

Entrevista reflexiva:

um olhar psicológico para a entrevista em pesquisa

Heloisa Szymanski

*A porta da verdade estava aberta
mas só deixava passar
meia pessoa de cada vez*
(Drummond de Andrade, 1985)

(...) não sei se fui claro, não foste, mas não tem importância, claridade e obscuridade são a mesma sombra e a mesma luz, o escuro é claro, o claro é escuro, e quanto a alguém ser capaz de dizer de facto e exactamente o que sente ou pensa, imploro-te que não acredites, não é porque não se queira, é porque não se pode.
(Saramago, 1988)

A intenção que dirigiu a produção deste artigo foi apresentar, de forma sistematizada, um procedimento de entrevista que há anos vem sendo desenvolvido pela autora nos seus projetos e nas orientações de pesquisa. A experiência foi delineando formatos, modos de proceder e aspectos a serem observados quando se utilizam entrevistas em pesquisas qualitativas

Este artigo pretende também abordar algumas questões psicológicas suscitadas pela condição de interação da entrevista e apresentar o conjunto de procedimentos que foi sendo elaborado ao longo do tempo – a entrevista reflexiva – como uma possibilidade de contemplar algumas daquelas questões.

A entrevista tem sido empregada em pesquisas qualitativas como uma solução para o estudo de significados subjetivos e de tópicos complexos demais para serem investigados por instrumentos fechados num formato padronizado (Banister, 1994). Lakatos (1993) inclui como conteúdos a serem investigados “fatos”, opiniões sobre “fatos”, sentimentos, planos de ação, conduta atual ou do passado, motivos conscientes para opiniões, sentimentos e condutas. Minayo (1996) refere-se aos dados obtidos pela entrevista como

os de natureza objetiva – fatos “concretos”, “objetivos”, que poderiam ser obtidos por outros meios – e os de natureza “subjetiva”, como atitudes, valores, opiniões, que só podem ser obtidos com a contribuição dos atores sociais envolvidos (p. 108).

Convencionalmente, entrevista tem sido considerada “(...) um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional” (Lakatos, 1993, p. 195) e “(...) proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária” (idem, p. 196). Nessa visão está contemplado apenas o aspecto supostamente neutro, como aponta Minayo, de coleta de dados da entrevista e a posição passiva do entrevistado, considerado como um mero informante. Essa autora traz a entrevista para a “arena de conflitos e contradições”, considerando os “critérios de representatividade” da fala e a questão da “interação social que está em jogo na interação pesquisador-pesquisado” (p. 109). Para Rey, a investigação nas ciências humanas trata de um “(...) sujeito interativo, motivado e intencional. A investigação sobre esse sujeito não pode ignorar essas características gerais” (1999, p. 57). “Os próprios instrumentos de investigação adquirem um sentido interativo” (idem, p. 60).

Ao considerarmos o caráter de interação social da entrevista, passamos a vê-la submetida às condições comuns a toda interação face a face, na qual a natureza das relações entre entrevistador-entrevistado influencia tanto o curso da entrevista como o tipo de informação que aparece. A entrevista, como experiência humana, dá-se no “espaço relacional do conversar”, que, segundo Maturana (1993) é “(...) o entrelaçamento do linguajar e do emocionar” (p. 9). Esse autor define o linguajar como um “coexistir em interações recorrentes” (p. 9), durante as quais os interlocutores coordenam suas condutas, de forma consensual. Esse processo recorrente, reflexivo, não pode acontecer separadamente das emoções, definidas por Maturana como domínio de ações, classes de condutas. O suporte emocional em que ocorre o linguajar pode modificar-se no decorrer do processo relacional, o que acarreta uma mudança no linguajar. Portanto, temos no conversar um contínuo ajuste de ações e emoções. Maturana vai mais longe, afirma que é a emoção que define a ação: “(...) a existência na linguagem faz com que qualquer afazer humano tenha lugar numa rede particular de conversações que se define em sua particularidade pelo emocionar que define as ações que nela se coordenam” (1993, p. 10).

Esse autor foi lembrado para enfatizar o caráter de entrelaçamento das emoções em todas atividades relacionais humanas. Não se poderia esquecer dessa condição na situação de entrevista. Nessa perspectiva, serão focalizadas algumas questões, como as condições psicossociais presentes numa situação de interação face a face, a relação de poder e desigualdade entre entrevistador e entrevistado, a construção do significado na narrativa e a presença de uma intencionalidade por parte tanto de quem é entrevistado como de quem entrevista no jogo de emoções e sentimentos que permanecem como pano de fundo durante todo o processo.

Partimos da constatação de que a entrevista face a face é fundamentalmente uma situação de interação humana, na qual estão em jogo as percepções do outro e de si, expectativas, sentimentos, preconceitos, interpretações e constituição de sentido para os protagonistas – entrevistador/es e entrevistado/s. Da mesma forma que quem entrevista tem/busca informações, quem é entrevistado também está processando um conjunto de conhecimentos e pré-conceitos sobre o interlocutor e organizando suas respostas para aquela situação. Quem pesquisa tem uma intencionalidade, que vai além da mera busca de informações: pretende criar uma situação de confiança para que o entrevistado se abra, pretende passar uma imagem de credibilidade e quer que o interlocutor colabore, trazendo dados relevantes para sua pesquisa. A concordância em participar, como “informante”, de uma pesquisa, já é indicador também de uma intencionalidade por parte do entrevistado – pelo menos a de ser ouvido, acreditado e considerado, o que caracteriza o caráter ativo de sua participação como desenvolvimento de modos de influenciar o interlocutor.

Acreditamos, e nossa experiência tem demonstrado isso, que a entrevista também se torna um momento de organização de idéias e de construção de um discurso para um interlocutor. Isso já caracteriza o caráter de recorte da experiência e reafirma a situação de interação como geradora de um discurso particularizado. Esse processo interativo complexo tem um caráter recorrente, num intercâmbio contínuo entre significados e o sistema de crenças e valores, perpassados por emoções e sentimentos. O termo “reflexivo” tem sido usado sempre que ocorre esse processo recorrente.

Conforme a interação que se estabelece entre entrevistador e entrevistado, tem-se um conhecimento organizado de uma forma específica. Daí percebe-se a participação de ambos no resultado final. Holstein e Gubrium

(1995) apontam para o caráter ativo de todos os que participam da entrevista e enfatizam que “(...) o processo de produção de significado é tão importante para pesquisa social quanto o significado que está sendo produzido” (p. 4).

Essas idéias estão em linha com a proposta de que o significado é construído na interação. Há algo que quem entrevista está querendo conhecer, utilizando-se de um tipo de interação com quem é entrevistado, que tem aquele conhecimento, mas que irá dispô-lo de uma forma única, naquele momento, para aquele interlocutor. Muitas vezes esse conhecimento nunca foi exposto numa narrativa, nunca foi tematizado. O movimento reflexivo que a narração exige acaba por colocar quem é entrevistado diante de um pensamento organizado de uma forma inédita até para ele mesmo.

A questão desigualdade de poder e participação de quem é entrevistado no processo também foi alvo de preocupação de muitos pesquisadores que apresentaram alternativas a modos convencionais de utilização de entrevista (Banister, 1994; Chambers, 1994; Lahire, 1997).

Essas situações ocorrem num encontro que foi provocado por um dos atores sociais – o pesquisador. Ele elegeu a questão de estudo como algo de importância, na maior parte das vezes escolheu quem entrevistar, e dirige a situação de entrevista. O entrevistado, ao aceitar o convite para participar da pesquisa, está aceitando um contrato de submissão aos interesses de quem está fazendo a pesquisa, ao mesmo tempo que se descobre dono de um conhecimento importante para o outro.

Uma forma de considerar a questão da desigualdade de poder na situação de entrevista é aceitar o pressuposto de que todo saber vale um saber (Freire, 1970; Héber-Suffrin, 1992) e a proposta de, pelo diálogo, buscar uma condição de horizontalidade ou igualdade de poder na relação. Trata-se de respeito, e não aderência, como lembra Freire (1992, p. 86), pelos “saberes da experiência” (Freire, 1970), resultado de uma compreensão de mundo.

Trata-se também da consideração de estratégias de ocultamento que entram em ação quando o entrevistado esconde informações que acha que podem ameaçá-lo ou denegri-lo ou a seu grupo, ou, ao contrário, inclui informações que, do seu ponto de vista, podem trazer uma visão mais favorável de si ou de seu grupo. Não podemos deixar de considerar o entrevistado como tendo um conhecimento do seu mundo, do mundo do entrevistador e

das relações entre eles. Ao mesmo tempo que há a representatividade da fala (Minayo, 1996), que nos possibilita a construção de um conhecimento, há os ocultamentos e distorções inevitáveis.

Foi na consideração da entrevista como um encontro interpessoal que inclui a subjetividade dos protagonistas e se constitui num momento de construção de um conhecimento novo, nos limites da representatividade da fala e na busca de uma horizontalidade nas relações de poder que se delineou esta proposta de entrevista que chamamos de reflexiva.

A reflexividade, como veremos adiante, é a ferramenta que poderá auxiliar a contornar algumas dificuldades citadas acima, inerentes a uma situação de encontro face a face, em especial quando os mundos do entrevistador e entrevistado forem muito diferentes social e culturalmente e quando se procura construir uma condição de horizontalidade. A proposta de uma ação reflexiva definiu o formato desse tipo de entrevista em dois grandes momentos e a sua condução, como será apresentado nos itens seguintes.

Reflexividade tem, aqui, também o sentido de refletir a fala de quem foi entrevistado, expressando a compreensão da mesma pelo entrevistador e submeter tal compreensão ao próprio entrevistado, que é uma forma de aprimorar a fidedignidade ou, como lembra Mielzinski (1998), “assegurar-nos que as respostas obtidas sejam ‘verdadeiras’ – isto é, não influenciadas pelas condições de aplicação e conteúdo do instrumento” (p. 132) ou, pelo menos, não tão influenciadas. Ao deparar-se com sua fala, na fala do pesquisador, há a possibilidade de um outro movimento reflexivo – o entrevistado pode voltar para a questão discutida e articulá-la de uma outra maneira, uma nova narrativa a partir da narrativa do pesquisador.

Essa “volta” ao entrevistado – garantindo-lhe o direito de ver e, talvez, discordar ou modificar suas proposições durante a entrevista –, assim como os cuidados com quem é entrevistado, cumprem também um compromisso ético, presente em qualquer situação em que se utilize a entrevista, tanto na pesquisa em ciências sociais como no jornalismo (Cripa, 1998).

Os protagonistas: entrevistador/entrevistado

Consideramos que uma entrevista, como interação, é sempre uma intervenção, uma vez que um ser humano nunca é neutro para outro ser humano e que, como lembra Goffmann (1969), há sempre uma influência mútua en-

tre as pessoas numa interação face a face, definida pela interpretação que se faz da situação. Tal interpretação define expectativas, disposições para a ação e o sentido da interação

Para o entrevistador, em princípio, o entrevistado é alguém que tem uma informação que lhe interessa receber e a situação de entrevista pode ser interpretada como uma oportunidade para obter as informações desejadas. Há expectativas em relação ao interlocutor: espera-se que seja alguém disposto a dar as informações desejadas, que entenderá sua linguagem e suas solicitações. Pode ter a expectativa de deparar-se com um recipiente de informações que poderão ser “extraídas” como se extrai uma amostra de sangue com uma seringa. Pode, ingenuamente, esperar que o entrevistado discorra sobre sua experiência expondo-se, sem ocultamentos. Pode também esperar um parceiro no processo de construção de um conhecimento. Pode-se supor diferentes modos de agir e sentimentos conforme as expectativas (ou a frustração das mesmas pelo entrevistado) –, até mesmo o planejamento da própria entrevista

Para o entrevistado a situação também pode ser interpretada de inúmeras maneiras: uma oportunidade para falar e ser ouvido, uma avaliação, uma honra, uma ameaça, um aborrecimento, uma invasão. Essa interpretação define um sentido, uma direção, que se manifesta diferentemente, conforme a situação é percebida pelo entrevistado. Esse sentido pode ser o de provocar uma determinada emoção no entrevistador (piedade, admiração, respeito, medo, solidariedade, etc.). Pode ser para agradecer alguém que se julga importante. Pode ser para deixar claro seu desagrado com o que considera invasão ou imposição. Tantos sentidos quantas interpretações. Estas definem o rumo da entrevista e a seleção das informações que são lembradas, esquecidas, ocultadas ou inventadas.

Pode-se, assim, notar uma organização do modo de agir (nos domínios de ação, como diria Maturana ao referir-se às emoções) no sentido de assumir ou evitar comportamentos verbais e não verbais, em especial quando se sente a própria integridade ameaçada. Essa organização do processo de interação inclui a emergência de significados não só referentes ao conteúdo da fala, mas à situação de entrevista como um todo, à relação interpessoal que se instalou, à história de vida do entrevistado e seu ambiente social e cultural. Esses níveis de significados interagem também reflexivamente, como, por exemplo, a história de vida com a situação interpessoal na entrevista – como em casos em

que a interação é interpretada como apoio afetivo, fazendo lembrar ou trazer à tona fatos específicos da história de vida. Uma outra situação de interação de níveis de significados pode ser o do conteúdo da fala do entrevistador com a situação da entrevista e assim por diante – em casos em que a fala do entrevistador é percebida como uma invasão da privacidade e a situação de entrevista pode transformar-se numa ameaça.

O que é considerado intervenção, além da influência mútua, é o resultado de um processo de tomada de consciência desencadeado pela atuação do entrevistador, no sentido de explicitar sua compreensão do discurso do entrevistado, de tornar presentes e dar voz às idéias que foram expressas.

Essa intervenção pode ser mais profunda ou superficial, atingir áreas mais ou menos expostas ou secretas da experiência do entrevistado, mais ou menos estruturadas em discurso. Além do mais, a entrevista freqüentemente refere-se aspectos importantes da vida do entrevistado – em especial nas pesquisas que se utilizam da história de vida – e pode se constituir num momento de “exame” de consciência” ou “balanço geral”, dependendo do grau de envolvimento que o entrevistado apresentar. É freqüente ouvir-se relatos de pesquisadores informando sobre o envolvimento emocional de entrevistados. Cabe até o inesperado, quando uma “inocente” questão pode gerar uma reação emocional imprevista e uma mudança no comportamento comunicativo, desencadeada por mudanças de significados nos diferentes âmbitos de comunicação: do conteúdo específico, da situação interpessoal, do discurso como um todo, do social ou cultural.

Conforme o grau de envolvimento do entrevistado, às vezes, a mera escuta é interpretada como “ajuda”, quando o objetivo do entrevistador era apenas conhecer algo da experiência do entrevistado – embora uma escuta atenta e respeitosa possa efetivamente ser um momento de ajuda. Ainda mais uma escuta que promove o desenvolvimento da consciência a respeito de um tema importante na experiência do entrevistado. Mas, obviamente, esse não é um objetivo da entrevista científica, embora não possamos ficar alheios a essa possibilidade. Caso haja esse efeito, o entrevistado deve ser informado que esse não era o objetivo do encontro.

Tal complexidade não inviabiliza a entrevista como uma fonte de informações, mas ela deve ser reconhecida, pois podemos criar condições para obtenção de dados mais fidedignos. E é tendo em mente os diferentes signifi-

cados e sentidos emergentes em uma situação de entrevista, tanto para o entrevistado como para o entrevistador, que poderemos caminhar para uma compreensão daquilo que está se mostrando na situação de entrevista.

Desenvolvimento da entrevista

Como procedimento de pesquisa pode ser considerada uma entrevista semi-dirigida, realizada no mínimo em dois encontros, individuais ou coletivos. Não se trata de seguir um roteiro fechado – ele pode ser visto como aberto no sentido de basear-se na fala do entrevistado, como veremos adiante –, mas os objetivos da entrevista devem estar claros, assim como a informação que se pretende obter, a fim de se buscar uma compreensão do material que está sendo trazido e dar uma direção à entrevista. Mesmo sendo uma situação de interação, há uma intencionalidade que precisa ser respeitada.

Concordamos com Banister et alii (1994) quando considera que a entrevista aberta muitas vezes mascara pressupostos ou agendas e expectativas. Por esse motivo é importante ter claros os objetivos da entrevista – que conhecimento efetivamente ela estará trazendo e que contribuirá para responder o problema da pesquisa. Por outro lado, entrevista estruturada pode tender a aproximar-se mais de questionários, dificultando a investigação de significados subjetivos, e de temas muito complexos para a investigação quantitativa (Banister, p. 50).

Contato inicial

Nesse primeiro momento, o entrevistado será informado sobre dados do entrevistador, sua instituição de origem e o tema de sua pesquisa. Deverá ser solicitada sua permissão para a gravação da entrevista e assegurado seu direito ao anonimato, acesso às gravações e análises e aberta a possibilidade de ele também fazer perguntas. Sem se referir especificamente à entrevista, Rey nos informa que costuma trabalhar informando o sujeito da melhor forma possível no primeiro contato e solicitando-lhe sua participação voluntária e cooperação. Começa “(...) com intercâmbios informais e relaxados que favoreçam a disposição dos participantes para trazer suas próprias reflexões e problemas, que seriam utilizadas para estimular construções cada vez mais profundas dos sujeitos estudados” (Rey, 1999, p. 63)

Seria desejável que parte do primeiro encontro fosse tomada pela apresentação mútua e que se buscasse esclarecer a finalidade da pesquisa, abrir um espaço para perguntas e dúvidas e estabelecer uma relação cordial. Vejamos um exemplo de contato inicial, num trabalho que visava o estudo da percepção dos livros didáticos, por parte das professoras, em especial sua sensibilidade para a questão da discriminação de gênero: Sou Fulana de Tal e estou fazendo esta pesquisa, que é parte do meu curso de mestrado, na Universidade X. Estou estudando como o livro didático é visto por algumas professoras nesta escola, como ele é escolhido, o que vocês consideram importante de ser tratado nele e como vocês o utilizam. O objetivo desta pesquisa é desenvolver posteriormente um trabalho de orientação às professoras na escolha e utilização do livro. Seu depoimento é muito importante para nós, pois ao longo de sua experiência você deve ter descoberto muitas coisas. Para obtermos essas informações é preciso conversar e eu gostaria de saber se você poderia dispor de um tempo para isso, sem prejudicar seu trabalho ou seu descanso. Tenho a autorização da direção da escola para fazer nosso trabalho e gostaria que sua participação fosse voluntária. Mas não há problema algum se você não puder participar. Como considero muito importante tudo o que for dito na nossa conversa, gostaria de gravá-la, com sua permissão, mas já adianto que só eu e minha orientadora teremos acesso ao que for dito, e, no meu trabalho final, usarei nomes fictícios, sem identificações dos participantes e apenas trechos de nossa conversa. Além disso, você será a primeira a ouvir a fita e ler a transcrição e, se desejar, poderá retirar dela o que achar necessário. Você terá acesso, sempre que desejar, a todos os dados referentes aos seus depoimentos, e, também, ao trabalho final. Sinta-se à vontade para trazer qualquer dúvida.

É certo que esse discurso não precisa ser apresentado num bloco só. Pausas, abrindo espaço para perguntas, podem ser feitas, considerando o aspecto não verbal do encontro pessoal. Pode-se notar que foram tomados alguns cuidados, no sentido de oferecer à participante um mínimo de segurança em relação à pesquisadora, tais como obter consentimento da direção e, eventualmente, de outras profissionais diretamente ligadas às professoras para realizar a pesquisa na escola (o que pode ser uma faca de dois gumes, pois isto pode despertar desconfianças), dar liberdade para não participar da pes-

quisa, proteger a participante por meio do sigilo quanto aos depoimentos, possibilitar-lhe acesso aos dados e análises. Também foi lembrada a importância atribuída às suas informações e à experiência docente.

Acreditamos que o procedimento de tornar disponíveis as análises tenha algum efeito na forma do pesquisador apresentá-las, pois deverão ser fiéis à sua compreensão e passíveis de serem apresentadas ao entrevistado que colaborou, com suas informações, para a compreensão do tema da pesquisa.

É sempre interessante, no caso de pesquisadores iniciantes, praticar esse tipo de entrevistas com colegas, no papel de entrevistador e de entrevistado, para familiarizar-se com o procedimento e para avaliar os sentimentos e sensações do participante.

É importante, também, nunca perder de vista que os entrevistados, numa pesquisa, estão sempre situados num ambiente social e é necessário obter algumas informações sobre a cultura do grupo ou instituição onde se vai desenvolver a pesquisa. No caso do exemplo acima, faz muita diferença se a diretora é uma pessoa autoritária e perseguidora ou alguém com uma postura democrática e respeitadora; se o clima da escola é tenso, propenso a falatórios e favoritismos ou se há um clima de confiança e abertura.

Em certos ambientes tensos e conflituosos, como alguns bairros da periferia das grandes cidades, comunidades fechadas, prisões, abrigos ou outros, em que há necessidade de se conhecer melhor os códigos de interação, como a rua, a aproximação com os participantes deverá ser mais lenta e gradual, e com a mediação de pessoas da sua confiança.

As razões para esses cuidados são principalmente éticas, mas também metodológicas, no sentido de se procurar maior veracidade nas informações.

A condução da entrevista

Aquecimento

A fase inicial da entrevista, depois da apresentação formal da pesquisa, poderá ter um pequeno período de aquecimento para uma apresentação mais pessoal e o estabelecimento de um clima mais informal. É nesse momento que se obtêm os dados que se consideram necessários a respeito dos participantes, que, eventualmente, poderão ser completados ao final.

No exemplo do estudo com a família, é importante obter uma descrição de sua composição, das idades, atividades, origem, rotinas diárias de seus membros. No estudo feito com as professoras é necessário saber qual sua formação, tempo de magistério, um pequeno histórico de seu percurso profissional e o que mais for necessário.

Nesse momento, pode-se pedir que falem livremente sobre o objeto amplo da pesquisa. Exemplificando, no caso da família, pode-se solicitar: “Como você descreveria sua família em poucas palavras?”; no exemplo da pesquisa com professoras, poder-se-ia pedir que dissesse, brevemente, o que significa, para ela, ser professora ou o que a fez escolher o magistério como profissão. Essas questões servem de gancho para a formulação da questão desencadeadora.

A questão desencadeadora

Na entrevista reflexiva os objetivos da pesquisa serão a base para a elaboração da questão desencadeadora, que deverá ser cuidadosamente formulada. Ela deve ser o ponto de partida para o início da fala do participante, focalizando o ponto que se quer estudar e, ao mesmo tempo, ampla o suficiente para que ele escolha por onde quer começar. Com isso já teremos um direcionamento das reflexões do entrevistado, ao qual será oferecido, inicialmente, um tempo para a sua expressão livre a respeito do tema que se quer investigar. Essa questão tem por objetivo trazer à tona a primeira elaboração ou um primeiro arranjo narrativo que o participante pode oferecer sobre o tema que introduzimos.

Por exemplo, numa pesquisa que tinha por objetivo investigar práticas educativas familiares a pergunta geradora foi a seguinte: “Estou vendo que vocês têm [tantos] filhos. Gostaria de saber como é que vocês educam seus filhos, o que vocês fazem para eles aprenderem as coisas que vocês querem ensinar?”.¹ Observe-se que essa questão focaliza ações, e o que se deseja é um relato delas e não de um sistema de crenças, embora elas possam aparecer atreladas às práticas.

Se o objetivo fosse estudar as crenças referentes às práticas educativas na família, a questão orientadora seria: “Qual a maneira que vocês conside-

1 Exemplo retirado de Szymanski (1999).

ram a mais adequada ou a maneira certa de educar os filhos?”. Com essa questão procura-se saber quais são as orientações quanto ao modo de tratamento dos filhos que os pais acham que fundamentam a prática educacional daquela família. Se a intenção fosse investigar valores, a questão seria, por exemplo: “Quais as idéias que vocês acreditam as mais importantes a serem transmitidas aos seus filhos, no mundo de hoje? Em que idéias vocês gostariam que seus filhos pautassem suas vidas?”. Nessa questão, o que se investiga é o sistemas de valores e as visões de mundo subjacentes às práticas.

No mesmo estudo de práticas educativas na família, se a intenção fosse associar práticas educativas ao processo de constituição da identidade que a família espera que o filho ou filha desenvolva, a questão seria: “Que tipo de pessoa você espera que seu filho e/ou sua filha se tornem no futuro?”. Aqui, a discriminação de gênero é muito importante, dadas as diferentes expectativas sociais para homens e mulheres.

No exemplo acima, é muito importante discriminar procedimentos, crenças, valores, constituição da identidade, embora esses fenômenos estejam muito relacionados e possam ser desenvolvidos no decorrer do discurso.

Às vezes, é interessante ter a questão desencadeadora elaborada de diferentes maneiras, no caso de haver pedidos de esclarecimentos, para evitar formulações que se distanciem do objetivo da investigação. Numa pesquisa sobre o processo de introdução de uma proposta pedagógica de ensino ativo na prática cotidiana de um grupo de professoras, a questão geradora foi: “Gostaríamos que você nos contasse como foi que você começou a utilizar essa proposta pedagógica habitualmente?”.

No exemplo acima, formulações alternativas poderiam ser: “Como você fez para introduzir a proposta X de ensino no seu dia-a-dia com as classes?” ou “Como foi, desde o início, sua forma de utilizar a proposta X de ensino no seu cotidiano?”. A resposta a qualquer uma dessas formulações seria um relato da forma como se deu a incorporação daquela na prática cotidiana. Para o pesquisador iniciante, é interessante levar já preparadas as várias versões da questão desencadeadora, para que não mude sua formulação essencial, referente ao fenômeno que se quer estudar.

No exemplo acima, o interesse era verificar os procedimentos utilizados pela professora para adotar tal proposta como uma forma habitual de ensino. Embora, no decorrer da entrevista possam surgir os sentimentos envolvidos, a dificuldade em compreender a proposta, a crença em diferentes métodos de ensino, não se pode afastar da questão que se quer estudar. Ao se confundir

o entrevistado com diferentes aspectos do fenômeno, corremos o risco de não se obter os dados que desejamos. É a aderência aos objetivos que irá contribuir para aprimorar a validade das questões – o que Mielzinski chama de “validade de constructo”, i. e., quando as perguntas “correspondem às intenções de quem está pesquisando” (p. 133).

Compreendida a questão desencadeadora, é importante deixar o entrevistado discorrer livremente, mesmo que se afaste do tema proposto. É importante verificar os entrelaçamentos entre as várias facetas do fenômeno estudado.

A expressão da compreensão

Gradativamente, o entrevistador vai apresentando a sua compreensão do discurso do entrevistado, sem perder de vista os objetivos de seu estudo. É importante perceber a diferença entre compreensão e interpretação, baseada em alguma teoria ou hipótese preestabelecida. A compreensão tem um caráter descritivo e de síntese da informação recebida e pode ser definida como “(...) relação dialogal que nada reduz a objeto e exige do intérprete empatia, capacidade de se colocar no lugar” (Demo, 1992, p. 249). Trata, basicamente, do conteúdo verbal, mas pode trazer alguma referência ao tom emocional e aos índices não verbais que se percebeu, caso estes esclareçam a compreensão do tema em questão. *Jamais deverá assumir a forma de uma avaliação pessoal.*

Num estudo sobre o livro didático, as professoras, numa entrevista coletiva, responderam à questão desencadeadora da seguinte maneira: “Eu trabalho na lousa; pego as coisas deles [dos livros] e passo para a lousa”, “Nós chegamos à conclusão de que um livro, sozinho, não ia resolver o nosso problema, porque eu acho que, para que uma criança construa um texto criativo, interessante, como eles constroem hoje, um livro só seria ‘podar’ a criança”. A entrevistadora, ao final das falas intervém, dizendo: “Eu estou entendendo que o livro está sendo um apoio para vocês; não está sendo a única fonte de informação”.²

Uma professora, ao indicar as razões para a escolha do magistério afirma o seguinte:

2 Este exemplo foi retirado de Mercado (1995, p. 60).

*Quando comecei a fazer faculdade, eu fiz Serviço Social dois anos, mas quando fui fazer estágio, foi um horror, tudo o que você aprende na faculdade, na empresa é ao contrário, não consigo viver na mentira; na empresa o chefe não gostou da cara do empregado, manda ele embora e a gente tem que inventar desculpas. Precisava arrumar alguma atividade, então resolvi fazer Letras, porque eu gosto de português, e precisava ganhar algum dinheiro.*³

O pesquisador poderia demonstrar sua compreensão afirmando: “A razão principal de sua desistência do Serviço Social pareceu-me ser de ordem ética, a da escolha de Letras, por interesse na área, e a da escolha do magistério como necessidade econômica”. Procura-se expressar a compreensão da fala nas palavras do pesquisador.

Diz uma mãe a respeito de suas práticas educativas: “Quando querem alguma coisa, não dou; quando querem ir a alguma parte, não deixo”.⁴ A compreensão da pesquisadora pode ser assim expressa: “A senhora, então, não deixa valer a vontade dos meninos, mas a sua”.

Se, na sua essência, uma entrevista é uma situação de interação humana, estamos respondendo aos estados emocionais e índices não verbais que nosso interlocutor está emitindo. Isto não significa “adivinhar” o que o outro está sentindo – o que é impossível –, mas descrever a impressão que nos causou. A utilização de tal *feedback* tem, entretanto, uma limitação: *só deve ser utilizado por pesquisadores com muita prática de pesquisa e com conhecimento dos processos psicológicos envolvidos em situações de interação humana*. Esses cuidados remetem à “vigilância interpretativa”, apontada por Figueroa e López (in Banister, 1994, p. 52). As intervenções referentes aos índices não verbais devem ter o caráter de comentário sobre uma impressão pessoal e o cuidado de oferecer ao entrevistado a possibilidade de não concordar e de não responder a ela.

Um exemplo em que o índice verbal foi considerado ocorreu numa segunda entrevista, com uma mulher que havia se mostrado muito alegre e disposta numa entrevista anterior. Diante da observação da entrevistadora, de que naquele dia aquela estava lhe parecendo muito séria, ela disse: “Não dá para viver só de resto dos outros”⁵, referindo-se às suas roupas, e seguiu fa-

3 Texto retirado de uma entrevista, citada em Sodelli (1999, p. 80).

4 Texto extraído de uma entrevista citada em Szymanski (1988, p. 164).

5 Texto retirado de Szymanski (1988, p. 76).

lando das dificuldades pelas quais tem que passar, pois o marido não a deixava trabalhar. A interferência da entrevistadora acabou por provocar a emergência de um importante aspecto da relação entre o casal. Deve-se notar que não se atribuiu nenhum sentimento à entrevistada, mas limitou-se apenas a expressar a impressão causada por sua expressão facial.

Além de indicar sua compreensão, a atuação do entrevistador pode dar-se no sentido de manter o foco do problema estudado na sua pesquisa. Sua participação pode se dar de diferentes formas: elaborando sínteses, formulando questões de esclarecimento, questões focalizadoras, questões de aprofundamento.

Sínteses

A finalidade de se oferecer sínteses, de tempos em tempos, é a de apresentar qual o quadro que está se delineando para o entrevistador, isto é, como está acompanhando a fala do entrevistado. É uma forma de manter uma postura descritiva além de buscar uma imersão no discurso do entrevistado. Essas sínteses podem também ter a função de trazer a entrevista para o/s foco/s que se deseja estudar e aprofundá-lo/s, ao encerrar uma digressão. Preferencialmente as sínteses devem ser feitas usando-se o vocabulário do entrevistado.

Em uma entrevista em que a participante falou longamente dos motivos que a levaram à escolha do magistério, foi feita a seguinte síntese:

Você colocou essas três possibilidades do segundo grau, que foram a Clássico, o Científico e o Normal. Você fez referência ao aspecto financeiro e à continuidade do ensino superior (porque se não você sairia sem nenhuma profissão) que teria que ser fora de Sorocaba. Então tudo isto acabava convergindo para o curso Normal, que era um curso profissionalizante.⁶

Numa entrevista coletiva, em que membros de uma comunidade explicavam a questão do não envolvimento da população em iniciativas de interesse coletivo, sua exposição, num determinado momento, foi sintetizada da

6 Texto retirado de Mercado (1995, p. 48).

seguinte forma: “Então, a seu ver, as pessoas não participam de projetos coletivos porque jogam tudo nas costas de alguns, “ficam na sua” e só se envolvem em troca de algum favor”.⁷

Nessas duas sínteses apresentam-se, nas palavras dos entrevistados, os pontos principais de um discurso. Note-se a diferença das intervenções de compreensão, que apresentam uma elaboração do entrevistador.

Questões

Questões de esclarecimento

Trata-se de questões que buscam esclarecimentos quando o discurso parece confuso ou quando a relação entre as idéias ou fatos narrados não está muito clara para o entrevistador. É significativo para análise posterior verificar em quais momentos o discurso era menos elaborado ou estruturado, e é informativo também verificar como foram respondidas as questões de esclarecimento – se a questão pedindo esclarecimento gerou ou não uma nova articulação. A expressão truncada ou confusa pode indicar ocultamentos e, não havendo uma nova articulação para esclarecer, é o caso de respeitá-los.

Os esclarecimentos podem se referir à seqüências de eventos no tempo, à funções e características dos diversos personagens da narrativa, a atribuições de causalidade, sentimentos, emoções, interpretações.

Ao formular-se a questão, pode-se expressar o que não ficou claro, como, por exemplo, na pesquisa sobre práticas familiares: “eu não entendi bem como é que vocês dividem as suas funções educativas com as crianças. Quais as do pai e quais as da mãe?”. Ou, no exemplo da pesquisa com professoras: “você poderia repetir como você foi deixando de achar a nova proposta uma ‘moda’ e uma trabalhadeira a mais e a foi introduzindo aos poucos nas suas aulas?”. Note-se a preocupação em não sair da narrativa que o entrevistado estiver fazendo.

Muitas vezes, o discurso confuso tem o sentido da ocultação. Numa pesquisa sobre identidade de crianças que nunca freqüentaram a escola, um dos participantes, de 12 anos, contou uma história muito confusa sobre a razão de seus pais não terem providenciado sua certidão de nascimento, fato que

7 Texto retirado do de Szymanski (1998, p. 10).

o impedia de freqüentar a escola. Diante das questões da entrevistadora, ele acabou por dizer: “Meu registro molhou. Molhou e caiu dentro do brejo. Caiu no brejo”.⁸ Ele não queria, ou não sabia dar mais informações. O dado, nesse caso é o que está sendo ocultado. No exemplo, era a separação dos pais, seu desinteresse pela vida escolar do filho, o mau relacionamento entre pai e filho. Insistir nas questões só iria criar constrangimento.

Questões focalizadoras

São aquelas que trazem o discurso para o/s foco/s desejado/s na pesquisa quando a digressão se prolonga demasiadamente. Sem dúvida é informativo, na análise, observar em que momentos houve digressão, que tipo de digressão e qual a reação da chamada para o foco. Obviamente, respeita-se o entrevistado se ele não se dispuser a voltar para o foco. Isto é também significativo e deve ser apontado na análise.

Um exemplo que questão focalizadora seria, no caso da pesquisa com os pais sobre os procedimentos envolvidos nas suas práticas educativas: “Você falou sobre o que considera certo e errado na educação dos filhos e agora eu gostaria de saber como é que vocês foram ensinando seus filhos a agirem do jeito que vocês aprovam? Vocês teriam algum exemplo?”. A digressão fora no sentido de considerar valores e crenças na educação dos filhos e afastou-se das ações, que era o que interessava aos pesquisadores. A questão focalizadora pediu uma volta para as práticas.

Na pesquisa que tratava da percepção, pelas professoras, das relações de gênero no livro didático, a conversação enveredou para as relações família-escola e a volta ao tema teve que ser realizada, cortando-se a discussão: “Bom, em relação ao livro didático, então, eu havia perguntado a vocês quais haviam utilizado, que critérios levavam em consideração para adotá-los, o que achavam dos livros...”.⁹

A participação em uma pesquisa é, muitas vezes, uma rara ocasião para se falar a um interlocutor atento e interessado. Por esse motivo, muitas vezes, no período inicial da pesquisa, ao se solicitar alguns dados pessoais, como ra-

8 Texto retirado de Moura (2001, p. 77).

9 Texto retirado de Mercado (1995).

zões da escolha da carreira, história da família, história da vida profissional, os entrevistados podem se alongar. A própria questão desencadeadora tem um sentido de voltar ao tema da conversação.

A participação em uma pesquisa é, muitas vezes, uma rara ocasião para se falar a um interlocutor atento e interessado. Por esse motivo, muitas vezes, no período inicial da pesquisa, ao se solicitar alguns dados pessoais, como razões da escolha da carreira, história da família, história da vida profissional, os entrevistados podem se alongar. A própria questão desencadeadora tem um sentido de voltar ao tema da conversação.

Todas as intervenções apresentadas aqui têm uma função focalizadora: a síntese, as questões de aprofundamento e mesmo as de esclarecimento, já que nosso interesse está organizado em torno de um objetivo.

Questões de aprofundamento

São aquelas que podem ser feitas quando o discurso do entrevistado toca nos focos de modo superficial, mas trazem a sugestão de que uma investigação mais aprofundada seria desejável. Assim como nas anteriores, na análise é informativo observar quais os itens que foram aprofundados e quais os que foram tratados *en passant*.

Nas questões de aprofundamento, podemos utilizar indagações que investigam diferenças, relações interpessoais e a perspectiva do observador. Nas questões que investigam diferenças¹⁰ utiliza-se da comparação para melhor compreender o fenômeno em questão. Pode-se sugerir a comparação considerando-se diferentes tempos, contextos, personagens ou possibilidades. Por exemplo, na pesquisa com os pais na investigação de diferentes tempos, temos: "Houve alguma diferença na forma de vocês educarem seu segundo filho?"; diferentes personagens: "Há alguém na vizinhança que educa seus filhos de forma diferente da sua?" ou "Houve alguma mudança na forma que vocês foram educados e na forma como educam seus filhos?"; diferentes possibilidades: "Alguma vez vocês experimentaram formas diferentes de lidar com seus filhos? Como foi?". Na comparação podemos obter a compreensão

10 A consideração da questão da diferença baseia-se na proposta sistêmica de Bateson (1973). Ao referir-se à comunicação, aponta para a questão de que a informação é "uma diferença que faz a diferença" (p. 428).

de aspectos do fenômeno que podem não aparecer no fluxo discursivo da fala. Note-se que não estamos dirigindo a questão para uma informação específica, mas para a consideração da diferença, que provocará um delineamento mais nítido dos contornos do fenômeno que nos interessa.

As questões que pedem a perspectiva do observador¹¹ favorecem o reconhecimento do contexto interacional do fenômeno, focalizando a interação outro-outro, pois explora padrões interacionais sem incluir a pessoa interrogada, que participa como observadora. Ao focalizar o outro, faz-se a primeira parte de um movimento reflexivo, que momentaneamente muda-se o papel de protagonista para observador e, na segunda parte, devolve o observador à cena, com uma informação a mais. Ao lançar-se olhar reflexivo¹² para o outro desenvolve-se um olhar comparativo para consigo próprio e temos a compreensão de outras perspectivas do fenômeno.

Um exemplo de questão na perspectiva do observador, na pesquisa com os pais: (ao pai) “Como seus filhos reagem quando a mãe [explica determinada regra ou reage a uma desobediência]? Na pesquisa com as professoras: “Como a outra professora da sua série foi começando a utilizar a nova proposta?” ou “Como os alunos começaram a interagir quando você iniciou o trabalho com a proposta?”. Note-se que aqui também há a questão da diferença.

Nas questões que investigam relações interpessoais pode-se aprofundar a compreensão do contexto interacional do fenômeno que se quer estudar.¹³ A finalidade dessas questões é desenvolver uma reflexão focalizando-se a relação eu-outro. Aí pode-se tomar conhecimento de padrões relacionais e sua rigidez ou flexibilidade, sua repetitividade ou transformação. Por exemplo, na

11 A consideração da perspectiva do observador baseia-se na contribuição de Maturana (1984) e sua epistemologia do observador, segundo a qual “(...) o observador, o ambiente e o organismo observado formam agora um único e idêntico processo operacional-experiencial-perceptual no ser o observador” (xix).

12 Por olhar reflexivo, aqui, entende-se expressar a compreensão que se tem do outro em interação – o que nem sempre está consciente no cotidiano.

13 A consideração do contexto interacional baseia-se na proposta de Bronfenbrenner (1996), que aponta para a necessidade de se analisar o “(...) sistema interpessoal total operando num dado ambiente. Este sistema incluirá tipicamente todos os participantes presentes (não excluindo o investigador) e envolverá relações recíprocas entre eles” (p. 54). Ele refere-se ao planejamento de pesquisa, como um todo, mas pode servir como referência para organizar questões de uma entrevista, quando o fenômeno em questão envolve interações pessoais e entre sistemas.

pesquisa com os pais: “O que vocês fazem quando seus filhos desobedecem?” e “O que seus filhos fazem quando você ralha com eles?”. Na pesquisa com as professoras: “O que você faz quando os alunos não estão prestando atenção na sua aula?” e “O que os alunos fazem quando você está apresentando conteúdo novo?”.

A sugestão desses diferentes tipos de questões foi no sentido de demonstrar algumas possibilidades de transformar a entrevista numa situação rica de informações e num momento de construção de conhecimento. Seria desejável que a realização de uma entrevista-piloto para que se aprimore a questão geradora e se pratiquem as atividades de síntese e questionamento.

As intervenções no momento da entrevista servirão de índices, no momento de análise, para observar momentos de digressões, de confusão na expressão de idéias ou fatos e de superficialidade no tratamento de alguma idéia. Essas observações podem ser reveladoras para a compreensão do fenômeno estudado.

A devolução

Trata-se da exposição posterior da compreensão do entrevistador sobre a experiência relatada pelo entrevistado e tal procedimento pode ser considerado como um cuidado em equilibrar as relações de poder na situação de pesquisa.

Podem ser apresentadas a transcrição da entrevista e a pré-análise, para consideração do entrevistado. O sentido de apresentar-se esse material decorre da consideração de que o entrevistado deve ter acesso à interpretação do entrevistador, já que ambos produziram um conhecimento naquela situação específica de interação. A autoria daquele conhecimento é dividida com o entrevistado, que deverá considerar a fidedignidade da produção do entrevistador.¹⁴

Nesse momento há a possibilidade de se ter conhecimento do impacto da primeira entrevista na compreensão do fenômeno por parte do entrevistado e de obtermos uma consideração mais refletida sobre o mesmo. Nesse

14 Certamente, por motivos de ordem prática, esse procedimento nem sempre poderá ser seguido, mas é recomendado sempre que possível, até por razões éticas. Temos o exemplo de entrevistados que, ao verem a transcrição de sua fala, cuja gravação fora autorizada, não permitiram sua divulgação, por temerem um reconhecimento de sua pessoa e eventuais conseqüências.

momento, o entrevistado pode apresentar modificações eventualmente geradas pelo processo de reflexão – primeiro durante a primeira entrevista, depois no período entre uma e outra e, depois, na comparação de sua interpretação com a do entrevistador.

O desenvolvimento dessa segunda entrevista segue os mesmos procedimentos da primeira.

A entrevista coletiva

Os mesmos procedimentos acima podem ser utilizados na situação de entrevista coletiva. O caráter de intervenção fica mais claro em entrevistas coletivas, as quais a produção de conhecimento e a tomada de consciência se dá de forma mais dinâmica, pois estão em jogo as influências mútuas entre todos os participantes. É preciso ter claro que a participação de cada membro do grupo refletirá a influência dos demais e o resultado final da entrevista refere-se a uma produção grupal. Deve-se considerar que o entrevistador deverá ter experiência de condução de grupos para a utilização dos procedimentos da entrevista reflexiva.

Considerações finais

O objetivo deste texto foi considerar a dimensão psicológica e ética da interação face a face presente numa situação de entrevista. Essa consideração foi no sentido de dimensionar os dados obtidos na entrevista e situá-los dentro dos limites que se delineiam no encontro entre duas pessoas que se apresentam com determinado gênero, idade, nível socioeconômico, aparência, disposições afetivas, compreensões e intencionalidades.

Como foi dito antes, isso não inviabiliza a entrevista como um rico instrumento de pesquisa. Pelo contrário, desvela novas possibilidades na compreensão dos fenômenos que se quer pesquisar. Informa que o momento da pesquisa pode propiciar uma estruturação de idéias – e que pode ser modificada diante da exposição organizada num momento seguinte. Essa consideração mostra o caráter dinâmico das informações que obtemos em nossas pesquisas e aponta para o cuidado de não apresentá-las como algo definitivo, mas, sim, como um instantâneo que congela um momento, mas traz no seu bojo a possibilidade de transformação.

Um aspecto que deve ser lembrado é que este tipo de entrevista pode trazer informações muito ricas sobre o fenômeno que se quer estudar, mas o desempenho do entrevistador é muito importante. Por esse motivo é necessário um período de treinamento, em especial para aqueles pesquisadores que não tiveram durante sua formação acadêmica, experiências de entrevistas face a face.

Referências bibliográficas

- Banister, P. et alii (1994). *Qualitative methods in psychology – a research guide*. Buckingham, Open University Press.
- Bateson, G. (1973). *Steps to an ecology of mind*. London, Paladin
- Bronfenbrenner, U. (1996). *A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados*. Trad. M. A. V. Veronese. Porto Alegre, Artes Médicas.
- Chambers, R. (1994). *Challenging the professions*. London, Intermediate Technology Publications.
- Cripta, M. (1998). *Entrevista e ética*. São Paulo, Educ.
- Demo, P. (1992). *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo, Atlas.
- Drummond de Andrade, Carlos (1985). *Corpo*. Rio de Janeiro, Record.
- Freire, P. (1970). *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro, Paz e Terra.
- Héber-Suffrin, C. (1992). *Échanger les savoirs*. Paris, EPI
- Holstein J. A. e Gubrium J. (1995). *The active interview*. London, Sage.
- Goffman, E. (1969). *The presentation of self in everyday life*. London, Penguin Books
- Lahire, B. (1997). *Sucesso escolar nos meios populares*. Trad. R. A. Vasques. São Paulo, Ática.
- Lakatos, A. M. e Marconi, M. A. (1993). *Fundamentos de metodologia científica*. 3 ed. São Paulo, Atlas.
- Maturana, H. e Varela, F. (1984). *El árbol de conocimiento*. Santiago, Editorial Universitária.
- Maturana, H. (1993). *Amor y juego*. Santiago,
- Mercado, S. C. (1995). *Relações de gênero nos livros didáticos e práticas docentes: professoras em movimento*. Dissertação de mestrado. São Paulo, PUC.

- Mielzinski, Y. (1998). A construção e a aplicação de questionários na pesquisa em Ciências Sociais. *PUC-SP, Psicologia da Educação*, 6, p. 127-147.
- Minayo, M. C. S. (1996). *O desafio do conhecimento*. 4 ed. São Paulo, Hucitec.
- Moura, A. (2001). *A dor da exclusão*. Dissertação de mestrado. São Paulo, PUC.
- Rey, F. G. (1999). *La investigación cualitativa en psicología*. São Paulo, Educ.
- Saramago, José (1988). *A jangada de pedra*. São Paulo, Companhia das Letras.
- Sodelli, M. (1999). *Escola e Aids: um olhar para o sentido do trabalho do professor na prevenção à Aids*. Dissertação de Mestrado. São Paulo, PUC.
- Szymanski, H. (1988). *O significado de família*. Tese de Doutorado. São Paulo, PUC.
- _____ (1998). *Participação popular e identidade*. Relatório de pesquisa. São Paulo, Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia da Educação, PUC.
- _____ (1999). *Práticas educativas na família*. Relatório de Pesquisa. São Paulo, Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia da Educação, PUC.