que dêem à pessoa grande liberdade para a resposta. Frequentemente, as reações emocionais são excessivamente complexas para que sejam descritas numa frase. Além disso, as palavras usadas para identificar uma reação emocional podem não ter o mesmo sentido para o pesquisador e para a pessoa que responde.

As perguntas que solicitam respostas simples e unitárias supõem que uma pessoa reaja com a mesma emoção diante de membros de determinado grupo, qualquer que seja a situação específica ou sua relação com membros específicos do grupo. Evidentemente, essa suposição é discutível. Por exemplo, um fazendeiro norte-americano, com muito preconceito, tende a ter sentimentos menos hostis com relação a negros que se humilhem e tenham a imagem de "Pai Tomás", e mais hostis com negros que se recusem a considerar-se como inferiores a ele. Uma pesquisa de reações emocionais, para que dê uma imagem completa, precisa descobrir não apenas os sentimentos do indivíduo, mas também as circunstâncias em que há tendência para o aparecimento de tais sentimentos. As duas coisas podem ser estudadas, de maneira mais concreta, através de sua ligação com acontecimentos específicos no passado da pessoa. Assim, em vez de perguntar: "o que você sente ao atravessar, sozinho e à noite, um bairro negro?", é possível perguntar: "você já andou, sozinho e à noite, por um bairro negro? (em caso afirmativo) o que é que você sentiu?"¹³ Evidentemente, se o pesquisador está interessado na resposta da pessoa a um "bairro negro" abstrato, a primeira pergunta pode ser preferível.

¹² Para outros exemplos, ver Kramer (1949).

¹³ Para outros exemplos, ver Kramer (1949).

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE À DESCOBERTA DE PADRÕES DE AÇÃO

As definições de um indivíduo quanto ao comportamento adequado em várias situações sociais têm interesse, seja como reflexo do clima predominante de opinião, seja como base para a predição de seu provável comportamento em tais situações. As definições de ação adequada frequentemente têm dois componentes: padrões éticos do que *deve* ser feito e considerações práticas quanto ao que é *possível* fazer. As perguntas podem dirigir-se a um ou a outro desses componentes.

Os exemplos seguintes referem-se a perguntas focalizadas no que *deve* ser feito (Kramer, 1949):

Durante vários anos, a Universidade _____, que é uma universidade particular na Nova Inglaterra, seguiu a política de admitir apenas oito por cento de alunos judeus em suas classes de primeiro ano. Quando um novo presidente da universidade tomou posse, decidiu abandonar essa política e admitir estudantes judeus de acordo com os mesmos critérios usados para os outros estudantes. Você aprova ou desaprova a ação do novo presidente? Por que?

Em sua opinião, as crianças negras e brancas devem ir às mesmas escolas públicas, ou a escolas separadas? Por que é que você pensa isso?

A pergunta com "deve" ou "deveria" — apresentada através de "eu", "ele", "nós", ou "eles" — dá uma indicação de orientações idealizadas da pessoa, das ações que aprovaria numa situação em que estivesse livre de tudo, menos dos imperativos morais. Tais orientações resultam, quase sempre, submetido no ensino de representantes societários — pais, clérigos, professores, porta-vozes do governo. Quando existe uma grande discrepância entre as práticas e os ideais sociais, os ideais, para quase todos os adultos, tendem a funcionar como guias para o que se deve *dizer* em ocasiões formais, e não como o que *fazem* no comportamento diário (ver Lee, 1949); podem, ser, também, a fonte de "voz da consciência moral" com relação ao comportamento diário.

O comportamento de uma pessoa com relação a qualquer outra pessoa ou grupo é determinado não apenas por suas

crenças, seus sentimentos e sua consciência moral social, mas também pelo que considera como comportamento possível na situação social existente. Por isso, em algumas regiões dos Estados Unidos ou da África do Sul, uma pessoa sem preconceito, colocada diante das pressões sociais contra o comportamento amistoso com relação aos negros, pode agir de maneira semelhante à apresentada pela pessoa com preconceito. As necessidades de conformismo, bem como crenças e sentimentos a respeito do indivíduo ou grupo que é o "objeto" ostensivo do comportamento, tendem a ser determinantes importantes da ação. Por isso, é útil pesquisar não apenas as crenças e os sentimentos quanto ao que é "certo", mas também as orientações "realistas" que servem para orientar as ações do indivíduo em situações específicas.

Por exemplo, Stouffer (1949), num estudo sobre normas sociais conflitivas, pediu a estudantes que imaginassem estar fiscalizando um exame e vissem um colega colando. Um questionário indicava as possíveis ações do fiscal, desde "retirar suas anotações e folha de exame, dispensá-lo e denunciá-lo pela cola", até "agir como se nada tivesse acontecido e não denunciá-lo por cola." Cada estudante deveria indicar qual dessas ações teria mais tendência para realizar, depois qual a que faria em segundo lugar, etc., sob algumas condições específicas: não conhecer o estudante que estava colando; se o estudante fosse um grande amigo seu; se as autoridades, mas não seus amigos estudantes, pudessem saber de sua ação; se seus amigos estudantes, mas não as autoridades, pudessem saber de sua ação.

A pergunta ligada ao futuro envolve uma predição quanto ao comportamento da pessoa em determinada situação. A não ser que ela tenha estado alguma vez em situação comparável, pode ter pouca base para fazer essa predição. Sua resposta, nesse caso, pode ser apenas uma expressão de seus desejos ou de seus padrões morais. O comportamento numa situação de vida real é influenciado por muitas pressões sociais momentâneas, dificilmente imagináveis para quem não teve ainda experiência com elas. Por isso, a predição pessoal pode ser uma questão de palpite, a menos que esteja solidamente baseada em comportamento passado.

Na realidade, mesmo que, anteriormente, a pessoa tenha enfrentado uma situação do tipo descrito, sua resposta quanto ao que faria pode não estar de acordo com seu comporta-

mento passado real, ou com seu provável comportamento futuro. A investigação clássica da discrepância entre o comportamento real e a resposta a uma questão do tipo de "o que e que você faria" foi feita por LaPiere (1934). LaPiere viajou pelos Estados Unidos com um casal de jovens chineses, e parou em 66 hotéis, campos de automóveis, casas de turistas, fez refeições em 184 restaurantes e bares. Apenas uma vez não foram servidos. Seis meses depois, LaPiere enviou um questionário a todas as casas em que se tinham hospedado ou tomado refeições, com a pergunta: "Você aceitará pessoas da raça chinesa como hóspedes em seu estabelecimento?" Foram recebidas respostas da metade dos estabelecimentos; dos que responderam, mais de 90 por cento disseram "não".

De outro lado, Pace (1939) verificou elevada correspondência entre respostas a uma série de perguntas do tipo de "o que é que você faria" a respeito de problemas sociais, econômicos e políticos, e comportamento real, indicado por voto e participação em grupo. Apresentou, a estudantes universitários, 37 perguntas, das quais um exemplo é apresentado a seguir:

O seu Estado precisa de um imposto adicional, a fim de equilibrar o orçamento. Se você pudesse votar, e se um projeto de lei — que criasse um imposto bem distribuído de vendas a varejo em geral — fosse submetido à aprovação do povo do Estado, o que é que você faria?

- _____ não votaria
 _____ votaria a favor do projeto
 _____ votaria contra o projeto
 _____ votaria a favor do projeto e tentaria vencer os outros para que fizessem o mesmo
 _____ votaria contra o projeto e tentaria vencer os outros para que fizessem o mesmo

Num pré-teste, Pace aplicou esse questionário em 25 conhecidos "radicais" e 25 conhecidos "conservadores". Os "radicais" incluíam membros da Juventude Comunista, do Partido Operário-Agrário, trotskistas, liberais do *New Deal*; todos tinham sido vistos frequentemente em reuniões de adeptos e em algumas conferências, feitas, por exemplo, por Earl Browder e Norman Thomas; nas eleições de 1936, todos

tinham votado no Partido Comunista, no Partido Socialista ou no Partido Operário-Agrário. Nenhum dos "conservadores" tinha sido visto pelo pesquisador nessas reuniões; 23 deles votaram em Landon, nas eleições de 1936. Os resultados do questionário distinguiram os dois grupos, sem superposição. Além disso, com exceção de três, dentre 37 itens, os resultados médios dos dois grupos apresentavam diferenças significantes.

Diferenças interessantes têm sido encontradas entre as respostas a perguntas de "deve" e de "futuro". Num estudo de Blankenship (1946), feito numa época em que se considerava uma emenda para permitir corrida de cavalos e apostas com "pules", apresentações diferentes foram usadas com duas amostras equivalentes. A um grupo foi feita a seguinte pergunta: "É desejável permitir ou proibir corridas de cavalos e apostas com 'pules' no Estado de New Jersey?" Ao outro grupo foi feita a pergunta: "Você votaria a favor ou contra a emenda para permitir corrida de cavalos e apostas com 'pules' no Estado de New Jersey?" A primeira recebeu maior número de respostas "contra" ou "não sei". Isso sugere que a forma de "é desejável" foi respondida de um ponto de vista social ou moral, enquanto que a forma "você votaria" foi respondida através de preferência pessoal.

Num estudo sobre reações a observações de preconceito (Seltiz *et al.*, 1950), as pessoas viam uma caricatura que representava uma situação informal, e na qual se fazia uma observação anti-semita diante de um grupo de pessoas. Nas entrevistas, depois da exibição das caricaturas, fazia-se uma série de três perguntas: "O que você acha que é certo fazer ou dizer? O que você pensa que faria, realmente, numa situação como esta? O que você pensa que a maioria das pessoas faria numa situação como esta?" Mais da metade (56 por cento) das pessoas respondeu que a coisa certa a fazer seria responder, de alguma forma, à observação anti-semita (isto é, exprimir verbalmente o desacórdio); apenas 35 por cento disseram que *eles* teriam respondido à observação; apenas 15 por cento disseram que a maioria das pessoas responderia à observação.¹⁴

¹⁴ Para maior discussão de perguntas que interrogam diretamente a respeito das reações de quem responde, comparadas com a interrogação de estimativas de reações de outras pessoas, ver Capítulo 6, págs. 326-328.

CONTEUDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A COMPORTAMENTO PRESENTE OU PASSADO

O comportamento presente ou passado de qualquer pessoa é um tipo de "fato", que ela pode observar de uma posição extremamente favorável. Isolamos este tipo de fato, para uma observação especial, porque o conhecimento do comportamento passado e presente tem muito valor para a predição do comportamento futuro. A maneira pela qual uma pessoa se comportou anteriormente, em determinado tipo de situação, é, na ausência de provas contrárias, uma indicação de seu comportamento futuro em situações semelhantes.

A experiência demonstrou que, ao fazer perguntas sobre o comportamento passado ou presente, as respostas mais válidas são obtidas através de perguntas específicas, e não gerais. Por exemplo, é preferível, num estudo de comportamento de consumidor, perguntar: "Que marca(s) de café você tem em casa neste momento? Posso vê-la? Você geralmente compra essa marca", em vez de perguntar: "Qual é a marca de café que você geralmente usa?" O fato de especificar um caso concreto e depois perguntar se esse caso é típico ou atípico dá, à pessoa, mais indicações para a recordação e, de certo modo, prende-a a uma realidade que atua como obstáculo contra a deformação. De forma semelhante, no estudo do preconceito, as perguntas sobre comportamento passado, em situações específicas, tendem a provocar uma descrição mais exata do que as perguntas gerais sobre comportamento anterior. É preferível perguntar: "Em quem você votou nas últimas eleições majoritárias? O que fez com que você votasse nesse candidato? Você conhecia a religião dos candidatos? Você foi influenciado a favor ou contra qualquer candidato, pelo conhecimento de sua religião? Você geralmente tende a considerar a religião de um candidato, ao decidir em quem votar?" em vez de fazer apenas a pergunta geral: "Você geralmente tende a considerar a religião de um candidato, ao decidir em quem votar?"

CONTEUDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A RAZÕES CONSCIENTES DE CRENÇAS, SENTIMENTOS, ORIENTAÇÕES OU COMPORTAMENTO

Finalmente, as perguntas podem ser planejadas para a obtenção das razões que a pessoa é capaz de apresentar para

suas crenças, seus sentimentos, orientações ou comportamento. Na realidade, o pesquisador está interessado em descobrir o *porquê*. "Por que?" pode parecer uma pergunta simples, mas, como o indica Lazarfeld (1935), a resposta a ela raramente é simples. Considere-se apenas o problema da verificação de por que um estudante escolhe uma universidade e outro escolhe universidade diferente. Uma resposta completa à pergunta exigiria conhecimento de sua informação a respeito de várias universidades, de suas necessidades e interesses, de sua capacidade para satisfazer às exigências da admissão ou preço de diferentes escolas, e talvez ainda de outros fatores.

A fim de conseguir uma resposta completa à pergunta "Por que?" é bom que o pesquisador considere os vários fatores que podem influir na crença, no comportamento, etc., em que está interessado, bem como preveja a consideração de cada fator, através de perguntas específicas, e não apenas um "por que?" Embora as influências específicas e significativas dependam da pergunta estudada, é possível indicar algumas classes amplas de considerações que tendem a ocorrer na verificação do *porquê*. Entre elas, estão as seguintes: (1) a *história* do ato ou sentimento; por exemplo: "Em que circunstâncias você começou a?" (2) *As características em determinada entidade* que provocam determinada reação; por ex.: "O que existe em _____ que leva você (a sentir, acreditar, agir, etc., de determinada maneira?)" (3) O *apelo* para as crenças, sentimentos, etc., a respeito de determinada entidade; por ex.: "O que é que seus amigos, parentes, clubes, etc. (scitem, crêem, etc.) a respeito _____?" "Que provas existem para confirmar seus sentimentos, crenças, etc., a respeito de _____?" (4) *os desejos, motivos, valores ou interesses pessoais* existentes em determinada reação; por ex.: "Existe alguma coisa em você que o leve a desejar (acreditar, sentir ou agir de determinada maneira)?" (5) *As circunstâncias e situações específicas* em que ocorre determinada reação; por ex.: "Em que tipos de situação você tem maior tendência para (sentir ou agir de determinada maneira)?" Além dessas razões a favor de determinado sentimento, crença, ação, etc., pode ser significativo perguntar pelas *razões contrárias* a crenças e ações alternativas. Pode também ser importante distinguir entre influências passadas ou presentes; por exemplo, entre razões para

começar determinada seqüência de comportamento e razões para continuá-la.

Depois de decidir quanto aos tipos de influências que tendem a ser significativas para sua pergunta específica, o pesquisador estabelece um "esquema de explicação" (ver Zeisel, 1957), onde se indicam, de maneira preliminar, os vários tipos de razões em que se está interessado, bem como as perguntas destinadas a atingir cada uma delas. O exemplo seguinte, adaptado de Zeisel, apresenta um conjunto de perguntas destinadas a servir de guia numa entrevista que procura verificar por que um indivíduo escolheu determinada universidade. Note-se que começa com a pergunta geral "Por que?", o que permite ao pesquisador verificar o que é saliente no pensamento de quem responde, e depois apresenta perguntas específicas, que abrangem a história da escolha e os tipos de influência nos quais está interessado o pesquisador, mas que a pessoa pode não ter mencionado em sua resposta espontânea:

1. Por que, ao planejar seu estudo universitário, você decidiu ir para a universidade _____? (Perguntas suplementares que esclarecem a história da decisão. Pergunte apenas as que não foram respondidas em 1.)
2.
 - a. Quando foi que você começou a considerar seriamente a sua ida para a universidade _____? (Procure respostas através de circunstâncias, e não através de datas.)
 - b. Você considerou seriamente outras universidades a que poderia ir?
 - c. Como foi que você tomou a decisão? (Perguntas suplementares sobre razões para a escolha. Pergunte apenas as que não foram respondidas em 1 ou 2.)
3.
 - a. Havia algo na própria universidade (ou nas universidades alternativas) que tenha influenciado sua decisão? O que? Como foi que você ficou sabendo dessas qualidades específicas da universidade?
 - b. Você achou que algumas de suas necessidades pessoais seriam bem satisfeitas por essa escolha? (Necessidades no curso de graduação? No curso de pós-graduação?)

c. Os seus pais, amigos, professores ou outras pessoas o ajudaram nessa decisão? De que modo? Sua decisão dependeu, de alguma forma, das decisões de seus amigos? Vocês tomaram a decisão em conjunto?

4. Diante de sua experiência real, você faria agora uma escolha diferente? Você faria a mesma escolha a partir de outros fundamentos?

Tipos de Entrevistas e Questionários

A forma de entrevistas e questionários pode variar muito. As entrevistas podem ser rigidamente padronizadas, nas quais as perguntas e as respostas alternativas permitidas são preestabelecidas, ou podem ser completamente assistemáticas, nas quais as perguntas propostas e as respostas permitidas não são estabelecidas antes da entrevista. Embora a amplitude possível da estrutura do questionário seja mais limitada, também aí é possível certa variação.

ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIOS PADRONIZADOS

Na entrevista ou no questionário padronizados, as perguntas são apresentadas, a todas as pessoas, exatamente com as mesmas palavras e na mesma ordem. Evidentemente, a razão para a padronização é assegurar que todas as pessoas entrevistadas respondam à mesma pergunta. Se um entrevistador pergunta: "Você gostaria que os impostos fossem reduzidos no próximo ano?", e outro pergunta: "Você pensa que uma redução de impostos no próximo ano seria desejável?", as respostas podem não ser comparáveis. As diferenças na ordem das perguntas também podem influir no sentido e nas consequências de determinada pergunta. A pergunta sobre a conveniência de uma redução de impostos poderia ser respondida de forma diferente se fosse posterior a uma pergunta sobre a necessidade de desenvolvimento de missões intercontinentais e se fosse posterior a uma pergunta sobre o orçamento da pessoa que responde.

No entanto, as entrevistas e os questionários padronizados podem diferir quanto à sistematização das perguntas empregadas. Podem apresentar respostas alternativas fixas, ou podem deixar a pessoa com liberdade para responder de acordo com suas palavras.

PERGUNTAS COM "ALTERNATIVAS FIXAS." Uma pergunta com "alternativa fixa" (ou "fechada") é aquela em que as respostas estão limitadas às alternativas apresentadas. Estas podem ser apenas *Sim* ou *Não*, mas podem também permitir a indicação de vários graus de aprovação ou desaprovação, ou podem consistir de uma série de respostas, dentre as quais a pessoa escolhe uma, como a mais próxima de sua posição. A seguir são apresentados alguns exemplos de questões com alternativas fixas:

Qual a classe social em que você se colocaria — classe média, classe baixa, classe trabalhadora, ou classe alta?

Para o nosso levantamento, precisamos de uma indicação grosseira da renda de sua família. Você não se incomodaria de dizer em que classe cai essa renda?

Abaixo de 1.000 dólares por ano
De 1.000 a 2.000 dólares
De 2.000 a 3.000 dólares
De 3.000 a 4.000 dólares
De 4.000 a 5.000 dólares
Mais de 5.000 por ano

Coloque um 1 à frente daquilo que você considera mais importante ter ou fazer para progredir na vida. Coloque um 2 à frente da que, a seguir, considera mais importante, etc.

"proteção" _____ inteligência
_____ boa sorte _____ trabalho
Você tem automóvel? _____ Sim _____ Não

Como você provavelmente já sabe, o Governador do Estado de Arkansas convocou a Guarda Nacional para impedir que as crianças negras frequentassem as escolas secundárias de Little Rock que, anteriormente, só eram frequentadas por crianças brancas. O que você acha desse comportamento? Você diria que:

_____ aprova totalmente
_____ aprova até certo ponto
_____ não tem opinião
_____ desaprova até certo ponto
_____ desaprova totalmente

As perguntas desse tipo são essencialmente iguais, tanto nas entrevistas quanto nos questionários. A única razão para usar entrevistas, e não questionários, com esse tipo de material, é atingir pessoas que não seriam capazes de preencher questionários ou não estariam dispostas a fazê-lo.

PERGUNTAS "ABERTAS". A pergunta "aberta" destina-se a permitir uma resposta livre, e não limitada por alternativas apresentadas. A característica distintiva das perguntas abertas é o fato de apenas apresentarem uma questão, mas não apresentarem nem sugerem qualquer estrutura para a resposta; a pessoa tem a oportunidade de responder com suas palavras e com seu quadro de referência.

Eis alguns exemplos de perguntas abertas de entrevistas:

Agora, que você vive em _____ há _____ anos, poderia dizer-me o que acha desta cidade?

- Do que você gosta mais na cidade?
- Do que você não gosta na cidade?
- O que me diz de seu bairro? O que você acha dele?
- O que você acha da vida num conjunto residencial público?

Nos questionários, as perguntas e a ordem de sua apresentação são preestabelecidas; é impossível fazer perguntas suplementares. Quando as perguntas abertas são usadas em entrevistas padronizadas, as perguntas e sua ordem são preestabelecidas, mas o entrevistador tem liberdade para repetir a pergunta se a resposta não for adequada ao que se perguntou, bem como para usar, segundo o seu critério, interrogações não-diretivas, como, por exemplo: "Você teria mais alguma coisa a dizer? O que faz você pensar que? Por que? De que maneira ...?", etc. A tarefa do entrevistador é estimular o entrevistado a falar livremente e a dizer tudo, ao responder às perguntas incluídas na ficha de entrevista, e deve fazer também um registro literal de suas respostas. Geralmente, não tem liberdade para propor novas perguntas, a não ser para esclarecer o sentido das respostas, e essas novas perguntas não podem ser orientadoras.

VANTAGENS E DESVANTAGENS DE PERGUNTAS ABERTAS E PERGUNTAS COM ALTERNATIVAS FIXAS. As perguntas de alternativas fixas têm as seguintes vantagens: são padronizadas, facilmente aplicáveis, analisáveis de maneira rápida e relati-

vamente pouco dispendiosas. Frequentemente, a análise de perguntas abertas é difícil e dispendiosa. É preciso criar categorias para a análise, treinar os codificadores, e as respostas devem ser codificadas em uma das categorias antes de serem tabuladas e estatisticamente analisadas. A análise das perguntas abertas, comparada ao processo simples de tabulação de respostas pré-codificadas às perguntas fechadas, é complexa e muitas vezes difícil.¹⁵

No entanto, do ponto de vista da obtenção de informação necessária para determinada pesquisa, cada tipo de pergunta tem certas vantagens e certas desvantagens. Uma pergunta fechada pode aumentar a segurança de que as respostas são dadas num quadro de referência significativo para o objetivo da pesquisa e sob uma forma utilizável na análise. Por exemplo, se não se apresentam respostas alternativas para a pergunta: "Em média, com que frequência você vai ao cinema?", uma pessoa pode responder "não muito frequentemente"; outra, "quando tenho encontro com namorada"; outra, "apenas quando existe alguma coisa que eu desejo muito ver." Se o pesquisador está interessado na frequência ao cinema, tais respostas não são utilizáveis. A apresentação de uma lista de verificação com estimativas específicas ("mais de uma vez por semana", "aproximadamente uma vez por semana", "aproximadamente três vezes por semana", etc.) exige que a pessoa coloque suas respostas em termos utilizáveis.

As vezes, a apresentação de respostas alternativas ajuda a esclarecer o sentido da pergunta. É mais fácil que as pessoas compreendam a pergunta: "Você é casado, solteiro, viúvo ou divorciado?", que a pergunta: "Qual o seu estado civil?" Esta função de esclarecimento pode ser importante, não apenas com relação a palavras cujo sentido pode não ser conhecido por todos, mas também com relação a conceitos que podem não ser conhecidos pela pessoa que responde. Um estudo de Gross, Mason e McEachern (1958) sobre o papel de superintendentes de escolas dá um exemplo disso. Um aspecto desse estudo referia-se à percepção, pelo superintendente, de conflitos de papéis (definidos pelos pesquisadores como exposição a expectativas incompatíveis de diferentes grupos). As perguntas abertas não conseguiram respostas significativas para o conceito de "conflito de papéis"; a expe-

¹⁵ Para maior discussão da análise de material de entrevista, ver o Capítulo 11.

rimentação com frases diferentes não obteve êxito. Finalmente, passaram a usar o processo de iniciar a entrevista com descrições de situações que incluíam problemas enfrentados por todos os superintendentes (por exemplo, critérios para contratação e promoção de professores) e, ao mesmo tempo, algumas ações alternativas fixas que poderiam ser realizadas. A pessoa era solicitada a dizer quais, dentre essas ações, vários grupos ou indivíduos especificados (por exemplo, sua comissão escolar) esperariam que ela escolhesse. Esse processo parecia esclarecer o conceito; depois, os entrevistadores poderiam obter respostas significativas a perguntas abertas sobre outras situações de conflito de papel que o superintendente tivesse encontrado.

Uma função semelhante de respostas alternativas é esclarecer a *dimensão* através da qual as respostas devem ser procuradas. Considere-se esta pergunta: "Você está satisfeito com seu ordenado atual?". Uma pessoa pode responder: "Não; gostaria de ganhar 100.000 dólares por ano." Outra pode dizer: "Estou; acho que a escala de ordenados em nossa fábrica é justa; ganho tanto quanto os colegas que fazem o mesmo tipo de trabalho em outros lugares." A pergunta não envolve palavras ou conceitos difíceis. Mas uma pessoa respondeu em função de seu nível de aspiração (ou fantasia), enquanto que outra respondeu em função de um julgamento da equidade de seu ordenado. A classificação da primeira como insatisfeita e da segunda como satisfeita pode ser enganadora; se ambas tivessem respondido de acordo com as duas dimensões, ambas poderiam ter dito "Não", em função do nível de aspiração, mas "Sim", em função da justiça da escala de ordenados. Uma apresentação mais exata da pergunta aberta poderia eliminar essa dificuldade, através da indicação mais clara da dimensão suposta, ou de perguntas separadas para as duas dimensões. No entanto, muitas vezes é possível indicar mais claramente a dimensão na qual se podem as respostas através de uma série de respostas alternativas, e não pela apresentação da pergunta.

Finalmente, a questão fechada pode exigir que a pessoa que responde faça um julgamento sobre sua atitude, ao invés de deixar isso para o entrevistador ou o codificador. Isso pode ser desejável ou não, de acordo com a natureza da pergunta. Em alguns problemas, a pessoa que responde está numa posição melhor para julgar. Suponha-se que, ao responder à

pergunta: "Até que ponto você está satisfeito com seu emprego?", uma pessoa diga: "Bem, gosto de algumas coisas do emprego, mas não de outras. Meu chefe é bem camarada; não preze a gente por qualquer coisinha. A fábrica é justa no sistema de promoções e coisas desse tipo. Mas é um trabalho horrivelmente sujo, o edifício é velho e está caindo aos pedaços; também não existe um lugar decente para a gente almoçar." Digamos que o plano de análise exija a classificação de atitudes através da seguinte escala: nitidamente insatisfeito, mais insatisfeito que satisfeito, mais ou menos satisfeito que insatisfeito, nitidamente satisfeito. O codificador pode achar difícil decidir em qual das três categorias intermediárias deve colocar esse homem. Mas este poderia ter pouca dificuldade para julgar, desde que recebesse as posições alternativas.

No entanto, quase todas essas vantagens de perguntas com alternativas fixas têm desvantagens correspondentes. Uma das principais deficiências da pergunta fechada é o fato de impor uma apresentação de opinião num problema a respeito do qual a pessoa não tem qualquer opinião. Muitos indivíduos não formularam claramente, nem cristalizaram opiniões sobre muitos problemas; essa característica importante tende a não ser revelada por uma pergunta fechada. A inclusão de uma alternativa "não sei" pode ajudar a indicação de falta de opinião cristalizada, mas a tendência, em muitas entrevistas desse tipo, é exigir uma resposta definitiva e aceitar o "não sei" apenas em último caso. Sob essa pressão, a resposta escolhida por uma pessoa pode ser um artifício das palavras ou das frases específicas da pergunta ou das respostas alternativas apresentadas. Suponha-se que perguntemos: "Você aprova ou desaprova a Doutrina Eisenhower de ajuda aos países do Oriente Médio ameaçados pela agressão comunista?" É fácil dizer "aprovo" ou "desaprovo", e muitas pessoas podem achar que isso é menos desagradável que admitir que não conhecem essa doutrina e não têm opinião sobre ela. Na pergunta fechada, a resposta é aceita por seu valor aparente. As perguntas abertas, sobretudo quando são usadas nas entrevistas e podem ser acompanhadas por perguntas auxiliares, dão indicação muito melhor do fato de a pessoa ter ou não qualquer informação sobre o problema, ter ou não uma opinião claramente formulada a respeito, bem como sobre a intensidade de seu sentimento a respeito.

Mesmo quando uma pessoa tem opinião clara, uma pergunta com alternativa fixa pode não dar uma representação adequada disso, porque nenhuma das escolhas corresponde exatamente à sua opinião, ou porque não permite restrições. Considere-se a seguinte pergunta: "Quais das seguintes considerações são mais importantes para você, ao escolher um emprego: trabalho interessante; oportunidade para assumir responsabilidade; ambiente agradável; companheiros com afinidade; oportunidade para progresso; elevado salário; segurança. Coloque um 1 na que é mais importante para você, um 2 naquela que, a seguir, é mais importante, etc." Suponhamos que os itens abrangiam a amplitude de considerações significativas para determinada pessoa, e que ela tenha opinião clara. Mas esta opinião inclui intercorrelações entre os fatores. De modo geral, o trabalho interessante pode ser mais importante para ela que o salário elevado. No entanto, se puder escolher entre dois empregos, um dos quais paga o dobro do outro, mas é ligeiramente menos interessante, pode escolher o que oferece maior salário. Ou pode haver um limite inferior de salário, abaixo do qual pensa que não pode aceitar o emprego, por mais interessante que seja o trabalho. Essas limitações podem ser apresentadas na resposta a uma pergunta aberta; uma pergunta fechada não apenas não as prevê, mas até desestimula a pessoa que responde a pensar nelas.

A omissão de possíveis respostas alternativas pode provocar um viés? Mesmo quando existe espaço para "outras" respostas, muitas pessoas limitam suas respostas às alternativas apresentadas. A omissão de uma alternativa pode mudar seriamente a resposta mesmo a uma questão de fato — por exemplo, as revistas lidas pelas pessoas. Num estudo de candidatos que foram aceitos por determinada universidade, mas não a frequentaram as pessoas receberam uma lista de razões para o fato de não terem feito a matrícula. As razões incluíam alguns fatores — por exemplo, localização da universidade, seu preço, o fato de não ser mista, o fato de não apresentar os cursos desejados, etc. No entanto, não se incluiu a possibilidade de que o candidato tivesse ido finalmente para outra universidade porque esta tinha, de modo geral, maior reputação acadêmica. Embora alguns incluísem isso no espaço reservado para "outras razões", não havia recurso para avaliar quantos outros a indicariam se tivesse sido incluída entre as alternativas sugeridas. A não ser que

possamos ter razoável certeza, a partir de possibilidades lógicas ou de pesquisa anterior, de que as alternativas apresentadas abrangem adequadamente a amplitude completa de respostas prováveis, é mais seguro usar uma pergunta aberta, que não provoca o viés das respostas através de sugestão de algumas, mas não de outras.

O fato de as palavras das perguntas serem as mesmas para todas as pessoas pode esconder o fato de diferentes pessoas darem diferentes interpretações, algumas das quais podem ser muito diversas das pretendidas pelo entrevistador. Evidentemente, essa possibilidade existe nas perguntas abertas e nas fechadas, mas é mais fácil que passe despercebida nestas últimas. Um exemplo de interpretações feitas a partir de diversos quadros de referência — de maneira a tornar obscuro o sentido das respostas obtidas — foi descrito por Crutchfield e Gordon (1947). Um levantamento nacional usou a seguinte pergunta: "Depois da guerra, você gostaria de ver muitas mudanças ou reformas nos Estados Unidos, ou preferiria que o país permanecesse mais ou menos como era antes da guerra?" A maioria das pessoas respondeu que desejava que o país permanecesse "mais ou menos como era." No estudo de acompanhamento foi feita a mesma pergunta, mas nesse caso era seguida por outras perguntas complementares para verificar em que as pessoas pensavam ao responder à pergunta. Os investigadores identificaram sete quadros de referência: questões internas (condições de emprego, padrão de vida, etc.); aperfeiçoamentos técnicos (melhores transportes, comunicações, etc.); questões políticas, e assim por diante. Parece claro que não se justifica qualquer interpretação única das respostas à pergunta fechada.

Desta discussão das relativas vantagens e desvantagens de perguntas abertas e fechadas, parece que ambas diferem quanto aos objetivos para os quais são apropriadas. As perguntas fechadas são mais eficientes quando as possíveis alternativas de respostas são conhecidas, limitadas quanto ao número e bem distintas. Por isso, são adequadas para a obtenção de informação sobre fatos (idade, educação, casa própria, quantidade da renda, etc.) e para expressões de opiniões sobre questões a respeito das quais as pessoas têm opiniões claras. As perguntas abertas são necessárias quando a questão é complexa, quando não se conhecem suas dimensões significativas, ou quando o interesse da pesquisa é a exploração de um processo ou da formulação de uma questão

pelo indivíduo. A pergunta fechada tem a vantagem de focalizar a atenção — da pessoa que responde — na dimensão do problema no qual o pesquisador está interessado; por isso mesmo, não apresenta informação a respeito da formulação do problema pela pessoa que responde, do quadro de referência no qual o percebe, dos fatores que para ela são salientes, das motivações subjacentes às suas opiniões. Quando tais questões constituem o foco de interesse, são essenciais as perguntas abertas.

Lazarsfeld (1944) sugeriu que o desenvolvimento de uma ficha de pergunta fechada seja precedido por entrevistas mais intensivas e mais livres com uma subamostra da população, a fim de ser possível descobrir a amplitude de respostas prováveis, as dimensões vistas como significativas e as várias interpretações possíveis para as palavras da pergunta. A partir dessa exploração preliminar, é possível formular perguntas fechadas mais significativas. Sugeriu também outro método para empregar os dois tipos de pergunta, de forma que uma complementa a outra: depois de um levantamento com questões fechadas, é possível fazer entrevistas mais intensivas com uma subamostra, a fim de penetrar mais profundamente nas áreas que parecem significativas. Para muitos objetivos, uma combinação de perguntas abertas e fechadas é mais eficiente; uma entrevista ou um questionário não precisam ser compostos exclusivamente de um tipo ou outro.

ENTREVISTAS MENOS SISTEMÁTICAS

Para alguns problemas de pesquisa, é adequada uma abordagem ainda mais flexível que a apresentada por uma entrevista padronizada, com perguntas abertas. Em grande parte por causa da influência da entrevista clínica e do trabalho antropológico de campo, desenvolveu-se uma grande variedade de entrevistas, nas quais não são preestabelecidas nem as perguntas exatas feitas pelo entrevistador, nem as respostas que a pessoa pode apresentar. Tais entrevistas apresentam várias formas e recebem vários nomes — a entrevista "focalizada", a entrevista "clínica", a entrevista "profunda", a "não-diretiva", etc. Comumente são usadas para um estudo mais intensivo de percepções, atitudes, motivações, etc., do que o permitido por uma entrevista padronizada, com perguntas abertas ou fechadas. Este tipo de entrevista é intrinsecamente mais flexível, e evidentemente exige mais habili-

dade do entrevistador que os tipos padronizados. Evidentemente, também, essa abordagem é impossível num questionário.

A flexibilidade da entrevista assistemática ou parcialmente assistemática, se adequadamente usada, ajuda a revelar os aspectos afetivos e carregados de valor das respostas da pessoa, bem como a verificar a significação pessoal de suas atitudes. Não apenas permite que a definição, pelo entrevistado, da situação de entrevista se exprima de maneira completa e minuciosa; deve também despertar o contexto social e pessoal de crenças e sentimentos. Esse tipo de entrevista atinge seu objetivo na medida em que as respostas da pessoa são espontâneas e não forçadas, muito específicas e concretas, e não difusas e gerais, reveladoras do eu e pessoais, e não superficiais.

A liberdade do entrevistador é, ao mesmo tempo, a principal desvantagem de entrevistas desse tipo. Frequentemente, a flexibilidade resulta em falta de comparabilidade de uma entrevista com outra. Além disso, sua análise é mais difícil e mais demorada que a de entrevistas padronizadas. Existe pouca dúvida quanto à sua utilidade, nas mãos de pesquisador hábil, como fonte de hipóteses que mais tarde podem ser submetidas a uma verificação sistemática. As entrevistas parcialmente sistemáticas às vezes são usadas, também, em estudos de verificação de hipóteses. No entanto, a falta de comparabilidade entre as entrevistas e a complexidade da análise fazem com que sejam menos eficientes, para esse objetivo, que as entrevistas padronizadas.

Na *entrevista focalizada*, segundo a descrição de Merton, Fiske e Kendall (1956), a principal função do entrevistador é focalizar a atenção em determinada experiência e seus efeitos. O entrevistador sabe, antecipadamente, quais os tópicos ou quais os aspectos de uma questão que deseja abrange. Esta lista de tópicos ou aspectos deriva de sua formulação do problema de pesquisa, de sua análise da situação ou da experiência de que participou o entrevistado, bem como de hipóteses baseadas em teoria psicológica ou sociológica. Essa lista constitui uma estrutura dos tópicos que devem ser abrangidos, mas a maneira de propor as perguntas e sua ordem dependem, em grande parte, de decisão do entrevistador. Este tem liberdade para explorar razões e motivos, indagar a respeito de direções que não foram

previstas. Embora o entrevistado tenha liberdade para exprimir integralmente sua seqüência de pensamento, a orientação da entrevista está claramente nas mãos do entrevistador. Deseja tipos definidos de informação, e parte de sua tarefa é limitar o entrevistado à discussão de problemas a respeito dos quais deseja conhecimento.

Merton, Fiske e Kendall (1956) assim descreveram esse tipo de entrevista:

Em primeiro lugar, sabe-se que as pessoas entrevistadas estiveram envolvidas em *determinada situação*; viram uma fita de cinema, ouviram um programa de rádio, leram um panfleto, artigo ou livro, tomaram parte num experimento psicológico, ou numa situação social não-controlada, mas observada (por exemplo, uma concentração política, um ritual ou um distúrbio). Em segundo lugar, os elementos hipoteticamente significativos, os padrões, os processos e a estrutura total dessa situação foram provisoriamente analisados pelo cientista social. Através dessa *análise de conteúdo* ou *situacional*, o cientista chegou a um conjunto de hipóteses sobre as seqüências de determinados aspectos da situação para aqueles que dela participam. A partir dessa análise, dá o terceiro passo, isto é, cria um *guia de entrevista*, onde estabelece as principais áreas de pesquisa e as hipóteses que apresentam critérios significativos para os dados a serem obtidos na entrevista. Finalmente, em quarto lugar, a entrevista é focalizada nas experiências subjetivas das pessoas expostas à situação pré-analisada, num esforço para verificar *suas definições da situação*. O conjunto das respostas à situação, que foram descritas, ajuda a verificar as hipóteses e, na medida em que inclui respostas não-previstas, provoca o aparecimento de hipóteses para pesquisa mais sistemática e rigorosa.

A entrevista focalizada tem sido usada, de forma eficiente, na criação de hipóteses que procuram verificar quais são os aspectos de uma experiência específica (uma transmissão radiofônica, uma fita de cinema, etc.) que provocam mudanças na atitude dos que foram expostos a tal experiência. O entrevistador, que antecipadamente tem uma

análise de conteúdo da experiência estimulante, pode, em geral, distinguir entre os fatos objetivos do caso e as definições subjetivas da situação. Assim, está prevenido quanto à possibilidade de "percepção seletiva", e preparado para explorar suas seqüências. Suponha-se, por exemplo, que estejamos interessados por reações a uma série de figuras de jornais que apresentam condições de habitação numa favela, destinados a emprego numa campanha para leis mais severas quanto a habitação ou para desfavelamento e desenvolvimento urbano. As fotografias mostram escadas quebradas, papel descolado na parede, buracos por onde se diz que entram ratos — de modo geral, condições que podem ser atribuídas, razoavelmente, à manutenção inadequada pelo proprietário, e não a despeito dos locatários. Uma pessoa, ao discutir os retratos, diz: "Isso mostra que essas pessoas de classe baixa não cuidam de suas casas; é inútil tentar dar-lhes casas decentes, pois de qualquer forma acabam por quebrá-las; você sabe que, como se costuma dizer, se você lhes der banheiras, nestas colocam carvão." O entrevistador, como sabe que o conteúdo dos retratos não pretende dar essa impressão, pode acompanhar a interpretação da pessoa, procurando ver se existem, nas fotografias, aspectos não considerados que podem dar uma base para essa impressão, ou se esta decorre de opiniões estereotipadas da pessoa, etc.

A definição de uma entrevista focalizada pode ser ampliada, de forma a incluir qualquer entrevista em que o entrevistador conheça, antecipadamente, os aspectos de uma experiência que deseja que o entrevistado abranja em sua discussão, ainda que o pesquisador não tenha observado e analisado a situação específica de que o entrevistado participou. Por exemplo, num estudo sobre o funcionamento de um programa de trabalho em tempo parcial para gineasianos, o pesquisador pode preparar um conjunto de perguntas que devem ser formuladas, ainda que não conheça a situação específica do trabalho de cada um dos estudantes. Essa lista poderia incluir perguntas como as seguintes: "Será que o estudante sente ter recebido uma imagem adequada do trabalho, antes de começá-lo? Será que sente que o emprego está em nível adequado às suas habilidades?", etc.

Evidentemente, quanto mais minucioso o conhecimento do pesquisador sobre a situação de que participou a pessoa

entrevistada, e quanto mais específicas as suas hipóteses, mais exatamente pode delinear antecipadamente as questões a serem incluídas na entrevista.

Um pouco semelhante à entrevista focalizada é a *entrevista clínica*; a principal diferença entre ambas é que a entrevista clínica se interessa por motivações e sentimentos amplos e subjacentes, ou pelo transcorrer das experiências de vida do indivíduo, e não pelos efeitos de uma experiência específica. Neste tipo de entrevista, além disso, o entrevistador sabe quais são os aspectos da experiência ou do sentimento que deseja ver discutidos pelo entrevistado, mas também aqui o método para provocar a informação é escolhido pelo entrevistador. A entrevista de "história pessoal" — usada em assistência social, administração de prisões, clínicas psiquiátricas e na pesquisa social que utiliza histórias de vida de indivíduos — é talvez o tipo mais comum de entrevista clínica. Os aspectos específicos da história de vida do indivíduo que o entrevistador deve obter são determinados, como em todos os instrumentos de coleta de dados, pelo objetivo para o qual se obtém a informação.

Por exemplo, Lee (1957) estava interessado em estudar a possibilidade de que os adolescentes viciados em heroína possam ser predispostos ao vício por experiências de família que provocam determinadas características pessoais. A partir de trabalho anterior com jovens viciados, Lee e seus colaboradores realizaram estudos afins, com a hipótese de que, entre meninos que viviam no mesmo bairro e, assim, estavam expostos, grosseiramente, às mesmas oportunidades para o uso de heroína, os viciados tendiam a distinguir-se dos não-viciados pelas seguintes características: têm funcionamento relativamente fraco do ego, funcionamento deficiente do superego, identificação masculina inadequada, ausência de orientação realista de classe média, descrença nas principais instituições sociais. A seguir, os pesquisadores se perguntaram quais seriam os tipos de ambiente de família que, segundo se poderia esperar, estimulariam ou acentuariam tais características. A partir de considerações teóricas — retiradas, em grande parte, da teoria psicanalítica — elaboraram uma lista de circunstâncias ou acontecimentos de vida de família que, segundo se poderia esperar, contribuiriam para cada uma das cinco características. Por exemplo, conside-

raram que alguns fatores poderiam ser provocadores de fraco funcionamento do ego: cuidado inadequado de doenças infantis, relações discordantes entre os pais, figura materna apaixonada ou hostil com relação ao menino, um dos pais ter aspirações irrealisticamente elevadas ou baixas para o menino, etc.

Parecia claro que a entrevista relativamente assistemática seria um método mais adequado para a obtenção da informação necessária que uma série padronizada de perguntas. Por isso, os entrevistadores visitaram os pais dos jovens incluídos no estudo — uma amostra de viciados e um grupo de controle de não-viciados — e os estimularam a falar livremente a respeito dos seus filhos. Os entrevistadores não tinham perguntas estabelecidas. Foram instruídos a abranger os seguintes aspectos básicos: as características físicas do bairro e da casa, a composição da família e do lar, a saúde da família, a situação atual e do início de adolescência do rapaz, educação infantil e socialização, relações na família, relações entre a família e o "mundo externo". O guia de entrevista indicava alguns subtópicos que deveriam ser abrangidos sob cada um desses tópicos principais; por exemplo, sob o tópico "educação e socialização na infância", o entrevistador deveria obter informação sobre desenvolvimento inicial, disciplina e padrões de tratamento dado pelos pais, experiências iniciais de socialização, experiências iniciais na escola, etc. Sob cada um desses subtópicos, o guia da entrevista enumerava pontos mais específicos que deveriam ser abrangidos.

Na *entrevista não-diretiva*, a iniciativa está ainda mais inteiramente nas mãos do entrevistado. O termo *não-diretivo* começou a ser empregado a partir de um tipo de psicoterapia em que o paciente é estimulado a exprimir seus sentimentos, sem sugestões ou perguntas do terapeuta. Em sentido mais limitado, a não-orientação está implícita na maior parte das entrevistas; vale dizer, embora o entrevistador deva fazer perguntas sobre determinado assunto, tem instruções para não viesar ou orientar o entrevistado para uma ou outra resposta.¹⁶ No entanto, na entrevista não-dire-

¹⁶ Esta afirmação não é válida em "entrevistas de tensão". Neste caso, o entrevistador tenta ver até que ponto a pessoa pode atuar sob a tensão do irritação, depreciação, expressão de hostilidade, etc. O

tiva a função do entrevistador é apenas estimular o entrevistado a falar a respeito de determinado assunto, com um mínimo de orientação ou perguntas diretas. Estimula o entrevistado a falar tudo e livremente, pelo fato de estar atento aos sentimentos apresentados pelo entrevistado e por um reconhecimento afetuoso — mas não aprovação — dos sentimentos da pessoa. Talvez as observações mais típicas do entrevistador, numa entrevista não-diretiva, sejam: "Você acha que...", ou "Diga mais alguma coisa", ou "Por que?", ou "Interessante isso, não?", ou apenas "Hum... hum."

A função fundamental do entrevistador na entrevista não-diretiva é servir como um catalizador para uma expressão compreensiva dos sentimentos e crenças da pessoa, bem como do quadro de referência em que seus sentimentos e crenças adquirem significação pessoal. Para atingir esse objetivo, o entrevistador precisa criar uma atmosfera inteiramente permissiva, em que a pessoa esteja livre para exprimir-se, sem medo de desaprovção, repreensão ou discussão, e sem receber conselhos do entrevistador.¹⁷

O Método Sociométrico¹⁸

A sociometria interessa-se pelas interações sociais de qualquer grupo de pessoas. A coleta de dados está voltada para a obtenção de informação sobre a interação ou falta de interação entre os membros de qualquer grupo (ou entre subgrupos, entre grupos, ou entre subgrupos e membros, etc.). A interação pesquisada pode ser comportamental, ou somente desejada, ou prevista, ou imaginária. O conteúdo ou tipo de interação estudada pode ser um de diferentes

térmo também pode ser aplicado a entrevistas em que o entrevistador tenta ver quanta pressão ou tensão é necessária para uma mudança na expressão de opiniões pelo entrevistado.

¹⁷ Para discussão mais minuciosa de entrevista não-diretiva, ver Roethlisberger e Dickson (1939) e Rogers (1945).

¹⁸ A sociometria está mais ligada ao trabalho de J. L. Moreno. Para discussão de suas origens, ver o seu livro *Who Shall Survive?* (1953). Para numerosos artigos, consultar a revista *Sociometry*. Para um levantamento de pesquisas que empregam as técnicas sociométricas, bem como uma discussão dos valores e das limitações desse método, ver Lindzey e Borgatta (1954).

comportamentos sociais — sentar ao lado de, tomar refeições com, comprar de, emprestar para, visitar, brincar com, ter como amigo, falar a, morar ao lado de, etc.

Quase sempre os estudos sociométricos usam questionários, embora os dados de observação e outros tipos de registros possam dar os elementos para uma análise sociométrica. Fundamentalmente, a sociometria não é tanto um processo de coleta de dados quanto uma focalização em determinado tipo de assunto, e um método de análise ligado a esse assunto.

Quando o pesquisador tem interesse pelo comportamento real, pode observar os participantes numa ação, a natureza da ação, bem como a relação entre os participantes; o início e a recepção do comportamento social têm interesse. Quando o pesquisador se interessa por interação desejada ou imaginária, ou por sentimentos com relação a interação com indivíduos específicos, há necessidade de descrições verbais. A entrevista ou o questionário sociométricos, comumente usados, exigem apenas que se pergunte a cada membro de um grupo quais os outros membros do grupo que gostaria de ter como companheiro em alguma atividade (por ex., "almoçar com") e os que não gostaria de ter como companheiros. Às vezes, o indivíduo pode indicar quantos membros quiser, mais freqüentemente, no entanto, está limitado à indicação de um número específico. Supõe-se que haja maior tendência para apresentação sincera de preferências quando a pessoa acredita que estas efetivamente determinarão as disposições sociais subsequentes; vale dizer, que será colocada ao lado das que indicou (ou que trabalhará com elas, etc.). Por isso, quando possível, geralmente os questionários sociométricos são aplicados com a afirmação de que, se possível, o pesquisador providenciará as condições que permitam a satisfação das preferências do indivíduo.

É fácil aplicar os questionários sociométricos, e estes são adaptáveis a muitos e diferentes tipos de situação. Os estudos sobre a precisão de dados sociométricos — a partir de testes repetidos — indicam que, embora possa haver considerável variação em escolhas específicas, são muito estáveis os padrões de interação do grupo e os vários resultados derivados dos dados. No entanto, apesar da facilidade de apli-

cação, a análise dos dados sociométricos é freqüentemente mais complexa do que se prevê.¹⁹

Os dados sociométricos podem dar informação sobre a posição de um indivíduo no grupo, os subagrupamentos no grupo, as relações entre os subgrupos, a coesão do grupo, etc. Os dados desse tipo têm sido usados em estudos de liderança, de relações entre grupos étnicos, de efeitos de tratamentos experimentais da estrutura do grupo, do efeito de variações na estrutura do grupo sobre o comportamento de seus membros, das características de indivíduos que são freqüentemente escolhidos e daqueles que raramente o são.

O estudo de Jennings (1943) foi um dos primeiros a utilizar técnicas sociométricas. As alunas de uma escola estadual de treinamento deveriam indicar as colegas da escola com quem desejariam morar e aquelas com quem desejariam trabalhar; para cada uma dessas atividades, deviam indicar também aquelas que não desejavam como companheiras. Um "resultado de escolha" foi calculado para cada moça, a partir das escolhas e rejeições pelas outras; através desses resultados, cada moça podia ser descrita como "superescolhida", "medianamente escolhida", e "subescolhida." Verificou-se que o resultado de escolhas estava muito ligado à liderança na comunidade; das vinte participantes de um "Conselho da Comunidade", escolhido poucos meses antes das medidas sociométricas, dezoito foram "superescolhidas", e as outras duas estavam imediatamente abaixo do ponto de "superescolha". O estudo das razões dadas para as escolhas e rejeições sociométricas levou à conclusão de que a liderança não era explicável por uma característica específica de personalidade, nem por uma constelação de traços, mas a partir da contribuição interpessoal que um indivíduo apresenta num determinado grupo.

Festinger, Schachter e Back (1950), num estudo sobre o efeito da localização de residências na formação de amizade, usaram descrições de comportamento social real, e não afirmações de preferência. Ao estudar uma comunidade relativamente auto-suficiente de estudantes casados, veteranos de guerra, perguntaram a cada uma de suas esposas: "Quais as

três pessoas, em Westgate ou Westgate West, que você encontra mais, em reuniões sociais?" (Westgate consistia de cem casas para famílias, dispostas em nove pátios; Westgate West consistia de dezessete edifícios de dois andares, com cinco apartamentos em cada andar.) Verificaram que 65 por cento das pessoas indicadas pelos moradores de Westgate West viviam no mesmo edifício de quem escolhia, 44 por cento no mesmo andar. Além disso, as pessoas que viviam no apartamento adjacente eram indicadas mais freqüentemente que as que moravam duas portas depois, que por sua vez eram indicadas mais freqüentemente que as residentes três portas depois, etc. Um padrão semelhante foi encontrado na comunidade de Westgate. Demonstrou-se que, nesta comunidade, composta de novos moradores, homogêneos quanto a idade, interesses, status sócio-econômico, etc., e relativamente isolada da comunidade mais ampla, os fatores ecológicos eram um importante determinante de amizades.

Entre as primeiras aplicações de técnicas sociométricas ao estudo de relações entre grupos raciais ou étnicos, encontramos os trabalhos de Criswell (1937, 1939). Essa pesquisadora solicitou, a crianças de classes mistas de negros e brancos, do jardim da infância até o sexto ano de escola pública, que escolhessem dois colegas ao lado de quem gostariam de sentar-se. Verificou que, nessa escola e nesse grupo de idade, a separação entre os sexos era muito mais marcante que a existente entre negros e brancos. As crianças brancas não começavam a afastar-se das negras antes do quarto ano, e não formavam um grupo "racial" antes do quinto ano — um resultado anteriormente já apresentado por Moreno (1934).

Embora tais estudos sejam extremamente úteis para a revelação de interrelações entre os membros de determinado grupo, é preciso ter cuidado na interpretação de separações, como se fossem provas de preconceito. A preferência pelos membros do próprio grupo racial ou étnico pode indicar, apenas, maior familiaridade. Por exemplo, os estudantes brancos numa classe de escola racialmente mista podem viver no mesmo bairro e se conhecer bem, ao passo que podem ter pouco contato com os alunos negros que vivem em outro bairro. Se isso é verdade, uma escolha não-casual (os estudantes brancos escolhem um número de estudantes

brancos maior que o que seria esperado por acaso) não indica, necessariamente, que evitem os estudantes negros. Isso não significa negar que, historicamente, exista preconceito na corrente de causalção — que é o que ocorre na criação de bairros segregados. Mas isso é diferente de afirmar que os padrões de escolha não-casual das crianças sejam, necessariamente, indicações de preconceito entre elas.

Recursos Visuais na Entrevista

As vezes, os recursos visuais — fotografias, desenhos, bonecas, etc. — são introduzidos na situação de entrevista. Aqui discutiremos o uso de tais técnicas durante a entrevista direta, isto é, em situações em que o material visual é usado apenas como um substituto de uma afirmação verbal ou para esclarecer o que se pergunta, e o entrevistado é interrogado diretamente, através de sua reação a esse material. Tal uso tem sido muito limitado; os materiais visuais são mais frequentemente usados em perguntas indiretas ou "projetivas." Esse último uso será discutido no capítulo seguinte.

Talvez o emprego mais comum de materiais visuais tenha sido nos estudos de consciência racial e atitudes raciais de crianças pequenas. Esse recurso foi usado, pela primeira vez, por E. L. Horowitz (1936), que apresentou, a crianças, retratos de grupos e indivíduos e fez perguntas semelhantes às empregadas em muitos dos processos sociométricos. Um de seus testes emprega um conjunto de fotografias emparelhadas, que apresentam atividades e situações idênticas. Uma fotografia em cada par mostra cinco crianças que participam da atividade, enquanto que a fotografia equivalente mostra o mesmo grupo com um menino negro que substitui um dos brancos (para uma parte do estudo, três, dos cinco meninos, eram negros). As crianças vêem cada fotografia e devem indicar se gostariam de participar da atividade, juntamente com as crianças apresentadas na fotografia. A partir de suas respostas (sim, "não", "indeciso"), é possível calcular um resultado "desejo de participar", tanto na série de fotografias exclusivamente de brancos, quanto na série de

fotografias racialmente mistas; a diferença entre os resultados é considerada como uma medida de viés.

Outra abordagem criada por Horowitz foi o "teste de faces", composto de doze fotografias de meninos — quatro brancos, quatro negros "claros" e quatro negros "escuros". Num dos usos dessas fotografias (o teste de "postos") as crianças devem indicar qual das doze fotografias apreciam, mais, depois a colocada em segundo lugar, e assim por diante, até a classificação das doze. Um segundo uso é o teste de "mostrar", no qual se diz às crianças: "Mostre todas aquelas que você deseja em sua festa", etc., para doze atividades diferentes. Uma revisão posterior do teste de "mostrar" também tenta obter os estereótipos, através da inclusão de alguns itens, tais como os seguintes: "Mostre quais dessas crianças vivem numa casa suja", "mostre quais as mais estúpidas", etc. Para cada teste o indivíduo obtém um resultado, em função da amplitude de diferença entre seu padrão de respostas e aquele que seria esperado se a identificação racial das fotografias não fosse um fator em sua escolha. Por exemplo, se as escolhas de companheiros nas doze atividades fossem feitas sem consideração de raça, dever-se-ia esperar que, grosseiramente, as escolhas totais incluíssem igual número de meninos brancos, negros "claros" e negros "escuros." Uma criança que, consistentemente, escolhe apenas fotografias de meninos brancos como os que deseja que participem de suas atividades, desviar-se-ia nitidamente do padrão casual a ser esperado se a raça não fosse um fator.

Alguns outros pesquisadores utilizaram as fotografias de Horowitz. Num estudo (Mussen, 1950), tentou-se avaliar sua validade, através da comparação, entre resultados nos testes de "postos" e de "mostrar", com as escolhas sociométricas reais de companheiros de barracas, num acampamento interracial. Os resultados nos testes apresentaram correlação significativa com a proporção de escolhas de rapazes brancos e negros como companheiros de barracas, e as mudanças nos resultados dos testes — entre o início e o fim do período de acampamento — apresentavam correlação com mudanças na proporção de brancos e negros nas escolhas sociométricas. Os testes de fotografias foram usados por Helgerson (1943), Horowitz e Horowitz (1938) e outros, a fim de

descobrir se a raça ou outras características — tais como sexo, idade, status sócio-econômico, expressão facial, etc. — são mais importantes para a determinação das preferências individuais. A técnica consiste em emparelhar fotografias em que se contrastam algumas variáveis. Num estudo que contrastava os efeitos de sexo e raça na preferência, o indivíduo recebia os seguintes pares de fotografias: um menino negro e uma menina branca, uma menina branca e um menino branco, uma menina negra e um menino branco, um menino negro e uma menina negra. A respeito de cada par de figuras, perguntava-se: "Com quem você preferiria brincar?"

Os testes de fotografia foram também empregados por R. E. Horowitz (1939) e por Clark e Clark (1939) para estudar a consciência de raça das crianças pequenas. A técnica consiste, fundamentalmente, em mostrar às crianças uma série de fotografias (com variação de raça, sexo, idade, etc.) e perguntar: "Qual é você?" ou "Qual é mais parecida com você?" ou "Esta é você?"

Bonecas brancas e escuras foram usadas de maneira semelhante por Clark e Clark (1950) e por Goodman (1952). Nesses dois estudos, as bonecas foram usadas não apenas para perguntas ligadas à consciência da criança quanto à própria raça, mas também para perguntas ligadas às suas atitudes: "De que boneca você gosta mais?", "Qual é a boneca mais bonita?", etc.

Clark e Clark (1950) usaram interessante variação de uma técnica de figuras para verificar a consciência da criança quanto à sua identificação racial e sentimentos a respeito disso. Deram a crianças negras uma caixa de lápis de cor, onde se incluía uma variação de tons de marrom, bem como as cores usualmente incluídas nas caixas de lápis de crianças, e dois desenhos de linhas. A criança devia, inicialmente, colorir uma figura com "a cor que você tem", e depois colorir a outra com "a cor de que você gosta mais nas meninas (ou meninos) pequenas".

O uso de técnicas de figuras não se tem limitado, no entanto, a estudos de crianças ou de atitudes intergrupais. Murphy e Likert (1938) utilizaram fotografias e fitas de cinema num estudo sobre atitudes de estudantes universitários. As fotografias, obtidas num serviço de notícias, mostravam situações de conflito — greves, guerra, desordens

raciais. A respeito de cada figura as pessoas deviam responder a algumas perguntas, tais como as seguintes: "Descreeva rapidamente, em forma de esquema, sua reação a esta fotografia... Nesta situação, com que é que você se identifica?... De que você gosta ou não gosta nesta fotografia? Por que?" Eram apresentadas três fitas de cinema: uma retratava as conseqüências de um conflito racial; outra, a tentativa de uma multidão para invadir um fórum com a intenção de linchar um negro ali colocado em custódia; a terceira, manobras da esquadra. Depois de ver cada filme, o estudante devia escrever resumidamente o que pensava a respeito, e depois exprimir seu acôrdo ou desacôrdo com algumas afirmações relacionadas com o filme (por ex., "Conflitos desse tipo são uma tragédia para brancos e negros".)

Os recursos visuais são, às vezes, úteis para levar as pessoas a discutir assuntos que poderiam achar estranho ou perturbador discutir diante de perguntas diretas. Whyte (1957) diz que, num estudo sobre o sentido do trabalho, tinha dificuldade em fazer com que as pessoas (trabalhadores qualificados em vidro) falassem sobre certos aspectos do seu trabalho. Falavam livremente sobre as condições de trabalho, o sindicato, companheiros de trabalho, mestres, pessoas da alta direção. Mas quando o pesquisador tentava obter suas reações a processos físicos e mentais existentes no trabalho — por exemplo, satisfações estéticas, sentimentos de criatividade —, tornavam-se perturbados e não conseguiam falar. Por isso, Whyte fez desenhos de alguns diferentes produtos em que os homens tinham trabalhado e pediu que cada um organizasse os cartões segundo a ordem de sua preferência pelos diferentes serviços. Depois, a pessoa devia explicar por que tinha classificado os cartões dessa forma. Os comentários resultantes revelavam muito mais sobre sentimentos com relação ao processo de trabalho que as entrevistas puramente verbais, feitas anteriormente.

Collier (1957) realizou um pequeno experimento para descobrir a relativa eficiência de uma entrevista puramente verbal e uma entrevista com a utilização de fotografias. Num estudo de migração e aculturação de franco-canadenses numa cidade industrial de língua inglesa, numa das províncias marítimas do Canadá, Collier estava especialmente in-

teressado nas áreas de trabalho, vida doméstica e relações comunitárias. Duas pessoas eram entrevistadas duas vezes por técnicas puramente verbais em entrevistas parcialmente sistemáticas, e uma terceira vez com fotografias. Nas entrevistas com duas outras pessoas, as fotografias eram usadas todas as vezes. As fotografias apresentavam as fábricas da cidade em que as pessoas trabalhavam, cenas de casas e de ruas nas comunidades em que viviam, atividades dentro e fora da casa de cada entrevistado; estas últimas fotografias foram tiradas com a cooperação de cada entrevistado e de sua família. Collier verificou muito maior interesse nas entrevistas com fotografias, muito mais informação específica na entrevista, maior facilidade para manter a entrevista nos limites dos tópicos pelos quais o entrevistador estava interessado, maior facilidade para julgar até que ponto o entrevistado tinha informação a respeito de determinados assuntos.

O fato de as técnicas visuais serem ou não um auxílio eficiente na entrevista depende das circunstâncias e do objetivo de pesquisa de determinado estudo. Os métodos pictóricos são muito úteis no estudo de atitudes de crianças e de pessoas com pouca educação formal. A compreensão verbal é necessária apenas para se conseguir compreensão das instruções gerais do teste; como estas podem, com frequência, ser dadas oralmente, a leitura não é exigida. A utilidade dos métodos pictóricos não se restringe, todavia, aos entrevistados com capacidade limitada de leitura. As figuras são valiosas para apresentar muitos tipos de situação que dificilmente são descritas; assim, permitem descobrir reações dificilmente obtidas por outros métodos. Outra vantagem é que um teste de figuras, como geralmente tem mais interesse intrínseco que um questionário escrito, encontra menos resistência.

A essas vantagens é preciso contrapor certas deficiências. Uma figura representa uma situação concreta; se o pesquisador está interessado em atitudes gerais, pode verificar que as respostas são influenciadas por minúcias específicas das figuras que apresenta. Murphy e Likert (1938), no estudo acima descrito, verificaram que as respostas às figuras ligadas a sindicatos e greves pareciam depender da interpretação do entrevistado quanto ao lado que teria iniciado a violência apresentada na figura. Uma limitação ligada a essa

é a dificuldade para usar figuras no estudo de atitudes com relação a grupos que não têm características visuais distintas (por exemplo, católicos, socialistas, psicólogos). Embora seja possível empregar símbolos ou nomes para identificar membros de diferentes religiões, nacionalidades ou outros grupos, os símbolos podem não ter um sentido nítido para os entrevistados; ou estes podem reagir aos símbolos e não aos grupos que representam. Existem outras dificuldades nos estudos cujo planejamento exige comparação de respostas a figuras ou fotografias que, supostamente, diferem apenas na identificação racial (ou de outro tipo) dos indivíduos retratados. Um resultado baseado nos desvios com relação à escolha casual supõe que as figuras, por exemplo, de crianças negras e brancas são igualmente atraentes, com a exceção de suas características raciais. Não é fácil ter a certeza de ter saído a essa condição, quando usamos fotografias sem retoque; de outro lado, tirar cópias coloridas de fotografias "brancas" igualadas pode criar um efeito artificial.

Uma Nota de Conclusão

Dêste levantamento de processos de questionários e entrevistas, é evidente que o pesquisador interessado nas autodescrições do indivíduo pode escolher entre muitas maneiras de provocar-las. Ao decidir quanto a empregar um questionário ou uma entrevista, empregar uma forma mais ou menos sistematizada, suplementar ou não o material verbal com recursos visuais, precisa considerar, com relação ao objetivo de seu estudo, as vantagens e desvantagens de cada processo.

Naturalmente, o pesquisador deve interessar-se pela precisão e validade de suas medidas. Embora pareça provável que quase todos os pesquisadores se interessem por essas questões — na medida em que têm a esperança de que suas medidas sejam precisas e válidas —, esse interesse nem sempre se exprime em tentativas para verificar a precisão ou validade dos instrumentos usados. Isso é, pelo menos, tão verdadeiro no caso de entrevistas e questionários quanto no caso de outros tipos de instrumentos de mensuração — talvez mais ainda, pois quase todos os questionários e entrevistas

são planejados especificamente para o objetivo de um único estudo, e por isso não têm a vantagem de verificação por uso repetido.

Alguns pesquisadores têm verificado a precisão de seus instrumentos, ao fazer com que dois diferentes entrevistadores entrevistem os mesmos indivíduos, ou através da repetição de um questionário ou uma entrevista, com o mesmo indivíduo, depois de algum tempo. Certamente, esse processo é demorado, e nem sempre é fácil conseguir a cooperação de entrevistados para uma repetição da mesma entrevista ou do mesmo questionário a que já foram submetidos. Essa última dificuldade pode ser um pouco reduzida através de mudança de algumas partes do instrumento e da repetição de apenas algumas perguntas escolhidas para o teste de precisão.

A respeito de alguns poucos instrumentos de mensuração descritos neste capítulo, os pesquisadores descreveram provas de validação; por exemplo, a verificação de Pace quanto à sua medida de atitudes político-econômico-sociais em grupos conhecidos de "liberais" e "conservadores", e a comparação, feita por Mussen, de resultados em "testes de rostos" com escolhas sociométricas. Muitos outros pesquisadores tentaram descobrir maneiras de verificar a validade de suas medidas. Apesar disso, ainda é verdade que muitos — talvez a maioria — dos questionários e entrevistas têm sido usados sem prova de sua validade. Mesmo que possamos identificar o que constituiria uma prova adequada, talvez não seja possível obter os dados necessários. No entanto, sem essa prova, o pesquisador pode apenas ter a esperança de que seus instrumentos realmente meçam o que acredita que estejam medindo. Por isso, seria desejável dedicar mais tempo que o habitualmente dado à investigação da precisão e da validade de questionários e entrevistas, bem como de outros instrumentos para a coleta de dados.

Verificou-se, em muitos levantamentos de opinião pública, que mesmo pequenas diferenças nas palavras das perguntas pode levar a consideráveis diferenças na proporção de pessoas que respondem de uma forma ou de outra. Evidentemente, também, o comportamento de um entrevistador pode influir nas respostas. Sabe-se muito a respeito de fontes

comuns de viés na apresentação das perguntas e no comportamento do entrevistador. Mesmo que um pesquisador decida que não pode desperdiçar tempo, esforço e dinheiro que seriam necessários para verificar a precisão e validade de seu questionário ou entrevista, pode e deve examinar cuidadosamente tanto suas perguntas quanto as instruções aos entrevistadores, a fim de ter certeza de que evitou as fontes óbvias de viés. Uma discussão mais minuciosa, deste ponto de vista, da construção de questionários, entrevistas e processo de entrevista, é apresentada no Apêndice C.