

elevada taxa de utilização, e as particulares, aplicáveis em função de um problema específico.

As técnicas "clássicas"

Estas técnicas envolvem o emprego de diferentes procedimentos a partir de um tema, verbal ou não (imagem, gravação):

- utilização de expressões breves que marcam o interesse pelo que é dito, a compreensão e o desejo de ver prosseguir o discurso. Estas expressões são do tipo: estou a ver, sim, compreendo, estou a ouvir, "mm-mm", etc. A propósito desta última locução, "mm-mm", devemos sublinhar o seu emprego delicado, pois pode rapidamente assumir um carácter artificial se for utilizada impensadamente ou de forma inconsciente;
- utilização da técnica do "espelho" ou do "eco". E. repete a palavra ou grupo de palavras que acabam de ser pronunciadas por e. (mas, em caso algum, uma frase longa ou, de forma mais geral, um fragmento de discurso relativamente importante). Esta técnica é geralmente considerada como um incitamento a continuar, a prosseguir ou a aprofundar a ideia expressa. Poderá também, e complementarmente, querer exprimir a atenção, a "simpatia" (que definiremos aqui como uma audição compreensiva e não como um desejo de se tornar simpático; esta última atitude, que voltaremos a abordar, leva muitas vezes a reacções negativas por parte de e.);
- realização de sínteses parciais ou "reformulações" de uma parte do discurso que constitua um todo. Em geral, a reformulação destina-se a permitir um aprofundamento das ideias expressas por e. Se considerarmos que a maior parte das entrevistas não directivas constituem para e, um "discurso-pesquisa" e lhe permitem estruturar as suas cognições — ou criá-las — a propósito de um dado tema, à medida que a entrevista se desenrola, facilmente percebemos a importância da "reformulação". Efectivamente, esta permite a e. ir mais longe na sua própria análise do problema. Porém, o interesse desta técnica está em correlação com o seu perigo, porque, ao longo da entrevista, E. pode fazer passar facilmente as suas próprias concepções (sem que disso se dê conta), se tiver já formulado hipóteses implícitas sobre o campo de análise;
- formulação de pedidos "neutros" (ou o mais neutros possíveis) de informação adicional a propósito do discurso, pedidos que se podem traduzir em fórmulas como "que quer dizer, que tem exactamente em mente neste momento; em que pensa?", ou ainda, "poderia dizer-me mais sobre isso?";

- formulação de pedidos particulares que podem tomar a forma de perguntas: "Porque pensa isso, quando se passou isso, quer explicitar?" Saliente-se que este processo deve ter necessariamente, e independentemente do seu carácter de pedido, o objectivo de relançar um discurso mais ou menos bloqueado. Com efeito, se estes dois elementos não aparecerem conjuntamente, se nos ficarmos apenas pelo aspecto de questionamento, arriscamo-nos fortemente a reinstalar e. numa atitude de espera por questões e, por isso mesmo, a bloquear a entrevista;
- repetição do tema, se for necessário, mas tomando cuidado para que tal não adquira uma conotação negativa para e., por exemplo "você afastou-se do assunto";
- utilização de silêncios permitindo a reflexão de e.. Neste domínio, convem distinguir os silêncios breves — não excedendo os cinco segundos — e os silêncios longos — mais de dez segundos. Se os primeiros têm, na maioria dos casos, um efeito positivo, os segundos provocam geralmente um efeito negativo. Infelizmente, os silêncios longos podem ocorrer e nesse caso resta apenas como solução para E. ter uma capacidade superior para suportar o silêncio que e.

Estas diferentes técnicas não têm um lugar determinado num momento privilegiado da entrevista. Quando muito, poderão ser dadas algumas indicações muito globais e fragmentárias (sujeitas a modificação segundo o tipo de caso).

Ao nível do discurso a entrevista pode ser decomposta em três partes:

- uma parte prévia, cuja duração é da ordem dos dez a 15 minutos, durante a qual o discurso é mais ou menos composto por um conjunto de estereótipos relativos ao tema, altura em que temos todas as hipóteses de encontrar os clichés que circulam numa cultura ou numa subcultura (a da população inquirida) num determinado momento. Ao longo desta primeira fase, as intervenções do entrevistador são, em geral, limitadas e resultam da utilização de expressões breves;
- no final desta parte, e. tem muitas vezes a impressão de ter "dito tudo" e, de certa forma, já disse efectivamente tudo. Mais claramente, ele forneceu o seu conhecimento imediato e estereotipado do tema. A partir desse momento começa o seu "discurso-pesquisa" ao longo do qual é preciso ajudá-lo a clarificar as suas próprias ideias, a ir mais longe, a ser mais profundo, etc. Esta segunda parte do discurso supõe muitas vezes, para ser mais atractiva, o uso da reformulação. A utilização da "técnica do espelho", das "expressões curtas", ou dos "silêncios" é então útil para o desenvolvimento do discurso;
- finalmente, uma terceira parte é aquela em que e. não pode dizer mais sobre o assunto, o que se traduz por uma redundância do seu discurso em relação ao realizado na segunda parte da entrevista. Nesta fase, a utilização de perguntas "neutras", "particulares" ou de "reformulação