

Apresentámos apenas quatro tipos de técnicas que já deram provas, num ou noutro inquérito, e que, por isso, mereciam ser citadas. É igualmente necessário sublinhar que as técnicas clássicas e uma ou outra das técnicas particulares explicitadas não se excluem mutuamente. É de facto possível que decidamos utilizar a técnica dos “contra-exemplos” e que ao longo da entrevista usemos expressões breves de insistência do tipo “espelhos” a fim de permitir a e. uma progressão na sua própria abordagem do problema.

3.6 ESCOLHA, FORMAÇÃO E CONTROLO DOS ENTREVISTADORES

Abordaremos aqui o domínio que, em nossa opinião, é mais delicado. O que vai ser dito sobre as modalidades de escolha dos entrevistadores deve, portanto, ser considerado, na maioria dos casos, como indicativo e não como uma norma de recrutamento: neste domínio, assim como em muitos outros, seríamos incapazes de fazer doutrina.

3.6.1 Escolha dos entrevistadores

Gostaríamos, em primeiro lugar, de chamar a atenção para o facto de que não existe um entrevistador-nato.¹¹ Esta ideia pode (ou deveria poder) fazer sorrir quando enunciada com tanta ingenuidade, mas encontra correspondência em expressões do género: “Oh!, eu sei pôr as pessoas a falar... é porque as pessoas confiam em mim... é estranho, quando as pessoas se relacionam comigo julgam-se obrigadas a contar-me a sua vida.” Conviremos que estas afirmações são relativamente frequentes na linguagem corrente e escondem muitas vezes a ideia segundo a qual há pessoas mais capazes do que outras de conduzir entrevistas, porque teriam capacidades inatas que os predisõem a isso.

Ideia suficientemente frequente para produzir tentativas de uma legitimação experimental das características inerentes à “personalidade entrevistadora”. Numa investigação americana, fez-se um TAT a 11 estudantes que realizavam entrevistas como neófitos e a 14 entrevistadores profissionais. O autor encontrou três variáveis relacionadas positivamente com as actuações das diferentes pessoas: sensibilidade para as relações humanas, introspecção e receptividade. Não é este nem o lugar nem o contexto para iniciar um debate sobre a ciência e sobre o que é ou não científico; admitamos, contudo, que os conceitos de “sensibilidade para as relações humanas” ou de “receptividade”

11 Pelo menos que seja do nosso conhecimento, mas estamos sempre dispostos a aprender.

são, no mínimo, mal definidos e parece difícil que sirvam como base para uma teoria do “entrevistador-nato”. Além disso, outras investigações mostram que, se existe uma relação positiva entre as entrevistas bem sucedidas e a *personal sensitivity* (que seria ainda necessário demonstrar que é identificável com um dos conceitos aqui descobertos), ela é, no mínimo, modesta. Por outras palavras, parece-nos que a escolha de um entrevistador deve fazer-se a partir de dois critérios: a competência técnica e a situação delimitada por um determinado estudo relativo a uma determinada população.

No que respeita à competência técnica, ela é facilmente detectável a partir de dois critérios:

- a capacidade do entrevistador para conduzir uma entrevista não directiva,¹² ou seja, a capacidade para utilizar com conhecimento de causa as técnicas necessárias para não enviesar o discurso do inquirido, introduzindo nele, de uma forma ou de outra, o seu próprio quadro de referência, e para obter um número suficiente de informações (ou como tal consideradas pelo responsável da investigação).
- A adequação entre o papel de entrevistador e o conjunto dos comportamentos verbais e não verbais das pessoas, ou seja, a sua capacidade para se identificar como um profissional de entrevistas e em desaparecer, como individualidade, por detrás desse papel.

É perfeitamente claro que este último critério constitui, no limite, um voto piedoso ou um ideal que exige um esforço para ser atingido, mas ele garante um certo tipo de formação dos entrevistadores. Contudo, porque é um ideal difícil de realizar, é necessário ter em consideração, na medida do possível, uma adequação entre a individualidade do entrevistador e a especificidade da situação.

Diversos estudos realizados sobre as características físicas ou psicológicas mostraram que era oportuno considerar cuidadosamente a situação de inquérito, para evitar um certo número de desventuras. A análise da influência dos factores raça ou sexo demonstrou que estes poderiam ser inibidores ou facilitadores, conforme a situação. Um branco ao interrogar negros, nos Estados Unidos, sobre os problemas ligados à segregação arrisca-se a obter entrevistas menos ricas do que um negro que interroge negros; um homem que interroge militantes do MLF sobre as virtudes da dona de casa arrisca-se a obter respostas enviesadas pelo simples facto de ser homem, etc. Pela mesma ordem de ideias, poderíamos citar a importância de factores como a aparência física, a idade, o vestuário, etc.

Além disso, factores psicológicos como o quadro de referência do entrevistador sobre o assunto em estudo (quadro existente ou que se irá criar

12 Pode considerar-se que as entrevistas semidirectivas e directivas, na medida em que implicam o mesmo tipo de técnicas (embora numa situação menos complexa), são apenas casos particulares, pelo menos a este nível, da entrevista não directiva e que, por consequência, um entrevistador que realize de forma satisfatória entrevistas não directivas poderá efectuar igualmente entrevistas semidirectivas e directivas.

à medida que o número de entrevistas por ele realizadas aumenta), a atitude do entrevistador face à população que vai inquirir, o nível cultural e a religião, etc., devem ser conhecidos e aproximados da situação de inquirido.

Tudo isto leva-nos a concluir que:

- os entrevistadores devem ser seleccionados (recordemos que estamos a falar essencialmente de entrevistas não directivas e semidirectivas, não sendo esta exigência tão importante no caso de um questionário estandardizado) em função das características de uma investigação determinada e de uma população de inquiridos particular, para que as diversas características dos E. não sobredeterminem toda a produção discursiva dos entrevistados;
- a sua competência técnica deve ser testada sob o duplo ponto de vista da utilização que os entrevistadores fazem das técnicas de entrevista e da sua capacidade se confundirem com o papel de entrevistador, de se tornarem profissionais do inquirido, e não, por exemplo, de “estudantes que fazem isso para ganhar a vida enquanto esperam por uma verdadeira profissão”;
- as qualidades de empatia, simpatia, sensibilidade às relações humanas, receptividade, etc., não são pertinentes no actual estado de conhecimento e, além disso, mesmo que o fossem, não são necessariamente determinantes para a produção de uma “boa” entrevista (se entendermos que ouvir atentamente vale mais, na maior parte dos casos, do que o desejo arrebatador de se tornar simpático ao entrevistado).

3.6.2 Formação dos entrevistadores

Se partimos da hipótese de que o entrevistador não está minimamente formado, podemos traçar um programa de formação e apresentar alguns instrumentos dessa formação. As grandes linhas desse programa poderiam ser (e não é nossa intenção analisar mais profundamente este ponto) :

- 1) um ensino sobre as entrevistas (as suas características, os seus enviesamentos, a sua utilidade, etc.) e, de forma mais geral, sobre a recolha de dados e o seu tratamento;
- 2) a análise das diferentes técnicas de entrevista através de um ensino didáctico e de exercícios sobre registos audiovisuais de entrevistas de diversas naturezas e com diferentes entrevistadores. Exercício de avaliação tanto dos comportamentos verbais como dos comportamentos não verbais;
- 3) a prática de entrevistas, inicialmente em “laboratório” com um registo audiovisual da entrevista e avaliação da mesma, e depois, no “terreno”, com uma fase de avaliação particularmente rigorosa;
- 4) a previsão de formações complementares para determinados problemas específicos que necessitem de técnicas particulares.

Um certo número de instrumentos pedagógicos podem ser utilizados durante esta formação. Contentar-nos-emos em citar três. O *jogo de papéis*,¹³ que consiste, por exemplo, em cruzar os papéis E.-e. para uma mesma pessoa, que tanto fará de “entrevistador” como de entrevistado. Este *jogo de papéis* não deve ser feito, em nossa opinião, na presença de um auditório, porque tal introduz variáveis não controláveis, tais como a influência de um auditório atento e silencioso sobre o comportamento dos parceiros E.-e. Além disso, deve ser feito entre uma pessoa e diversos parceiros, em diferentes condições definidas pelo jogo. Devem ser realizados registos audiovisuais a fim de permitir uma avaliação de todos os participantes. O *exercício* de utilização de apenas uma parte das técnicas de entrevista ou ainda o exercício de avaliação de um caso (com base numa gravação). A *utilização de um “indivíduo”* real (uma pessoa exterior), mas numa situação de laboratório que se preste à realização de entrevistas. A escolha deste indivíduo deverá ser feita por forma a permitir evidenciar o maior número de enviesamentos possíveis.

3.6.3 Controlo dos entrevistadores

Controlar os entrevistadores pressupõe uma definição prévia do que se entende por controlo. Se se trata apenas de assegurar que os entrevistadores fazem correctamente o seu trabalho, arranjando alguém para exercer essa vigilância, a noção de controlo parece-nos restritiva. De facto, o controlo deveria ser feito relativamente ao “antes” o ao “durante”. “Antes”, trata-se de “controlar” o quadro de referência do entrevistador relativamente ao assunto que este está encarregado de tratar. *Isto supõe uma entrevista com o entrevistador e a sua análise* a fim de conhecer esse quadro de referência e, igualmente, de lho dar a conhecer para que este desconfie do teor das suas interações ao longo da relação E.-e. Supõe igualmente um conhecimento dos seus comportamentos ao longo da entrevista, que a entrevista prévia pode fornecer. “Durante”, é preciso garantir que à medida que o número de entrevistas feitas por uma pessoa aumenta, essa pessoa não construa, em relação ao problema, uma série de hipóteses ou um quadro de referência no qual passa a fazer entrar os entrevistados. Os discursos, neste caso, tornam-se o reflexo do pensamento de E. Infelizmente, este fenómeno é difícil de evitar de outra forma que não seja limitando o número de entrevistas feitas pela mesma pessoa sobre um mesmo assunto (cinco a oito entrevistas por entrevistador).

É necessário controlar igualmente a qualidade do trabalho, o respeito pela amostragem, etc., tudo factos conhecidos sobre os quais não é necessário insistir.

¹³ Em inglês, *role-playing*, termo que designa uma situação simulada na qual os intervenientes assumem determinados papéis. (N. da R. T.)