

**METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO  
EM CIÊNCIAS SOCIAIS DA  
EDUCAÇÃO**

LEONOR LIMA TORRES  
JOSÉ AUGUSTO PALHARES

**ORGANIZAÇÃO**

**lúmus**

## ÍNDICE

	<i>Apresentação</i>	07
<b>I CAPÍTULO</b>	<b>As investigações que se fazem... Rotas de pesquisa e tendências dominantes</b> Leonor Lima Torres e José Augusto Palhares	13
<b>II CAPÍTULO</b>	<b>O uso do método etnográfico no estudo do trabalho e do conhecimento profissionais</b> Telmo H. Caria	39
<b>III CAPÍTULO</b>	<b>A metodologia de observação participante e o poder despótico na fábrica</b> Elísio Estanque	65
<b>IV CAPÍTULO</b>	<b>Retratos sociológicos. Dispositivo metodológico para uma sociologia da pluralidade disposicional</b> João Teixeira Lopes	99
<b>V CAPÍTULO</b>	<b>Trabalho e Formação: crónica de uma relação política e epistemológica ambígua</b> José Alberto Correia	113
<b>VI CAPÍTULO</b>	<b>Desenho de questionário e análise dos dados – alguns contributos</b> Manuela Magalhães Hill	133

<b>VII CAPÍTULO</b>	<b>Artes de entrevistar: composição, criatividade e improvisação a duas vozes</b>	165
	Vitor Sérgio Ferreira	
<b>VIII CAPÍTULO</b>	<b>Metodologias visuais em Ciências Sociais</b>	197
	Manuel Jacinto Sarmento	
<b>APÊNDICE</b>	<i>Publicações no domínio da metodologia de investigação</i>	219
	<i>Sobre os autores</i>	239

## APRESENTAÇÃO

A obra *Metodologia da Investigação em Ciências Sociais da Educação* reúne um conjunto de textos resultantes das diversas intervenções proferidas no I e II Ciclos de Aulas Abertas em Metodologia de Investigação em Educação e Formação, realizadas em 2010 e 2011 no Instituto de Educação da Universidade do Minho. Nascida da necessidade de aprofundar e discutir as diferentes abordagens metodológicas desenvolvidas no âmbito de várias unidades curriculares de cursos de graduação e pós-graduação, esta iniciativa contou com uma ampla participação da comunidade académica, constituída por alunos, professores e investigadores das mais diversas áreas de formação e provenientes de várias instituições do ensino superior. Como coordenadores deste evento, rapidamente nos apercebemos que a proposta inicial não se esgotava nos seus objetivos formativos imediatos, mas que prontamente se traduziu num acréscimo de solicitações de vários quadrantes do ensino e da investigação em ciências sociais da educação, pelo que, o passo seguinte foi interpelarmos os conferencistas sobre a possibilidade de verterem em texto as suas pertinentes intervenções. Aliás, constatando o sucesso da iniciativa, esta *démarche* sucedeu-se ao interesse demonstrado pela direção do Departamento de Ciências Sociais da Educação, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, em disseminar por entre estudantes e investigadores, sob forma de livro, os conteúdos aí debatidos.

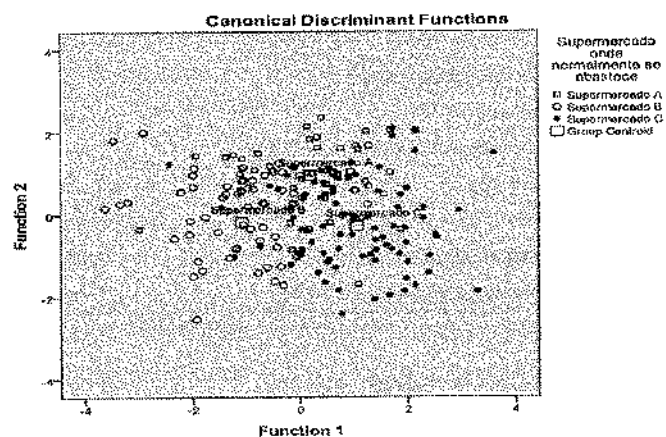
Sendo marcantes no campo das ciências sociais, as metodologias de natureza qualitativa apresentam, no entanto, um défice reflexivo

Cross-validated	Count	Supermercado A	23	18	16	57
		Supermercado B	9	102	15	126
	Supermercado C	13	17	87	117	
%	Supermercado A	40,4	31,6	28,1	100,0	
	Supermercado B	7,1	81,0	11,9	100,0	
	Supermercado C	11,1	14,5	74,4	100,0	

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

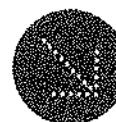
b. 73,7% of original grouped cases correctly classified.

c. 70,7% of cross-validated grouped cases correctly classified.



## Bibliografia

- BRADBURN, Norman M., Sudman, Seymour, & Wansink, Brian (2004). *Asking questions: The definitive guide to questionnaire design – for market research, political polls and social and health questionnaires*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- FOWLER, Floyd J. (2009). *Survey research methods* (4<sup>th</sup> ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- HILL, Manuela Magalhães, & HILL, Andrew B. (1998). *Investigação empírica em ciências sociais: Um guia introdutório. Working paper, 98/10*. Lisboa: DINAMIA/ISCTE.
- HILL, Manuela Magalhães, & HILL, Andrew B. (1998). *A construção de um questionário. Working paper, 98/11*. Lisboa: DINAMIA/ISCTE.
- HILL, Manuela Magalhães, & HILL, Andrew B. (2002). *Investigação por questionário* (2<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- SOUSA, Maria José & BAPTISTA, Cristina Sales (2011). *Como fazer investigação. Dissertações, teses e relatórios. Segundo Bolonha*. Edições Factor.



## CAPÍTULO 7

### ARTES DE ENTREVISTAR: COMPOSIÇÃO, CRIATIVIDADE E IMPROVISAÇÃO A DUAS VOZES

Vitor Sérgio Ferreira

Universidade de Lisboa

A entrevista é geralmente concebida quer sob um aspeto puramente técnico, como meio de obter informações, quer sob um aspeto banal ou jornalístico, como habilidade para fazer falar uma personalidade. Ora a entrevista, mesmo a mais superficial, é infinitamente complexa. Existe, indubitavelmente, uma técnica de entrevista, mas, mais do que uma técnica, é uma arte.

M. Grawitz (1990)

O entrevistador estruturado é como o nadador pouco experiente que luta contra uma forte corrente e acaba por sucumbir exausto. Os entrevistadores criativos tentam adivinhar o fluxo da corrente e nadar com ela de modo controlado – salvando-se.

D.J. Douglas (1985)

## Introdução

A probabilidade de se ligar a televisão ou de se folhear um jornal e se ser confrontado com uma entrevista (a políticos ou celebridades, em *talk-shows*, conferências de imprensa ou outros formatos jornalísticos), ou de o cidadão anónimo ser solicitado para participar de uma entrevista (de rua, de emprego, médica, psicológica, de investigação policial, ou até mesmo de investigação científica), tem aumentado incrivelmente. Há autores que chegam a referir-se à sociedade atual como uma «sociedade da entrevista» (Atkinson e Silverman, 1997; Gubrium e Holstein, 2001).

A entrevista tem sido igualmente uma técnica cada vez mais mobilizada nos trabalhos de campo de estudantes e investigadores em ciências sociais, nomeadamente em sociologia. Também aqui a variedade de técnicas aplicadas tem sido muito grande, diferenciadas no tipo de formato<sup>1</sup> e de *media* utilizado<sup>2</sup>, bem como nos objetivos com que são empregues, configurando resultados muito diferentes. Esse sucesso advém, em grande medida, do facto de as técnicas de entrevista potenciarem uma forma relativamente económica e acessível a um largo e diversificado conjunto de material empírico. Supostamente, seria apenas necessário ter um instrumento de gravação, um pouco de audácia e/ou de capital social para arranjar um certo número de entrevistados, ter capacidade de empatia e de comunicação para lhes fazer algumas questões antecipadamente preparadas, para depois retirar do material recolhido elementos de informação e de ilustração de hipóteses previamente desenvolvidas.

1. A tipologia de formas de entrevista mais tradicional foi pensada segundo o grau de estruturação do guião e de diretividade na sua aplicação, considerando os objetivos que lhe são atribuídos: entrevista diretiva (verificação/controlo), semidiretiva (aprofundamento), e não diretiva (exploração) (Ghiglione e Matalon, 1992; Patton, 1987: 116-117; Roulston, 2010: 14-16; Ruquoy, 1997: 88, 92-95). King e Horrocks (2010), bem como Flick (2005: 77-126), vão substancialmente mais longe e dão um amplo panorama sobre vários tipos de entrevistas utilizadas na investigação em ciências sociais (e além dela), a partir de variadas abordagens teórico-metodológicas, e tendo como aivo entrevistados com perfis muito diversificados.

2. Em interação face-a-face, por telefone, telemóvel, skype, chats, correio eletrónico, fóruns, redes sociais, etc.

E, de facto, é assim que frequentemente é considerada a entrevista, presidindo uma atitude de *dureza mole* à sua escolha como técnica de pesquisa principal, ou mesmo única, no desenho metodológico de muitas pesquisas: *dureza* relativa ao formato estandardizado que a aplicação da entrevista tende a assumir de entrevistado para entrevistado, cega às idiossincrasias narrativas e culturais deste; *mole* na reflexividade teórica e epistemológica que subjaz à escolha da própria técnica em função do objeto de estudo definido, bem como na reflexividade sobre os efeitos de toda dinâmica social implicada no decurso de qualquer entrevista.

A primeira questão a ser colocada pelo investigador quando opta pela entrevista no seu desenho metodológico é se essa técnica, na sua extensa variedade, será de facto a mais adequada ao objeto de estudo que tem em mãos e, conseqüentemente, a mais indicada para responder, no todo ou em parte, às questões de partida da pesquisa. A decisão deverá ser tomada com base nas características do material empírico que se quer obter, pois nem todos os métodos e técnicas são os mais apropriados para responder a determinadas questões de investigação<sup>3</sup>. As entrevistas, por exemplo, não permitem o acesso direto a domínios de práticas, experiências e/ou de interação. Estes domínios podem, no entanto, ser reconstituídos enquanto constitutivos das subjetividades dos seus participantes (ativos ou contemplativos), servindo a entrevista como forma de captar discursivamente, com profundidade simbólica e densidade narrativa, os respetivos pontos de vista sobre determinadas práticas, experiências e/ou interações. Ou seja, a entrevista não consegue senão *entre-ver* tais domínios, nunca os tocando na sua realidade objetiva, mas nas realidades subjetivas e discursivas que os medeiam.

Na tradição estrutural-funcionalista da sociologia, dominante durante décadas, as técnicas de entrevista começaram por ser utilizadas sobretudo para verificar a potencialidade e variabilidade cognitiva de uma mesma categoria ou indicador utilizado num inquérito por questionário, este sim, considerado o instrumento por excelência de recolha de dados «objetivos». As entrevistas, muito dirigidas e estruturadas, eram ainda usadas como forma de dar vida a demonstrações

3. Flick (2005: 130-131) apresenta um quadro síntese bastante elucidativo das potencialidades e limitações de vários tipos de entrevista em determinados domínios teóricos e empíricos de aplicação.

numéricas áridas, ou marginalmente guardadas para estudos exploratórios perante problemáticas ainda desconhecidas. A entrevista eram tradicionalmente reservadas, portanto, funções verificativas e ilustrativas, subjugadas à lógica dedutiva e causal característica dos métodos quantitativos.

Hoje, o lugar que as entrevistas ocupam dentro da pesquisa social é muito mais relevante e equacionado de forma substancialmente diferente. Com o ressurgimento das abordagens compreensivas no decorrer dos anos 60<sup>4</sup>, formas diversas de recolha, registo e tratamento de material empírico qualitativo vieram a ter um lugar de destaque na pesquisa sociológica (Jovanovic, 2011:5). Na expectativa de os pontos de vista dos sujeitos serem mais facilmente *entre-vistos* a partir de perguntas abertas do que de perguntas fechadas (Foddy, 1996: 141-169; Flick, 2005: 77, 94-95), os estudos baseados exclusivamente em técnicas de entrevista<sup>5</sup> e envolvendo pequenas «amostras» de interlocutores<sup>6</sup>, começaram a ser cada vez mais frequentes nas ciências sociais, sendo a sua legitimidade epistemológica profundamente discutida e reconhecida (Crouch & McKenzie, 2006; Lieberon, 1992; Small, 2009).

Neste processo, ao amplo sucesso de técnicas de entrevista ditas «semi-directivas» ou «semi-estruturadas», tem-se seguido o uso de formas mais intensivas, biográficas e criativas de entrevistar (Fontana, 2001; Platt, 2001). Entre estas, a designada *entrevista compreensiva* é paradigmática (Bourdieu, 1993; Kauffman, 1996). Trata-se de uma técnica qualitativa de recolha de dados que articula formas tradicionais de entrevista semidiretiva com técnicas de entrevista de natureza mais

4. Em contraponto às metodologias hipotético-dedutivas, que dão ênfase à explicação das regularidades, funções e causalidades da ação social, os ditos «paradigmas compreensivos» (interacionismo simbólico, etnometodologias, fenomenologias, grounded theories, etc.) têm em comum o facto de se centrarem na compreensão dos sentidos concedidos pelos atores às suas ações e interações (subjetividades e intersubjetividades), às suas racionalidades e reflexividades, às suas motivações e justificações, às suas interpretações e valorações (Guerra, 2006:7).

5. E não apenas na dita entrevista de tipo semi-estruturado ou semi-diretivo, mas também nas suas formas mais intensivas, profundas e biográficas.

6. Ou de «casos múltiplos», como lhe prefere chamar Yin (2002), distinguindo as lógicas de amostragem de pequenas amostras, das lógicas de seleção de estudos de caso.

etnográfica, na tentativa de evitar quer o dirigismo do modelo de questionário aberto, quer o *laissez-faire* da entrevista não-diretiva.

Foi proposta contra a tradição de um certo *empiricismo abstrato* associado à produção extensiva e supostamente impessoal de dados, sobretudo quantitativos, mas também no sentido de superar um certo *formalismo metodológico* característico da herança estrutural-funcionalista na pesquisa qualitativa, seguidora de uma lógica dirigista de recolha de dados estandardizada. Acaba por evitar ainda o que Les Back denomina de *empiricismo intrusivo* (2007: 18), particular a algumas formas de etnografia que fazem corresponder à densidade e à proximidade características desta perspetiva metodológica, uma torrente cumulativa e excessiva de detalhes e curiosidades, hiper-empiricista e sem qualquer discernimento em termos de eixo analítico, o que acaba por fazer camuflar o que está verdadeiramente em jogo no terreno em análise.

O desafio assumido pela entrevista de tipo compreensivo pressupõe um saber-fazer mais pessoal do que estandardizado, decorrente do próprio envolvimento do investigador no desenvolvimento da pesquisa num terreno concreto, havendo, contudo, lugar a um grau de formalização e de sistematização mais elevado que as técnicas etnográficas de recolha de informação. Promotora de uma lógica de criatividade e de descoberta científica fundadora de novas teorias e conceitos, mais do que uma lógica de demonstração e ilustração de teorias previamente construídas, a entrevista compreensiva procura produzir novas preposições teóricas, através de uma articulação estreita e contínua entre o processo de recolha de dados e o processo de formulação de hipóteses. Estas serão tanto mais criativas quanto enraizadas nos dados recolhidos. Uma formulação *bottom up*, portanto, que deriva de baixo para cima, do terreno empírico para o terreno teórico, até formalizar o que se convencionou chamar de *grounded theory*, nas suas formulações mais antigas (Glaser & Strauss, 1967; Glaser, 1978) ou atuais (Strauss & Corbin, 1990; Glaser, 2001, 2003).

Pode dizer-se, e este será o argumento principal deste texto, que a entrevista compreensiva é o culminar técnico e epistemológico do processo de *criativização* a que a conceção do uso das entrevistas tem sido recentemente sujeito. A entrevista já não é necessariamente concebida como uma técnica neutra, estandardizada e impessoal de recolha de

informação, mas como resultado de uma *com-posição* (social e discursiva) a duas (por vezes mais) vozes, em diálogo recíproco a partir das posições que ambos os interlocutores ocupam na situação específica de entrevista (de interrogador e de respondente), dando lugar a um campo de possibilidade de *improvisação* substancialmente alargado quer nas questões levantadas, quer nas respostas dadas.

Não se trata, note-se, de uma forma de improvisação anárquica, mas de uma forma de improvisação preparada, informada e controlada. Na música, a improvisação é concebida como a habilidade de, simultaneamente e ao correr da pena, produzir e interpretar sons, dentro de determinados parâmetros harmónicos, melódicos, ou rítmicos. Ora, para improvisar, os bons intérpretes têm de deter o controlo recíproco dos parâmetros sobre os quais estão a trabalhar musicalmente – particularmente se não tocam sozinhos –, ou o resultado sonoro criado soará incongruente. O mesmo acontece nas *artes de entrevistar*. No encontro de posições que constitui qualquer entrevista (*com-posição*), a posição de entrevistador não é impessoal, não se quer demasiado técnica, e muito menos se quer estandardizada. Assumir uma função de comando através do ato de perguntar é assumir claramente uma posição, a de entrevistador, que implica um ponto de vista – inquirir, e delimitar sobre que domínio(s).

Deverá, contudo, paradoxalmente, gerir essa posição de entre-ver por forma a ser o menos impositiva possível sobre o ponto de vista do entrevistado. Uma entrevista bem improvisada exige da posição de entrevistador conhecimento (sobre a temática a abordar), planeamento (sobre os tópicos interessantes para ambos, quem pergunta e quem responde) e experiência (em gerir encontros sociais deste tipo com algum à-vontade e coloquialidade). Mas, sobretudo, implica a constante capacidade do entrevistador em se colocar, dialógica e reciprocamente, face ao ponto de vista do entrevistado, para que o exercício de *com-posição* improvisada resulte da melhor maneira para ambos. Daí que a «boa pergunta» não seja, necessariamente, aquela que havia sido previamente preparada pelo entrevistador, mas a que faz sentido ao entrevistado e o convoca a tomar uma posição, a narrar um ponto de vista com densidade narrativa. Ou seja, como se argumentará, a «boa resposta» é a que resulta do sucesso de um exercício criativo de composição improvisada.

## 1. A excecionalidade do momento de entrevistar

O que têm em comum as várias formas de entrevista, pode-se perguntar. Desde logo, o facto de implicar uma situação específica de interação social, predominantemente – ainda que não apenas – discursiva. A especificidade dessa interação social pode ser encontrada a vários níveis. A começar, o fato de a entrevista introduzir um momento de rutura relativamente aos hábitos de comunicação das pessoas, distinguindo-se da maior parte das relações de troca verbal ocorridas quotidianamente. É importante insistir na diferença substancial entre o formato da entrevista e os inúmeros outros formatos interativos que, em situações correntes da vida quotidiana, podem organizar os discursos dos mesmos atores sobre os mesmos temas.

A relação de entrevista não se trata de uma simples *conversa* (Patton, 1987:108)<sup>7</sup>, mas oferece uma *situação de comunicação verbal excepcional*. Uma conversa presume a existência de simetria na troca verbal, mesmo quando os atores ocupam posições e papéis diferentes no terreno. Pressupõe também que o desenrolar de uma conversa possa acontecer a qualquer momento, não sendo claramente delimitado no tempo e no espaço. Supõe ainda uma delimitação muito fluida dos papéis de entrevistador e de entrevistado, bem como da sequência da ação discursiva. Uma conversa não tem que ser estruturada em torno de pares de perguntas/respostas, podendo o diálogo estabelecido ir muito além dos temas interessantes no âmbito da problemática do investigador, e dar lugar a um fluxo recíproco de informação entre este e o entrevistado.

Já a situação de entrevista pressupõe «todo o encontro em que o investigador solicita explicitamente aos atores informações sobre determinados temas ou tópicos, estruturado em termos de uma alternância pergunta/resposta e de uma definição inicial dos estatutos de participação em termos assimétricos – isto é, estabelecendo uma separação explícita entre o estatuto de entrevistador e o de entrevistado» (Nunes, 1992:274). De facto, a entrevista supõe um caso particular de interação

7. Mesmo que se trate de uma «conversa etnográfica», informal, que ocorre como parte dos processos de observação de campo desenvolvidos pelo investigador com interesses científicos (Patton, 1987:110-111).

entre os vários interlocutores, configurando uma troca social desigual, onde a iniciativa e o controlo da situação é, em grande medida, da responsabilidade do investigador.

O seu sentido de *excepcionalidade* emerge das expectativas associadas à situação entre os que dela participam, decorrentes da própria raridade quotidiana das circunstâncias que configuram o processo de interação reconhecível como uma situação de entrevista. Tais circunstâncias remetem para o fato de a entrevista configurar: um encontro *privado* com um estranho, onde potencialmente acontece a partilha de vivências e experiências pessoais, muitas vezes íntimas, partilha essa sujeita a regras de confidencialidade, anonimato e tolerância (controlo dos juízos de valor); um encontro *localizado* no tempo e no espaço de forma explícita, através de marcadores claros que o separam de outras ocasiões quotidianas caracterizadas pela rotina e pela informalidade<sup>8</sup>; um encontro *formalizado*, sempre pretendido e solicitado pelo entrevistador, e cujo modelo de interação reconhecido como adequado é baseado num diálogo estruturado em termos de relação de inquirição, modelada segundo uma sequência de pergunta/resposta que identifica claramente os papéis sociais dos intervenientes: ao entrevistador cabe fazer perguntas sobre os tópicos que lhe interessam e ao entrevistado dar respostas às questões definidas pelo primeiro.

Trata-se de um modelo que define um sentido unilateral do fluxo de dados, concedendo ao entrevistador o direito de circunscrever as temáticas consideradas relevantes para a pesquisa, formular as questões que melhor representam essas temáticas, bem como organizar e conduzir a interação com os entrevistados. É uma relação *desigual* por que estes últimos partilham a sua visão sobre o fenómeno em estudo sem grandes contrapartidas por parte do entrevistador (embora alguns entrevistados gostem de nos redirecionar as perguntas...). O afrouxamento desse modelo pode transfigurar a entrevista em conversa, reduzindo a assimetria própria dos estatutos de participação na entrevista,

8. A utilização do gravador, por exemplo, é um desses marcadores. Não só pela sua presença no decorrer de toda a interação verbal, implicando a seu registo áudio, mas também por que a sua manipulação através do ato de ligar e desligar acaba por contribuir para a definição do princípio e do fim do tempo da entrevista.



mas nunca reformulando os termos da relação entre os participantes. Mesmo quando o entrevistador é levado a abandonar o seu guião ou a improvisar a sequência da entrevista em função das respostas que vai recebendo, a *assimetria* da relação original continua a ser conservada através da manutenção da sequência pergunta-resposta.

Esta *assimetria* formal pode ser redobrada pela eventual dissimetria social entre entrevistador e entrevistado (Bourdieu, 1993:905). Esta manifesta-se muitas vezes nas desigualdades mostradas entre ambos, mesmo que involuntariamente, nos capitais implicados e nos recursos que mobilizam no decurso da situação de entrevista (capital linguístico, cultural ou subcultural, ou até mesmo económico, através de signos exteriores, etc.). Manifesta-se ainda nas diferenças que assumem em termos de posições e características objetivas no contexto geral das relações sociais (por exemplo, género, características étnicas, de classe social, de idade, etc.).

Tal desencontro, não sendo totalmente controlado, poderá possibilitar a produção de jogos tácitos de distanciamentos e aproximações entre entrevistador e entrevistado, com efeitos sobre a fragilidade dos dados recolhidos: por um lado, um entrevistador pouco familiarizado com o contexto social dos entrevistados poderá não entender determinadas formas de verbalização das respostas; por outro lado, se o entrevistado se sentir numa posição social dominada, pode ser levado a dar a sua aparente colaboração através de respostas “politicamente corretas”, normativas ou esperadas pelo próprio entrevistador; ou, pelo contrário, poderá optar por apresentar um comportamento defensivo expresso pela recusa em responder, silêncios ostensivos, desvios no direcionamento da entrevista, esquecimentos protetores, etc.

A assunção da possibilidade de existirem assimetrias sociais entre entrevistador e entrevistado é importante pois significa admitir que a situação de entrevista, embora se trate de um evento discursivo excepcional e controlado, não deixa de ter subjacente uma relação social impregnada de todos os constrangimentos que pesam na maior parte das trocas sociais quotidianas. Constrangimentos esses produtores de efeitos sobre os protocolos previstos para qualquer entrevista, bem como, conseqüentemente, sobre os respetivos resultados.

## 2. O discurso como composição intersubjetiva

A situação de entrevista não corresponde, sequer proximamente, às condições de uma experiência científica: é limitadamente manipulável, sendo praticamente impossível, sequer aconselhável, estabelecer-lhe protocolos perfeitamente standardizados. Os constrangimentos a que a entrevista está sujeita variam de situação para situação, contemplando infinitas possibilidades difíceis de prever antecipadamente. Como propõe Ruquoy, «ao colocarmos frente a frente dois sujeitos com a sua subjetividade, não podemos garantir que as informações obtidas sejam idênticas noutra situação de interação. É igualmente impossível garantir uma comparabilidade perfeita dos dados, uma vez que o dispositivo de interrogação não pode ser rigorosamente idêntico» (1997: 85).

Tal significa que, mesmo tentando normativizar procedimentos, não há possibilidade de eliminar eventuais “fatores perturbadores” na situação social que uma entrevista envolve. Este entendimento implica renunciar às reivindicações de neutralidade dos dados obtidos através da entrevista, e reconhecer que o respetivo processo de validação passa pela contextualização das situações sociais em que são produzidos. Mais do que pensar na inteira remoção dos ditos “fatores perturbadores” da situação de entrevista – no sentido de dela se extraírem dados “não distorcidos”, ou *informações* –, valerá a pena refletir sobre os seus efeitos: efeitos de expectativa, resultantes do que esperam e motiva os interlocutores a concederem a um desconhecido o seu tempo e opiniões; efeitos de inquirição, decorrentes da forma como o guião está construído, como as questões são colocadas e como a entrevista é conduzida; e efeitos de interação, derivados dos sinais sociais exteriorizados pelo entrevistador e pelo entrevistado.

A tradição considerava a entrevista como um dispositivo técnico-metodológico através do qual seria relativamente fácil recolher *informações* junto de quem tivesse vontade e capacidade de as dar (Singleton e Straits, 2001). No entanto, os dados que se obtêm através desse dispositivo não podem ser reconhecidos no estatuto epistemológico de mero dado informativo, mas de dado discursivo que informa e é informado por pontos de vista. Como colocam Blanchet e Gotman,

«o questionário provoca uma resposta, a entrevista faz construir um discurso» (1992:40). E os discursos são conjuntos de afirmações que concedem densidade simbólica e coerência narrativa ao fenómeno estudado sob diversos pontos de vista. A narração não é informação factual, é uma memorização reflexiva que implica a interpretação subjetiva sobre os episódios narrados (García, 2000:80). É esta a grande mais-valia da entrevista: mais do que recolher informação “realista” sobre factos, permite o acesso a uma narração que os comenta, valoriza, interpreta, relaciona e contrasta com outros factos.

No contexto de uma entrevista, essa narração não é construída isoladamente, pois o narrador não está sozinho. O entrevistador não se limita a recolher discursos sobre experiências, vivências e opiniões do entrevistado, e as respostas deste não representam meras descrições dessas vivências, experiências ou opiniões com um certo nível de detalhe e densidade. Correspondem a construções intersubjetivas, ou seja, descrições e posições discursivas que são construídas a partir de uma situação de interação estruturada a partir de pares pergunta-resposta, modelo onde a narração do entrevistado não é automática, e a intervenção do entrevistador não é neutra. Um bom entrevistador querará sempre que o seu entrevistado produza descrições e expresse pontos de vista que vão além da contagem superficial do fenómeno, utilizando técnicas para assisti-lo e pô-lo o mais confortável e à-vontade possível numa situação que, para ele, como vimos, não é usual.

A entrevista, nesta perspetiva, não dá conta de como as pessoas criam internamente o seu mundo de vida através das palavras (como seria um diário, por exemplo), mas como o criam perante a presença ativa de um interlocutor (Holstein e Gubrium, 1995), o qual não apenas escuta mas também interage através da pergunta, estimulando a reflexividade e a palavra. O informante não se limita a dar informações sobre si próprio, mas implica-se num trabalho de fabricação identitária sobre si próprio, tentando ensaiar perante o entrevistador posições de unidade e coerência biográfica ou, pelo contrário, tentando dar conta da sua incoerência e contradição. Os resultados das entrevistas são, portanto, dados discursivos que não refletem objetivamente uma realidade, mas que resultam de uma com-posição discursiva e intersubjetiva, muitas

vezes improvisada por parte de ambos os intervenientes no decorrer da situação, configurando uma espécie de *situação experimental*, como lhe chama Kauffman (1996:60-61).

De facto, o discurso narrativo que é (co)produzido no seu decorrer é, não raras vezes, um encadeamento de ações e interpretações que talvez nunca tivesse sido formulado pelo entrevistado antes deste ser interpelado. Grande parte das vezes, na lufa-lufa diária, não se para para refletir sobre o que se faz e o que se vive e, quando tal acontece, há sempre aspetos mais conscientes e refletidos do que outros. Assim, o sentido, a racionalidade e a coerência que se constroem sob o estímulo de uma pergunta, frequentemente, não são prévios aos factos, mas encontrados e improvisados no momento da narração: «aí, os elementos que na altura pareciam dispersos e as racionalidades que no momento emergiam como espontâneas estruturam-se num todo coerente que amarra o fio condutor de múltiplas decisões e ações» (Guerra, 2006: 19).

A entrevista constitui uma situação social que implica uma injunção de reflexividade junto de quem é entrevistado. Quando já se refletiu sobre o que se pergunta, a resposta é pronta, rápida, «na ponta da língua»; quando não, o entrevistado mostra-se pensativo, surpreso, relutante... (Adler e Adler, 2001). Entrevistar provoca um exercício de auto-análise que opera um trabalho de explicitação discursiva, por vezes gratificante, outras doloroso, na enunciação de experiências e reflexões, umas vezes reservadas ou reprimidas, emaladas no baú do tempo biográfico, outras vezes nunca pensadas... Obrigar o outro a falar, a tomar a palavra, a transformar a sua história vivida em história contada, muitas vezes sobre o que jamais se havia colocado como questão, é exercer um enorme poder de arbítrio. Trata-se de um exercício que, sendo provocado pelo entrevistador, requer deste responsabilidade, cuidado e realismo no seu acompanhamento, mais do que impassibilidade e impessoalidade.

Nesta perspetiva, o que se conta na situação de entrevista acaba por ser sempre um *conto editado* pelo entrevistador, ativamente implicado na composição das narrativas que dão conta das experiências e dos sentidos. Perguntar nunca é uma atitude imparcial, e não existem

perguntas neutras. Cada pergunta formulada constitui uma tomada de posição do investigador. A qual, contudo, deve ir ao encontro da ordem de relevâncias e interesses subjetivos do entrevistado, conectada com a ordem de relevâncias e interesses científicos da pesquisa levada a cabo. Para ambos, entrevistador e entrevistado, as perguntas devem resultar relevantes e interessantes. Perguntar, portanto, não se trata de um mero ato de pedido de informações, mas o estabelecimento de uma ponte intersubjetiva através da qual seja possível a circulação de interesses e pontos de vista à partida diferenciados.

### 3. O estatuto de entrevistador criativo

Ser um encontro privado, formalizado, localizado e assimétrico são características processuais da entrevista que configuram a excecionalidade quotidiana desta enquanto situação de interação verbal específica, tornando-a reconhecível enquanto tal entre os seus participantes, com as consequentes implicações em termos da gestão intersubjetiva da informação pretendida e recebida. Se é ao entrevistador que cabe iniciar e instituir as regras do jogo de entrevistar, esta iniciativa obriga-o a ter de gerir de forma ativa e intencional todos os recursos necessários à manutenção do envolvimento dos entrevistados, para que a entrevista seja bem-sucedida. Cabe, portanto, ao entrevistador criar as condições de emergência e de desenvolvimento de um discurso extra-ordinário por parte do entrevistado, que nunca seria produzido em qualquer conversa quotidiana com amigos, familiares, conhecidos, eventualmente até outros desconhecidos.

Mas ainda que a entrevista seja sempre uma situação extraordinária, é arte do entrevistador, paradoxalmente, saber balizar essa excecionalidade no sentido de a banalizar tanto quanto possível durante a situação de interação com o entrevistado. Este encontra na entrevista uma ocasião excecional, que lhe é oferecida para testemunhar a sua existência, para trazer a sua experiência da esfera privada para uma certa esfera pública intimista, para se fazer explicar e se dar a entender (ao outro e a si próprio), ou seja, de construir o seu ponto de vista sobre

ele próprio e/ou sobre o mundo. Mas se é a excecionalidade concedida ao momento de ser entrevistado que funda a vontade do interlocutor em aproveitar esse raro pedaço de espaço-tempo que lhe é oferecido, cabe posteriormente ao entrevistador fazer o interlocutor acreditar que tal momento se tratará de uma situação banal de conversa a dois, tentando agir com simplicidade, descontração, e disponibilidade.

O papel e a forma de atuar do entrevistador não foi, contudo, equacionado sempre da mesma maneira. Um dos tradicionais receios partilhados na visão clássica da aplicação da entrevista é a perda de objetividade do entrevistador, por via de uma «interação intimista entre entrevistado e entrevistador que altera e modifica imediatamente a pureza necessária à observação científica» (Bravo, 1983: 319). Dominada pela fidelidade aos velhos princípios metodológicos de neutralidade e de padronização dos procedimentos de recolha, em nome de um ideal positivista de rigor científico, essa visão presumia por parte do entrevistador uma postura que supostamente erradicaria os efeitos da sua intervenção pessoal na situação de entrevista.

A sua fidelidade a um guião previamente preparado na base de hipóteses teóricas de partida, com o fim de reduzir ao mínimo as variações da sua aplicação de entrevista em entrevista, bem como a manutenção de uma postura emocionalmente contida e distanciada, muitas vezes consubstanciada em entrevistas administradas como questionários, são condições que garantiriam uma espécie de impessoalidade e invisibilidade ao entrevistador que, supostamente, o neutralizariam de qualquer forma de *violência simbólica e epistemológica* capaz de afetar as respostas do entrevistado (Beck, 2007:24; Bourdieu, 1993:904; Kaufmann, 1996:52). Este modelo de virtude metodológica dava total protagonismo ao entrevistado, no seu estatuto de *informador privilegiado*, assumindo a entrevista como um mero dispositivo técnico de recolha de informação, material supostamente asséptico.

No entanto, tal como equaciona Kaufmann (1996), será que a suposta postura impessoal do entrevistador e de não-personalização das questões que coloca não conduzirá também à não personalização das respostas? Ou melhor, será que esta forma de entrevistar, mais impessoal e estandardizada, consegue ir além das opiniões normativas,

superficiais e imediatamente disponíveis do entrevistado, estimulando a sua consciência e reflexividade? E não constituirá a não-personalização das questões também uma forma de violência simbólica e epistémica junto dos entrevistados, muitas vezes diante de perguntas tão deslocadas, colocadas com linguajares distantes, das suas vivências sociais e culturais?

De facto, se existem aspetos técnicos a ter em conta na aplicação de qualquer entrevista, estes não poderão ser objeto de padronização cega. Está, sem dúvida, na criatividade e capacidade de improvisação do entrevistador algumas das suas habilidades para fazer uma boa entrevista, alguma das suas *artes de entrevistar*. Ao *entre-vestir*, o entrevistador tem o papel de fazer entrever e fazer emergir o ponto de vista a partir do qual o entrevistado, ele próprio, se coloca perante determinados tópicos. Está nas suas competências, que serão técnicas mas também sociais, saber conduzir o entrevistado sem o dirigir, ou seja, implicar-se no diálogo sem lhe impor um ponto de vista, nomeadamente o das suas eventuais hipóteses de partida.

Quanto mais implicado estiver o entrevistador nas suas crenças (mesmo que supostamente científicas, através de um elenco de hipóteses prévias), mais difícil será a sua comunicação com o outro, nomeadamente aquele que não as replique. Como Rubio (2005/2006:10) chama a atenção, em muitas ocasiões, o entrevistador mais técnico e/ou tímido, armado do seu guião previamente construído, não consegue mais do que uma «réplica do seu próprio discurso», impondo ao entrevistado conteúdos, categorias, premissas, periodizações, perspetivas, ou outros marcos de sentido que constituem, no fundo, o seu próprio ponto de vista sobre o fenómeno em causa.

Este é, justamente, o tipo de “fator perturbador” que deve ser matizado o mais possível durante o momento privilegiado da entrevista, no sentido de reduzir ao máximo a intervenção do entrevistador ao nível de indução de elementos de conteúdo e da *violência simbólica* e epistémica que pode ser exercida. Não se trata, portanto, de evitar que o entrevistador faça notar a sua presença no decorrer da entrevista, mas de tentar controlar o mais consciente e reflexivamente possível o que pode ser controlado enquanto efeito dessa presença, no sentido de assegurar

algumas garantias de empatia compreensiva, de comunicação não violenta (nomeadamente no nível e tipo de linguagem utilizado), de colaboração e de amplitude no aprofundamento do «espaço dos pontos de vista» dos entrevistados (Bourdieu, 1999:9-10).

Tal pressupõe da parte do entrevistador o domínio de um saber-fazer que implica não um conjunto de normas e preceitos generalizados e/ou generalizáveis, mas capacidades e competências específicas e circunstanciais que facilitem no entrevistado um processo de descoberta e de exploração do tópico proposto, com interesse e densidade, segundo as suas próprias categorias de pensamento, e seguindo o seu próprio percurso narrativo. Ora, isto implica da parte do entrevistador não um papel de neutralidade no terreno e no contacto com as pessoas a entrevistar, mas a sua implicação ativa na dinâmica de entrevista e na formulação criativa de questões, no sentido de suscitar o empenho do entrevistado na própria entrevista.

Não se trata, claro, de mostrar aprovação ou reprovação perante determinadas respostas, mas de humanizar a sua presença de forma pessoalizada, ainda que discreta, na relação de interação, através das suas competências comunicacionais, de abertura ao outro e de improvisação. Assim, contra a ilusão que consiste em procurar a neutralidade através da anulação do entrevistador, há que admitir que não é a «espontaneidade» que define a «pureza» dos dados que são obtidos da entrevista, mas a capacidade de possibilitar o que Bourdieu chama de *construção realista* (Bourdieu, 1993: 916).

Na construção de uma situação de entrevista, é o papel do entrevistador seguir a linha de pensamento do seu interlocutor e, ao mesmo tempo, zelar pela pertinência das perguntas e respostas relativamente ao objetivo da pesquisa. Trata-se de um exercício de composição a duas vozes, intersubjetivamente controlada, onde a criatividade e a capacidade de improviso do entrevistador é condição *sine qua non* para que seja colocada a «boa pergunta». Esta não é obrigatoriamente a que está contemplada no guião, que até pode mostrar-se forçada ou deslocada considerando o desenvolvimento da interação. A melhor questão será sempre encontrada a cada momento da situação de entrevista, a partir do que é dito pelo entrevistado, nas suas últimas respostas.

#### 4. Artes e manhas de *entre-vistar*

As entrevistas representam, sem dúvida, um momento excepcional na cadeia de trocas sociais, e pouco têm em comum com os encontros ocasionais que os indivíduos têm hoje, frequentemente, com inquéritos *fast-food* realizados das mais variadas formas e através dos mais variados meios, por inquiridores desprovidos de uma *competência específica* nas artes de *entre-vistar*. Com efeito, a condução de uma entrevista pressupõe detalhes quanto à postura ética dos entrevistadores, às maneiras de obter dados relevantes e densos, às estratégias e procedimentos técnicos para o adequado andamento desta situação de interação particular.

É, sobretudo, importante considerar algumas precauções que levem o entrevistado a ter empatia e confiança no entrevistador e a entregar-se o máximo possível ao jogo da entrevista. O entrevistador é sempre o principal responsável quer pela instauração de um clima de confiança e de conforto para o encontro, quer pela gestão do impacto das condições (interpessoais, materiais, sociais e culturais) em que a interação decorre, tratando de fazer reduzir ao máximo os fatores que poderão tender a bloquear a confiança e a comunicação do entrevistado desde o início ao final do jogo da entrevista.

Ainda que, em geral, o entrevistador se trate de um desconhecido para o entrevistado, durante o tempo de entrevista ele deverá propiciar as condições para tornar-se íntimo, sujeito a confissões de segredos, a revelações nunca pensadas em verbalizar: «o sociólogo que faz entrevistas longas é um tipo particular de confidente: um confidente que desaparece uma vez a confiança feita» (Lahire, 2002:27), não se obrigando à continuidade da relação entre entrevistador e entrevistado para além da situação de entrevista, ou à eventualidade de devolver os dados transcritos e/ou analisados. Desta feita, tornar claro ser um desconhecido a tratar o material decorrente da entrevista, garantindo ao entrevistado as condições de anonimato e confidencialidade dos conteúdos conversados, é desde logo uma condição fundamental para que o diálogo se inicie com alguma confiança. Deve também ser explicado

ao entrevistado, numa linguagem entendível para este, quais são os propósitos da entrevista, articulando-a com os objetivos da pesquisa.

A opção pela utilização do termo *de consentimento livre e esclarecido*, um procedimento que começa a ser comum hoje em dia, deverá ser refletida considerando a população e o contexto em análise. A ética do investigador deverá ir além de procedimentos formais e burocráticos, que podem fazer pouco sentido para a população estudada, sobretudo quando esta tem pouca ou nenhuma familiaridade com a linguagem que preside a tais documentos, bem como com os procedimentos científicos e direitos que nele são descritos<sup>9</sup>. O que passa por ser a instituição de um ato de informação, pode acabar por configurar mais uma forma de violência simbólica e epistémica, a qual poderá comprometer a prossecução de uma «boa entrevista». Os direitos de pedir informações adicionais sobre o projeto, de não responder a qualquer questão, e/ou até mesmo a interromper definitivamente a entrevista, deverão ser comunicados ao entrevistado de forma clara – mas tal poderá acontecer de maneira mais informal, em momentos que se mostrem adequados ao entrevistador, nomeadamente quando o entrevistado mostre algum sintoma de mal-estar perante determinada pergunta.

Mais do que assinaturas em documentos, as *artes e manhas* do entrevistador têm de estar orientadas para a promoção das condições de empatia e de confiança favorecedoras de um discurso denso por parte do entrevistado, por forma a introduzir-se o mais possível na intimidade afetiva e no universo categorial do seu interlocutor. Isso exige recursos comunicativos e de simpatia pessoal, mas também, a par, recursos de vigilância profissional por parte do entrevistador, que terá que ter a capacidade de suspender no decurso da entrevista toda a sua moral, opiniões e categorias de pensamento próprias. Durante esse momento excepcional, o entrevistador terá de esquecer-se de si enquanto cidadão, e demonstrar uma aceitação incondicional e calorosa perante as opiniões e sentimentos manifestados pelo entrevistado, sabendo colocar-se no lugar deste, na sua estrutura de pensamento, de linguagem, até de postura corporal.

9. Sobre questões éticas em torno da técnica de entrevista, ver King e Horrocks, 2010: 103-124.

Bourdieu (1993:906) fala mesmo de uma «espécie de mimetismo» por parte do entrevistador relativamente ao entrevistado, ao tentar adotar a sua linguagem, penetrar nas suas perspetivas, sentimentos, pensamentos, exercitando uma postura de submissão absoluta à singularidade do caso que tem pela frente. É nesta medida que, nas palavras de Lahire, este tipo de entrevista longa e compreensiva constitui um «verdadeiro exercício democrático» (2002:401), tornando real e concreta, ainda que numa situação excepcional, a clássica máxima do «respeito pelo outro». É assim que o jogo de interação de uma entrevista, apesar de implicar papéis desiguais e assimétricos, acaba por ganhar o seu equilíbrio.

Se a técnica compreensiva for bem empregue, é bem provável que, no decurso da entrevista, se verifique uma progressiva flexibilização da organização sequencial do encontro em termos da alternância pergunta/resposta, resultando uma relativa simetria dos estatutos de entrevistador/entrevistado. Neste caso, a entrevista passará a ser sentida pelo entrevistado como uma *conversa*. Mas não pelo entrevistador. Ainda que o estilo deste se deva aproximar o mais possível do estilo de conversação, não deverá deixar-se ele próprio cair na *conversa*. O ideal é que rompa com a hierarquia sem cair na equivalência das posições, pois o entrevistador tem que estar ciente, sem perpassar ao outro, de que é ele o árbitro do jogo, respeitando o estilo e o ritmo da narrativa do entrevistado, mas não deixando para trás o controlo da situação, considerando a problemática de estudo e a ética a que está obrigado.

O entrevistado deverá sentir-se o protagonista do momento, que a sua história, as opiniões que expressa, mesmo as mais anódinas ou estranhas, são merecedoras da atenção interessada do entrevistador, que mostra seguir de perto o seu raciocínio. Ele não está ali a ser interrogado apenas para se ter mais uma opinião, mas porque está na posse de saberes e de experiências pessoais que o entrevistador valoriza. Para fazer emergir esses saberes e experiências, as questões avançadas não podem ser apenas uma exteriorização das perguntas formuladas previamente, tão pouco a mera «tradução» das mesmas numa outra linguagem, mais acessível ao entrevistado.

Esse formato mais formal, diretivo ou semi-diretivo, tende a revelar-se inadequado enquanto forma de estimular a produção de

narrativas nos próprios termos dos entrevistados. Perante este tipo de inquirição, o entrevistado submete-se à lógica do entrevistador, aceitando as suas categorias para rapidamente passar a responder à questão seguinte. Os entrevistados tenderão a evitar intervenções que não correspondem a tópicos formulados pelo entrevistador sob a forma de pergunta, e a não tomar a iniciativa de abordar tópicos que verdadeiramente lhes interessa. Por outro lado, se o entrevistador se limita a enumerar uma lista de questões em tom morno, ou pior, se os lê como se se tratasse de um questionário, muito provavelmente a pessoa adotará o mesmo estilo de resposta, limitando-se a frases breves, correspondentes aos pensamentos superficiais e normativos disponíveis, sem se implicar pessoalmente na entrevista.

De forma a transformar a estrutura formal de pergunta-resposta numa forma de conversação aparentemente mais livre e simétrica, todas as questões formuladas deverão assumir um estilo oral, relativamente coloquial e acessível, considerando os parâmetros linguísticos e culturais do entrevistado. Ao mesmo tempo, cada questão deverá, sucessivamente, fazer sentido uma atrás da outra e suscitar da parte do interlocutor o interesse, o esforço e a relevância em responder. As questões colocadas, nas suas temáticas, formulação e sequência, devem, assim, servir um duplo papel: gerar material interessante para o investigador, mas também motivar o interesse dos atores em responder o mais detalhadamente possível. Sem esta última condição, dificilmente se conseguirá obter a primeira (Arce, 2000:110).

A manutenção desta postura de total disponibilidade face ao entrevistado e ao seu discurso ao longo da situação de entrevista, não é uma faculdade automática, mas uma competência que necessita ser treinada. Exige do entrevistador uma certa experiência, uma vez que raramente a exerce continuamente nas circunstâncias da sua vida quotidiana, enquanto cidadão. De facto, em grande parte das conversas correntes, cada pessoa tende a reagir ao outro com os seus próprios esquemas de pensamento. O entrevistador mais novato corre o risco de cair neste tipo de situação, quanto mais não seja aplicando o esquema de pensamento (supostamente científico) subjacente ao guião de que vai armado, o seu escudo protetor contra a surpresa e a timidez, contra

a incerteza de, numa situação de conversa relativamente aberta, falhar objetivos de investigação. Acaba por falhar o principal: des-cobrir o que ainda está coberto pelas armaduras das certezas científicas.

Tal acontece, claro está, quando o entrevistador não está, *a priori*, dotado das condições de proximidade social e de familiaridade cultural com as categorias dos entrevistados. Quando tal sucede, o entrevistador terá algumas garantias em estabelecer não apenas uma comunicação «não violenta», mas uma comunicação de sucesso, por efeito de um encontro intersubjetivo decorrente da homologia de gramáticas de produção e interpretação do mundo. Todavia, quando esse encontro não está garantido à partida, torna-se efetivamente útil ao entrevistador - por forma a melhor mimetizar o interlocutor que tem pela frente, e a ir hermeneuticamente para além do guião com que vai armado - ter acumulado e incorporado «um conjunto de disposições heterogêneas, não unitárias e, às vezes, inclusivamente contraditórias entre si, adquiridas em situações distintas, que o entrevistador adota conforme vai reconhecendo circunstâncias semelhantes àquelas em que se geraram tais disposições» (Rubio, 2005/2006:17).

Estas são artes que, ao serem dominadas pelo entrevistador, darão ao entrevistado as condições mínimas para que sinta que quem o interroga é merecedor dos conteúdos que está a transmitir, podendo entregar-se-lhe densa e profundamente. Só assim será possível entrar com profundidade no mundo mais privado, mais pessoal, mais subjetivo do entrevistado, e des-cobrir as categorias operatórias que estão no centro do seu sistema de pensamento e de ação. Para além do domínio destas artes, algumas manhas técnicas podem também ser ativadas no decurso da entrevista, no sentido de favorecer e incentivar o entrevistado a revelar os seus pensamentos mais profundos.

Convém não relaxar a atenção, confiando no facto de que tudo o que for dito vai ficar registado. Desenvolver uma *atitude de escuta ativa* (Back, 2007:23; Blanchet e Gotman, 1992:78; Bourdieu, 1993:906), paciente e disponível, mas também atenta e curiosa perante o que está a ser dito, permitirá ao entrevistador seguir continuamente o discurso do entrevistado e, ao mesmo tempo, improvisar adequadamente novas questões ou sequências de questões mais pertinentes

do que as que estavam previstas. Enquanto ouvinte, o entrevistador deverá sinalizar que a narrativa escutada lhe desperta interesse e que se esforça por compreendê-la, encorajado o entrevistado a prosseguir com ela até ao fim, através da utilização de expressões breves («estou a ver...», «hummm...», «compreendo...»).

Algumas técnicas mais sofisticadas de escuta ativa ajudam também a esclarecer, a aprofundar ou a relançar uma discussão no momento próprio:

- *técnicas de espelho*: a repetição da palavra ou da frase que acaba de ser dita confirma que o entrevistador entendeu a mensagem do entrevistado e incentiva o entrevistado a prosseguir e a aprofundar a ideia exposta;
- *técnicas de resumo*: a realização intercalada de sínteses parciais quando se quer fechar um tema, ou a reformulação de uma parte do discurso do entrevistado sob forma de interpretação, têm os mesmos efeitos de confirmação de entendimento e de incentivo a continuar no mesmo tópico («por outras palavras, está a dizer que...»);
- *técnicas de complementação*: ajudam a aprofundar ou a clarificar determinados aspetos de uma narrativa, através de pedidos de clarificação (de palavras, frases ou partes mais substanciais da entrevista), ou de continuação de uma história, um argumento, ou uma explicação («pode-me dizer um pouco mais sobre o assunto?», «pode dar-me alguns exemplos concretos?», «quer falar um pouco mais sobre este ponto?»);
- *técnicas de confrontação*: a utilização de contra-exemplos ou de cotejo do que é dito com outras informações, quando empregues de forma cautelosa, podem introduzir nas cognições já estruturadas novas informações, as quais são suscetíveis de conduzir o entrevistado a reestruturar o campo das suas cognições e a produzir um discurso mais rico e menos normativo;
- *técnicas de incompreensão voluntária*: são manifestações de não-conhecimento do campo, que podem favorecer *efeitos de pedagogia* ou até mesmo de *catecismo* do entrevistado sobre o entrevistador, não deixando dar por adquirido o conhecimento deste sobre a experiência

do fenómeno em observação e análise («não percebo muito bem o que pretende dizer, porque não conheço», «esta expressão significa o quê?»);<sup>10</sup>

- *técnicas de relançamento*: evitar interromper o discurso do entrevistado é uma regra de ouro no decurso da entrevista de tipo compreensivo, não apenas por questões de cortesia, mas também para que este tenha oportunidade em seguir com a estrutura do seu argumento até ao fim. Se, entretanto, outra questão surge na cabeça do entrevistador, este deverá anotá-la e só introduzi-la depois do entrevistado terminar o raciocínio, através de técnicas de relançamento («disse-me atrás que...»);
- *técnicas silenciosas*: do mesmo modo que não se deverá interromper o discurso do entrevistado, também cabe ao entrevistador saber gerir os seus silêncios. Como se disse, muitas vezes o entrevistado é confrontado com perguntas sobre as quais nunca havia pensado e necessita de algum tempo para pensar. Outras vezes, o silêncio advém da questão colocada tocar pontos emocionalmente exigentes e difíceis para o entrevistado, e o entrevistador terá de ser sensível e eticamente responsável nesses momentos. O entrevistador deverá saber não ocupar estes silêncios, dando espaço à reflexão e/ou à expressão da dor. Do mesmo modo, o silêncio por parte do entrevistador também sugere ao informante que se espera mais, encorajando-o a falar mais.

Qualquer uma das *artes e manhas* expostas são procedimentos que não garantem, à partida, a entrevista como um encontro perfeito entre entrevistador e entrevistado. Todos os procedimentos e técnicas que se podem imaginar para reduzir essa distância têm os seus limites.

10. Por vezes, o discurso do entrevistado é afetado por um efeito de pressuposição, ou seja, é construído de tal maneira que encobre os elementos necessários à sua própria explicação. Tal é suscetível de acontecer, sobretudo, em pesquisas do tipo *insider research* (Hodkinson, 2005), encabeçadas por investigadores que detêm algum grau de implicação, proximidade ou familiaridade com o universo observado. Quando tal situação é identificada ou conhecida pelo entrevistado, este poderá não se preocupar em dar a entender aspetos da sua experiência que estão perfeitamente "naturalizados", bem como em desculpar e em esclarecer o investigador sobre algumas questões que só seriam plausíveis e legítimas por parte de um leigo no assunto.

Nada pode neutralizar ou suspender os efeitos sociais da dissimetria subjacente a qualquer situação de entrevista. Mas pode-se e deve-se refletir sobre os mesmos, ou seja, refletir sobre as condições nas quais a entrevista é realizada, e os seus dados são produzidos e interpretados.

## Epílogo

Como se viu, a entrevista como técnica de investigação social não é neutra. Contém em si mesma, na sua estrutura e circunstância, constrangimentos de ordem vária, associados à própria situação de entrevista (local onde se desenrola, tempo de que se dispõe, formato de entrevista...), ao entrevistado (motivacionais, de memória, cognitivos, culturais, de interesse pela temática...), e ao entrevistador (nível cultural, linguagem utilizada, postura e aspeto físico) (Chiglione e Matalon, 1992). Nesta perspetiva, há que observar não apenas o observado, mas olhar também para a forma como o observador observa e é, ele próprio, observado.

O entrevistador é um instrumento-sujeito, não havendo forma de escapar à intrusão que decorre do seu papel, fundamento de toda a relação de inquirição e, conseqüentemente, da composição inerente a toda a situação de entrevista: é ele que faz questões, que define os temas sobre os quais se fala, no fundo, que detém uma posição de controlo sobre o fluxo e a densidade da narrativa na sua duração e substância. Mas o entrevistador não apenas se posiciona, como também é posicionado pelo entrevistado, considerando características como a idade, o género, a «raça» ou etnia, a classe social, a filiação institucional, a imagem e postura corporal, o estilo conversacional, etc. De resto, em termos de negociação de recursos, a este último cabe definir o cenário e a hora que mais lhe convém para a entrevista, bem como – fundamental – o conteúdo a conceder nos limites estabelecidos pelas perguntas.

Os dados discursivos que decorrem da entrevista não são, portanto, apenas informação que se recolhe, são produto de uma situação de interação social excecional, no sentido em que é extraordinária face às situações de interação quotidianas. É dotada de determinadas



especificidades fundacionais, ou seja, particularidades que criam a própria situação de entrevista enquanto tal, reconhecidas como convenções inerentes a essa situação por ambos os interlocutores. Já muitos outros, para trás, mostraram que o conhecimento social não surge de assepsia cognitiva. Na impossibilidade de não haver qualquer efeito de contaminação intersubjetiva, há que trazê-los para o centro da análise e torná-los objeto de reflexão por parte do investigador (Roulston, 2010:115-128). Até por que é a partir deste tipo de efeitos, decorrentes de experiências de alteridade e de contraste, que a realidade faz despertar no investigador as hipóteses mais apropriadas, podendo fazer frustrar qualquer desenho teórico a comprovar, bem como qualquer esquema de perguntas programado.

Mais do que tentar não intervir durante a entrevista, ou seguir regras gerais ditadas por manuais (que são inúmeros, os disponíveis...), a formação de um entrevistador deve passar não apenas pela elucidação acerca das condições mínimas que evitam o mais possível esse tipo de efeitos, mas também pela aquisição do hábito de refletir sobre a formulação e sequência das suas perguntas, os efeitos das suas perguntas sobre o discurso do entrevistado, e as condições (estruturais e situacionais) que tornam possíveis tais discursos e inteligíveis tais efeitos. Vale a pena, no fim de cada entrevista, fazer um exercício de auto-reflexividade (ou, eventualmente, até fazê-lo com o próprio entrevistado) sobre o que se fez e como se fez, por forma a informar o que ainda está por fazer (King e Horrocks, 2010: 128-130; Roulston, 2010:115-129). Até porque cada questão, em cada entrevista, é suscetível de análise crítica quanto aos erros e potencialidades heurísticas que revelou, exercício precioso no sentido de diagnosticar se valerá a pena transferi-la ou não para a próxima entrevista, sob a mesma ou outra roupagem discursiva.

No âmbito de qualquer pesquisa, a entrevista de tipo compreensivo não se encontra reduzida à aplicação de um guião previamente desenhado com base em pressuposições teóricas, mas implica um guião em plena reconstrução pelo investigador – quer na própria situação de entrevista, quer de entrevista para entrevista –, tal como as próprias hipóteses vão sendo continuamente colocadas e reformuladas no

contexto de novas descobertas proporcionadas pela pesquisa. Kaufmann fala do investigador como um «artesão intelectual» (1996:12-13), cuja criatividade e artes de improvisação investidas na construção da sua teoria e do seu próprio método são, simultaneamente, estimuladas e controladas – numa palavra, fundamentadas – no terreno, através da capacidade que demonstra em matizar e personalizar os instrumentos teóricos e metodológicos, no decorrer de um projeto concreto de pesquisa empírica.

No tipo de entrevista que se quer fazer passar por impessoal e neutro, a teoria tende a ser produzida logo no início da investigação sob a forma de modelo, sendo o protocolo de entrevista posteriormente fixado como instrumento de recolha de dados e de verificação das hipóteses modeladas. A grelha de questões deverá ser standardizada e estabilizada, e a condução da entrevista marcada por uma certa reserva do entrevistador. A entrevista de tipo compreensivo opõe-se radicalmente a esta atitude epistemológica e respetivos procedimentos operativos.

O trabalho de campo para que é convocada não se resume à mera aplicação de um guião prévio. Embora este deva existir – contendo os tópicos orientadores da entrevista, priorizando as dimensões de análise mais relevantes, e controlando o que é periférico em função da problemática que se pretende elucidar ao longo da pesquisa –, o guião deverá funcionar apenas como instrumento-guia para fazer falar os sujeitos acerca do que importa pesquisar, demonstrando-se suficientemente plástico para, na sua aplicação, ativar um diálogo mais rico do que a simples resposta a questões. Tal presume da parte do entrevistador uma atitude de permanente atenção e abertura à perspetiva e narrativa do entrevistado, no seu conteúdo e sequência, bem como de flexibilidade e habilidade em responder adequadamente, sob a forma de pergunta, aos tópicos que emergem no decorrer da entrevista. Por vezes, um tópico que é inicialmente presumido como supérfluo, ou ao qual sequer se dá relevância, manifesta-se central a desenvolver com um determinado entrevistado.

O uso de entrevistas de tipo compreensivo pressupõe, portanto, uma postura epistemológica própria, onde a tradicional relação de comando da teoria sobre a pesquisa empírica é invertida. O terreno não

é tido como uma instância de verificação de um modelo preestabelecido, mas o ponto de partida de uma problematização; não é apenas o contexto de demonstração de hipóteses preestabelecidas, mas contexto de descoberta de novo conhecimento (Cuerra, 2006: 22; Pais, 2002:19). Se se insiste numa entrada em campo com um conjunto de interrogações operativas prévias, mantendo-se rigidamente a fidelidade às hipóteses iniciais, o sentido e os resultados de uma investigação podem ver-se inteiramente equivocados.

As verdadeiras hipóteses teóricas, com efetivo potencial compreensivo e explicativo do fenómeno em causa<sup>11</sup>, só assomarão através da formulação das perguntas adequadas aos interlocutores. Para tal, o entrevistador terá de se deixar por eles interpelar, deixando que a especificidade dos dados com que é confrontado o leve a questionar as suas próprias hipóteses e a improvisar, criativamente, outras. Considerando que este tipo de dados requer esse canal de transmissão experiencial, vivencial, social, excepcional, que é a entrevista, nunca basta a sua respetiva transcrição escrita para o seu pleno registo. O entrevistador terá que fazer uso de si mesmo para «gravar» o encontro na sua memória e recriar as experiências intersubjetivas que vivenciou através das suas notas de campo, recuperadas a par e passo na sua análise crítica e reflexiva.

A entrevista de tipo compreensivo pressupõe, em suma, uma forma específica de rutura epistemológica entre saber científico e senso comum, que não passa pela *rutura radical* característica do modelo mais clássico de ciência, mas por um modelo de *rutura progressiva* (Kaufmann, 1996:21-22). Este implica um contínuo movimento de ir-e-vir por parte do investigador, criativo, interativo e recíproco, entre a escuta atenta do entrevistado que tem pela frente, a compreensão do seu esquema narrativo, categorial e valorativo, a produção de instrumentos conceituais adequados à interpretação e explicação da evidência específica e,

11. E aqui não se partilha, de todo, a velha dicotomia inaugurada por Dilthey entre *explicação* (abordar o fenómeno interrogando «por quê», ou seja, as suas causas) e *compreensão* (abordar o fenómeno interrogando o «como», ou seja, a sua interpretação das suas dinâmicas sociais). O objetivo da teoria e das hipóteses que a fundamentam é a compreensão explicativa do fenómeno, onde variáveis e dinâmicas são, simultaneamente, causas e efeitos, dada a sua interdependência complexa.

por fim, a análise reflexiva sobre a sua própria intervenção, voluntária e/ou involuntária, ao longo de todo o seu processo de produção de conhecimento. Um trabalho sempre a duas (ou mais) vozes, polifonia onde a voz do investigador não deve esganicar-se ao ponto de tornar inaudível as vozes que com ele cantam e que, em última análise, dão vida às suas composições concetuais.

### Referências bibliográficas

- ADLER, Patricia, & ADLER, Peter (2001). The reluctant respondent. In J. F. Cubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context and method* (pp. 515-536). Thousand Oaks, CA: Sage.
- ARCE, Ricardo Sanmartín (2000). La entrevista en el trabajo de campo. *Revista de Antropología Social*, 9, 105-126.
- ATKINSON, Paul, & SILVERMAN, David (1997). Kundera's Immortality: the interview society and the invention of self. *Qualitative Inquiry*, 3, 304-325.
- BACK, Les (2007). *The art of listening*. Oxford: Berg.
- BLANCHET, Alain; Anne Gotman (1992). *Lenquête et ses méthodes: L'entretien*. Paris: Nathan.
- BOURDIEU, Pierre (Dir.) (1993). *La misère du monde*. Paris: Seuil.
- BRAVO, Restituto Sierra (1983). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- CROUCH, Mira, & MCKENZIE, Heather (2006). The logic of small samples in interview-based qualitative research. *Social Science Information*, 45 (4), 483-499.
- DOUGLAS, Jack D. (1985). *Creative interviewing*. Sage library of social research (vol. 159). London: Sage.
- FLICK, Uwe (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- FODDY, William (1996). Como perguntar. *Teoria e prática da construção de perguntas para entrevistas e questionários*. Oeiras: Celta.
- FONTANA, Andrea (2001). Postmodern trends in interviewing. In J. F. Cubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context and method* (pp. 161-175). Thousand Oaks, CA: Sage.
- GARCIA, José Luis (2000). Informar y narrar: El análisis de los discursos en las investigaciones de campo. *Revista de Antropología Social*, 9, 75-104.
- GHICLIONE, Rodolphe, & Matalon, Benjamin (1992). *Oinquerita. Teoria e prática*. Oeiras: Celta.

- GLASER, Barney, & STRAUSS, Anselm L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- GLASER, Barney (1978). *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley: Sociology Press.
- GLASER, Barney (2001). *The grounded theory perspective: Conceptualization contrasted with description*. Mill Valley: Sociology Press.
- GLASER, Barney (2003). *The grounded theory perspective II*. Mill Valley: Sociology Press.
- GRAWITZ, Madeleine (1990). *Méthodes des sciences sociales*. Paris: Dalloz.
- GUBRIUM, Jaber F., & HOLSTEIN, James A. (2001). From the individual interview to the interview society. In J. F. Gubrium e J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research* (pp. 3-30). London: Sage.
- GUERRA, Isabel Carvalho (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo. Sentidos e formas de uso*. Estoril: Principia.
- HODKINSON, Paul (2005). "Insider research" in the study of youth cultures. *Journal of Youth Studies*, 8(2), 131-149.
- HOLSTEIN, James A., & GUBRIUM, Jaber F. (1995). *The active interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- JOVANOVIC, Gordana (2011). Toward a social history of qualitative research. *History of the Human Sciences*, 24(2), 1-27.
- KAUFMANN, Claude (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris: Nathan.
- KINC, Nigel, & HORROCKS, Christine (2010). *Interviews in qualitative research*. Los Angeles: Sage.
- LAHIRE, Bernard (2002). *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*. Paris: Nathan.
- LIEBERSON, Stanley (1992). Small N's and big conclusions: An examination of the reasoning in comparative studies based on a small number of cases. In C. C. Ragin & H. S. Becker (Eds.), *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry* (pp. 105-118). Cambridge: Cambridge University Press.
- NUNES, João Arriscado (1992). *As teias da família. A construção interacional das solidariedades primárias* (tese de doutoramento). Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- PAIS, José Machado (2002). *Sociologia da vida quotidiana*. Lisboa: ICS, Imprensa de Ciências Sociais.
- PATTON, Michael Quinn (1987). Depth interviewing. In M. Q. Patton, *How to use qualitative methods in evaluation* (pp. 108-143). Newbury Park, CA: Sage.

- PLATT, Jennifer (2001). The history of the interview. In J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context and method* (pp. 33-53). Thousand Oaks, CA: Sage.
- ROULSTON, Kathryn (2010). *Reflective interviewing. A guide to theory and practice*. Los Angeles: Sage.
- RUBIO, Maria Isabel Jociles (2005/2006). La imposición de los puntos de vista durante la entrevista etnográfica. *Antropologia Portuguesa*, 21/22, 9-40.
- RUQUOY, Danielle (1997). Situação de entrevista e estratégia do entrevistador. In L. Albarello, F. Digneffe, J.-P. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy & P. de Saint-Georges, *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais* (pp. 84-116). Lisboa: Gradiva.
- SMALL, Mario Luís (2009). "How many cases do I need?" On science and the logic of case selection in field-based research. *Ethnography*, 10(1), 5-38.
- STRAUSS, Anselm & CORBIN, Juliet (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park: Sage.
- YIN, Robert K. (1989). *Case study research. Design and methods*. Newbury Park: Sage.