

Entrevistas: métodos e processos 6

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

ENTREVISTAS NA PESQUISA SOCIAL

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

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

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

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

Entrevista estruturada

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

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

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

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

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

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

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

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

Entrevista semi-estruturada

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

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

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

Entrevista não-estruturada ou focalizada

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

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

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

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

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

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

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

Entrevistas em grupo e focais

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

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

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

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

CONDUZINDO ENTREVISTAS NA PESQUISA SOCIAL

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

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

Prescrições comuns para a prática de entrevistas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A prática de entrevistas focalizadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As abordagens feministas do processo de entrevistas

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

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

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

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

Terceiro, a idéia de não responder as perguntas colocadas pelo entrevistado não colaborava com a meta tradicional de estabelecer uma relação amigável. Uma recusa em responder, ou uma resposta evasiva, não é uma troca genuína de informação. Esperar que alguém revele informação pessoal importante sem entrar em um diálogo é insustentável. Por essas razões, o *engajamento*, não o *desengajamento*, é um aspecto valorizado do processo de pesquisa feminista.

Essa crítica é levada a um estágio mais avançado. O *desengajamento* é visto como refletindo um “paradigma masculino” de pesquisa (Oakley, 1990), cujas implicações requerem que os pesquisadores examinem os seus próprios pressupostos e perspectivas de acordo com uma metodologia reflexiva (Alvesson e Skoldberg, 2000). A idéia de “controlar” a distância social e a familiaridade entre o entrevistador e o entrevistado, ou controlar os perigos de uma relação excessivamente amigável, como defendem alguns textos, é uma contradição em termos:

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

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

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

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

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

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

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

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

A ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Nessa seção, deverei delinear as maneiras por meio das quais os dados das entrevistas podem ser analisados, em contraste com mecanismos efetivos de análise. Entretanto, essas são apenas algumas das maneiras pelas quais a análise pode ser realizada. Portanto, durante o curso da discussão, irei me referir a trabalhos sobre análise de dados para que o leitor tome conhecimento de fontes alternativas, se desejar dedicar-se a esse tópico ulteriormente. Como o uso da análise para respostas a questões usadas em entrevistas estruturadas já foi coberto no Capítulo 5, irei me concentrar em outros métodos.

Benney e Hughes (1984) observam duas convenções que caracterizam as entrevistas: *igualdade e comparabilidade*. A primeira opera para a vantagem do respondente na medida em que visa ao diálogo participativo nos próprios termos do entrevistado – como alguns expoentes das técnicas focais defenderiam. Ao mesmo tempo, há falta de estrutura nessas entrevistas. Isso dificulta a tarefa de comparação entre entrevistas, porque as respostas a perguntas particulares não serão uniformes, exceto no caso de algumas formas semi-estruturadas. Para alguns pesquisadores, o formato estruturado e o semi-estruturado, em alguma medida, são preferidos por causa da maior facilidade de análise comparativa. Entretanto, as entrevistas têm *metas* diferentes, e a conveniência da análise não deveria ser uma razão para escolher uma ou outra.

A primeira questão a considerar na entrevista é a utilização de um gravador ou de anotações. Embora atraentes, as gravações tem vantagens e desvantagens. Todas elas podem ser colocadas sob três categorias: interação, transcrição e interpretação. Em um nível interacional, algumas pessoas podem achar o gravador inibidor e não desejarem que as conversas sejam gravadas. A própria transcrição também é um processo longo – uma fita de uma hora pode levar oito ou nove horas para ser transcrita totalmente, dependendo da sua habilidade datilográfica. Não obstante, a gravação de fitas pode auxiliar a interpretação, pois permite que o entrevistador concentre-se na conversa e registre os gestos não-verbais do entrevistado durante a entrevista, ao invés de gastar tempo olhando para as notas e escrevendo o que é dito. Ademais, uma vez que a conversa tenha começado, muitas pessoas podem esquecer que o gravador está ligado (incluindo o entrevistador, quando o aparelho desliga ruídosamente, porque o tempo de gravação não era longo o bastante!). Por outro lado, conforme as categorias teóricas nas quais o analista está interessado, editar as fitas ajuda na análise comparativa das respostas das entrevistas. Por fim, as gravações evitam que o entrevistador substitua as palavras da pessoa sendo entrevistada pelas suas, mas também pode tornar o analista complacente, pois, com frequência, acredita-se que uma vez que os dados estejam coletados, a maior parte do trabalho já foi feita.

Após a entrevista, o trabalho está apenas começando. Não apenas a transcrição das notas ou fitas tem que ser feita, mas também a sua análise. Como observa Paul Atkinson, depois que tenham coletado os seus dados, os pesquisadores esperam

pele menos em um nível subconsciente, “achar” conceitos educacionais, sociológicos e psicológicos esperando por eles ou pulando no seu colo a partir dos dados. É um equívoco bastante comum esperar esbarrar no “autoritarismo”, no “controle social” ou no que quer que seja e terminar se desapontando – sentindo-se até mesmo traídos. (citado em Silverman, 1985, p.50)

Ao nos afastarmos do formato estruturado, torna-se necessário empregar técnicas que possam construir algum sentido analítico a partir dos dados brutos. Os métodos convencionais para realizar isso envolvem a *codificação* das respostas abertas para permitir a comparação. A codificação foi definida como

o termo geral para conceitualizar dados; assim, a codificação inclui formular perguntas e dar respostas provisórias (hipóteses) sobre as categorias e sobre as suas relações. Um código é o termo para qualquer produto dessa análise (seja uma categoria ou uma relação entre duas ou mais categorias). (Strauss, 1988, p.20-21)

As prescrições de Strauss na sua detalhada monografia sobre a análise qualitativa seguem a metodologia da teoria baseada no campo (Glaser e Strauss, 1967; Strauss e Corbin, 1990), a qual, como Clive Seale afirma em sua análise desse trabalho, requer do pesquisador “um espírito rigoroso de autoconsciência e autocrítica, assim como a abertura para novas idéias que, com frequência, são a certificação de boa qualidade dos estudos de pesquisa” (Seale, 1999, p.104). Ainda que os analistas não sejam seguidores desse método, as maneiras nas quais eles começam a categorizar os dados dependerão dos objetivos da sua pesquisa e dos seus interesses teóricos. Por sua vez, estes deveriam estar abertos a modificações e a serem desafiados pelos dados das entrevistas analisadas. Por exemplo, poderia acontecer de um pesquisador estar interessado nas maneiras nas quais as pessoas negociam os seus papéis ou desempenham suas atividades em contextos particulares (Strauss, 1978). Então, o pesquisador focalizaria os dados para entender como elas ocupam-se das suas vidas cotidianas e comparar cada entrevista dessa maneira para ver se há semelhanças. Se as respostas são semelhantes, elas podem ser categorizadas sob títulos particulares como “métodos de negociação”, os quais permitem que o analista indexe os dados sob tópicos e títulos.

Whyte (1981) utilizou dois métodos para indexar materiais de entrevista no seu estudo da organização social da “sociedade da esquina”. Pri-

meiro, em termos dos respondentes e dos seus relacionamentos uns com os outros e, segundo, das suas referências com os eventos em termos do que acontecia concretamente e da importância que tinha para a pessoa sendo entrevistada (Whyte, 1984, p.118). Focalizar as maneiras nas quais as pessoas falavam umas das outras e davam sentido aos eventos que vivenciavam possibilitou-lhe construir um quadro do significado dos relacionamentos para elas e do tipo de linguagem utilizada para descreverem umas às outras e os eventos que ocorriam. Essa é uma forma de análise *etnográfica* alcançada pela familiarização com os dados da entrevista para entender a cultura em que as pessoas habitam e os seus relacionamentos umas com as outras (Spradley, 1979).

Fazer anotações ou transcrever fitas e simplesmente escutar as conversas colabora com o importante estágio analítico da familiarização com os dados. Auxilia também a familiarização com o emprego da técnica de “entrevistas de desenvolvimento”. Revisar cronologicamente o relato que uma pessoa faz de um evento e de como o vivencia possibilita a construção de um quadro. Focalizar o modo pelo qual pessoas diferentes relatam as suas experiências de acordo com as circunstâncias nas quais se encontram amplia as possibilidades de comparação dos relatos delas. Se foi utilizado um gravador, isso pode ser realizado editando-se cada fita de acordo com vários tópicos que o analista escolhe. Cada fita incluiria uma parte da entrevista que é relevante para essas categorias. Elas, junto com as notas realizadas no decorrer da entrevista e quaisquer gestos não-verbais significativos empregados, ajudam o entrevistador a familiarizar-se com os dados e com as nuances particulares de cada entrevista. Por outro lado, se são utilizadas anotações, uma vez que elas tenham sido completamente escritas, têm que ser digitadas e ordenadas da mesma maneira (isso é ajudado utilizando-se o dispositivo de corte e colagem de um editor de textos).

Agora, há programas computadorizados para a análise de dados qualitativos que buscam frases-chave e a frequência com que as pessoas utilizam certas palavras e em que contexto (N. Fielding e Lee, 1991; Kelle, 1995; N. Fielding, 2002). Esses programas, como por exemplo o *Nudist* e o *Etnograph*, facilitam o processo de comparação de categorias, assim como possibilitam a exploração dos dados. Aqui, deveríamos observar que, embora importante, o processo de análise não deveria suprimir a necessidade de familiaridade com os dados produzidos. Ademais, embora a digitação direta dos dados em computadores tenha sido utilizada nas *surveys* telefônicas, ela está cada vez mais sendo utilizada nas entrevistas pessoais. Entretanto, novamente, nos deparamos com problemas relacionados à manutenção de relação amigável.

Nesse estágio, devemos observar que, conforme as inovações tecnológicas continuam em ritmo acelerado, muitas oportunidades diferentes estão sendo abertas para novas formas de entrevistas: por exemplo, as video-

conferências e as entrevistas em tempo real através da internet. Em relação às últimas, podem haver vantagens no que tange ao tempo, aos custos, ao acesso e à transcrição; por outro lado, o desenvolvimento de conhecimento especializado apropriado e o acesso a equipamentos que introduzem vieses na amostra tornam-se desvantagens (Chen e Hinton, 1999). No que tange a sair a campo usando um gravador, quanto tempo levará para que um *software* de reconhecimento de voz esteja suficientemente desenvolvido para permitir que os respondentes estejam ligados a um computador, os dados sejam “baixados” sem a necessidade de transcrição manual e depois analisados por um programa específico? Aqui, como sempre, um pesquisador tem que ser cauteloso ao abraçar entusiasticamente as técnicas mais recentes sem uma conceitualização adequada das questões que cercam e informam essas práticas.

Em tudo isso, não devemos esquecer que a fala tem que ser situada. Os analistas precisam assegurar o que Mills (1940) denominou “vocabulários de motivo”. Esses podem ser dados durante a entrevista como razões para o modo como as pessoas agiram em situações particulares nas quais se encontraram. Pierre Bourdieu (1992, 1999) argumenta que a análise da fala requer mais do que a análise linguística, como se o discurso fosse construído em um universo hermeticamente fechado. O que também é referido é uma explicação da posição do falante em termos, por exemplo, de sua classe, sua raça, seu gênero, sua posição ocupacional e assim por diante. Esse “posicionamento” será perdido se nos concentrarmos somente na forma do discurso. Erving Goffman expôs um ponto semelhante:

os linguistas têm razão para ampliar a sua rede, para importarem expressões que não são fala, para tratar de situações sociais, não meramente com fala sustentada em conjunto... Pois, parece que a própria fala é intimamente regulada e estreitamente intrincada no seu contexto através de gestos não-verbais que são distribuídos muito diferentemente da linguagem e dos subcódigos particulares empregados por qualquer conjunto de participantes. (Goffman, 1981, p.122)

Outros pesquisadores argumentaram que as descrições que as pessoas fazem das suas ações são “justificações” ou “desculpas”. Por sua vez, essas podem ser vistas como indicativas de como as pessoas se identificam e rotineiramente negociam as suas identidades sociais (M. Scott e Lyman, 1968). Um relato dado durante uma entrevista é “a apresentação não apenas de razões, mas de si mesmo” (Harré, 1988, p.167) em um contexto social. Portanto, é caracterizado por uma dualidade: “como um índice de localização em um mundo material e um índice da posição moral em um mundo de valores discursivos” (Harré, 1998, p.135).

A análise de entrevistas focaliza não apenas as motivações e razões, mas também as identidades sociais e como essas são construídas nas situações sociais nas quais as pessoas vivem e trabalham. Nesse contexto, Dorothy Smith e sua colaboradora de pesquisa, Alison Griffith, influenciadas pela epistemologia de perspectiva feminista, examinaram a relação entre a maternidade e a escolarização. Elas focalizaram as

relações sociais nas quais está embuído o trabalho que as mães fazem em relação à escolarização das suas crianças. O seu conhecimento prático permanece do concerto das suas atividades com as de outros é expresso em como elas falam sobre essas atividades. (Smith, 1988, p.189)

Para expressar de outro modo, como a relação entre a maternidade e a escolarização era construída e refletida nas situações nas quais uma mãe ingressa (a escola, o lar, o local de trabalho e assim por diante); todas as quais ocorrem em um método de investigação conhecido como "etnografia institucional" (Smith, 2002).

Por fim, também há aqueles que se afastaram da idéia de que as entrevistas dizem para os pesquisadores a "verdade" sobre as ações ou eventos nos quais as pessoas se engajam (uma posição de orientação positivista) ou que elas demonstram uma relação entre a posição e as elocuições através das quais as pessoas rotineiramente agem e interpretam os eventos e relacionamentos (uma posição de orientação realista). Expresso de modo simples, é abandonada a suposição de que existe algo além dos relatos que as pessoas oferecem. Em contraste, o que é examinado são as regularidades e características do relato. Gilbert e Mulkey (1984) empregaram esse método em um estudo dos relatos de cientistas. Assim, há um movimento em direção a uma perspectiva emetodológica que enfatiza o que as pessoas "fazem" ao emitirem uma elocução. Portanto, a ênfase é sobre como os relatos servem como justificativas, acusações e assim por diante. Então, o que se abre é o campo de estudos conhecido como análise da conversação (veja Heritage, 1997).

Embora o supracitado seja referido como uma forma de "análise do discurso" (Wetherell e Potter, 1988), o método é distinto de uma série de outras abordagens que podem ser colocadas sob esse título amplo: por exemplo, a análise crítica do discurso (Lieblich et al., 1998) e as abordagens sociopsicológicas (Willig, 1999). Ele também precisa ser distinguido da obra de inspiração pós-estruturalista onde a ênfase é posta sobre como os discursos constituem os sujeitos como objetos. Aqui, o foco da análise vai além do desempenho do próprio discurso, para como as enunciações ordenam uma esfera da realidade que tem repercussões além daquelas entendidas ou pretendidas pelo falante. Então, o efeito desses discursos pode ser "silenciar" certas vozes pela sua capacidade de construir canais de

comunicação, os quais autorizam somente certas pessoas a falar de maneiras particulares (veja Wetherell e Potter, 1988). Observado isso, um foco sobre esses "circuitos de poder" (Clegg, 1989; May, 1994) não significa necessariamente adotar uma metodologia pós-estruturalista, enquanto perspectivas diferentes têm o potencial de serem combinadas de maneiras imaginativas para conhecer o mundo social (G. Miller, 1997).

Mencionei essas abordagens da análise dos dados de entrevistas para o leitor interessado e para mostrar a variedade de maneiras nas quais eles podem ser interpretados (veja também Gilbert e Abell, 1984; Silverman, 1985, 1993). A análise de entrevistas, quaisquer que sejam os focos de estudo, pode ser um processo longo no qual a perseverança, a perspicácia teórica e uma habilidade para enxergar detalhes são fundamentais. Muitos dizem que o trabalho duro só começa quando os dados são coletados e se parte para a análise – com frequência, este é o caso. Por outro lado, o sucesso da sua execução está nas mãos do pesquisador. Nesta seção apresentei uma visão geral dos seus elementos principais e das diferentes abordagens empregadas. Contudo, defrontar-se com muitas horas de fitas ou páginas de transcrições pode ser uma visão desanimadora. Entretanto, se escolher fazer as entrevistas pessoalmente, não pense que as horas de frustração que poderia vivenciar são o resultado de problemas peculiares a você. Provavelmente não é isso. O processo pode ser amenizado com a experiência, por leituras sobre o tema e pela busca de apoiadores que dêem as suas opiniões sobre os dados, o processo de entrevista, a sua codificação e a modalidade de análise.

QUESTÕES NAS ENTREVISTAS

Cobri um leque de perspectivas sobre as entrevistas. Nesse processo, foi observado como as entrevistas estruturadas não refletem o positivismo simplesmente, nem as não-estruturadas refletem uma abordagem de construção social associada ao idealismo. Em termos de construcionismo social, a seção sobre análise de entrevistas cobriu desde uma abordagem etnográfica utilizando a análise cultural até uma forma de análise do discurso que focaliza a utilização da linguagem. Como resultado de cobrir um espectro tão amplo, pelo menos implicitamente, eu também abordei muitas das críticas. Entretanto, considere as questões seguintes.

As entrevistas são utilizadas como um recurso para entender como os indivíduos decifram o seu mundo social e nele agem. Entretanto, as abordagens emetodológicas estão interessadas nas entrevistas como um tópico relevante por si mesmo. Assim, assume-se que não pode ser feita a ligação entre o relato que uma pessoa faz de uma ação e a própria ação: ela pouco diz ao pesquisador social sobre uma realidade que é "externa" à

entrevista. Ao invés, uma entrevista é um contato social como qualquer outro. A prescrição dos livros sobre entrevistas para controlar a situação é apenas uma tentativa de produzir uma situação social falsa que não tem validade além dela mesma; não pode ser assumido que elas produzam dados que refletem um mundo real além da interpretação. Por essa razão, as entrevistas são um *tópico*, não um *recurso* da pesquisa social:

os dados de entrevistas não relatam uma realidade exposta nas elocuições do respondente, mas uma realidade *interna* construída conforme ambas as partes se relacionam para produzir as aparências de uma entrevista *reconhecível*. (Silverman, 1985, p.165, grifos do original)

Agora, o foco passa dos dados produzidos pela entrevista para os métodos que as pessoas empregam na construção da entrevista; como observado antes, a utilização da linguagem como atuação. Isso leva a uma forma de análise da conversação (veja Heritage, 1984, 1997; Schegloff, 1988; Boden e Zimmerman, 1993) que foi utilizada para estudar tópicos como o embarço (Heath, 1988), interações médico-paciente (Heath, 1981; Heath e Hindmarsh, 2002) e telefonemas (Houtkoop-Steenstra, 1993; Heritage, 1997). Entretanto, observe que tomamos uma rota metodológica que retorna à discussão do Capítulo 2, onde o dito raciocínio prático e os métodos que as pessoas utilizam para fazer sentido do mundo social ao seu redor eram considerados como tópicos relevantes para a pesquisa e a teoria social. As mesmas críticas dessa perspectiva aplicam-se a esse foco sobre as entrevistas como um tópico para a pesquisa social.

A questão da profundidade qualitativa nas entrevistas focalizadas e dos padrões quantitativos das relações que emergem das entrevistas estruturadas também despontam. No Capítulo 5, vimos como era defendido que as perguntas de significado podiam ser entendidas utilizando-se um formato estruturado. Contudo, considerações mais instrumentais e menos teóricas também separam esses métodos. As entrevistas qualitativas em profundidade com um grande número de pessoas consomem muito tempo e dinheiro; com frequência, essas considerações ditam os métodos empregados. Entretanto, isso não impede o pesquisador de entender que as metas e as limitações de diferentes métodos ainda aplicam-se, nem impede de pressionar os financiadores para a utilização do(s) método(s) que melhor seja(m) adequado(s) às metas da pesquisa. Assim, os pesquisadores têm um dever consigo mesmos e com outros de reconhecerem e refletirem sobre os pontos fortes e as fragilidades dos diferentes métodos que empregam.

Também há as críticas feministas das entrevistas que foram abordadas brevemente. As distinções espúrias entre razão e experiência e a objetividade como desligamento são apenas alguns dos argumentos subjacentes

que informam essa crítica. Contudo, como observado no Capítulo 5, as feministas também utilizaram as entrevistas estruturadas e na seção supracitada concentrei-me nos métodos focalizados. Assim, embora compartilhando as críticas da pesquisa de orientação masculina, também existe um debate sobre os métodos de entrevista entre aqueles que se considerariam pesquisadores feministas. Além disso, alguns têm defendido que a caracterização de Ann Oakley sobre as prescrições dos manuais acadêmicos é imprecisa (Malseed, 1987). Em resposta a essa crítica, Oakley (1987) argumentou que isso não prejudicava a substância dos seus argumentos.

Em uma crítica final, examinei o argumento de que as entrevistas baseiam-se no relato que as pessoas fazem das suas ações como representando algo além da situação da entrevista. Daí decorrem diversas possibilidades. Primeiro, os relatos podem ser simplesmente imprecisos por uma razão ou outra. Segundo, embora os relatos possam ser um reflexo genuíno das experiências de uma pessoa, poderiam haver circunstâncias ou eventos que cercassem estes dois quais a pessoa não estivesse ciente. Terceiro, um entendimento mais pleno só pode ser alcançado pelo exame do contexto ou das circunstâncias aos quais as pessoas referem-se. A única maneira na qual o pesquisador poderia examiná-los é estar lá no momento. Isso, com um elemento de inventividade da minha parte, agora, leva-nos ao tema da observação participante.

RESUMO

Diariamente, em muitos caminhos da vida, as entrevistas são utilizadas para entender e avaliar indivíduos em particular e obter informação em geral. Embora os objetivos dessas entrevistas sejam diferentes na forma daquelas utilizadas na pesquisa social, esse uso comum é uma questão frequentemente entre aquelas que se concentram apenas na sua validade, ao invés de se preocupar com a maneira que elas são utilizadas como instrumentos para obter informação e, com frequência, empregar o poder social com os propósitos de recrutamento e avaliação. As entrevistas na vida social não são apenas tópicos, mas são empregadas como meios estigmativos que podem determinar as oportunidades da vida. Ao mesmo tempo, elas utilizam habilidades particulares. Por essas razões os pesquisadores precisam se interessar em analisar suas práticas de entrevista, assim como o que é dito e feito com os resultados das mesmas, com o propósito de melhorar o nosso entendimento do mundo social. Simplesmente manter uma divisão entre o quantitativo e o qualitativo pode não ajudar para esse fim. Por exemplo, argumenta-se que é a comparação como uma dimensão importante para a pesquisa social o que está faltando com frequência na prática. Assim, o erro pode estar presente tanto nos métodos