

U LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA



**Lisbon School
of Economics
& Management**
Universidade de Lisboa

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Daniel Seabra Lopes: danielslopes@iseg.ulisboa.pt

Amílcar Moreira: amoreira@iseg.ulisboa.pt

**i. métodos qualitativos: a
entrevista semidiretiva em grh**

a entrevista semidiretiva em grh

QUESTIONÁRIO FECHADO	QUESTIONÁRIO ABERTO	ENTREVISTA SEMIDIRETIVA	ENTREVISTA NÃO DIRETIVA, LIVRE
perguntas e gama de respostas previamente fixadas	perguntas fixas, mas as respostas não estão condicionadas (cf. entrevista <i>diretiva</i>).	assente num guião , lista de tópicos que o entrevistado desenvolve como quiser.	um tema definido, que o entrevistado desenvolve como quiser.

Cf. Ghiglione, R. & Matalon, B. (1985/1997). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras: Celta.

a entrevista semidiretiva em grh

entrevistas formais / informais

a entrevista semidiretiva em grh

- valorização do ponto de vista das pessoas;
- capacidade de interpretação e compreensão por parte da investigadora;
- combinação com outras técnicas de recolha: inquérito por questionário, análise documental, trabalho de terreno.

a entrevista semidiretiva em grh

- representações, valores, significados, sentimentos;
- ações e rotinas (funções de trabalho);
- identidades (pessoais, profissionais e coletivas);
- normas formais e informais (contextos de trabalho);
- mudança e eventos históricos;

a entrevista semidiretiva em grh

discurso: a maneira de falar do entrevistado, a produção e performance discursiva (mais espontâneo ou autêntico, mais ensaiado...);

referentes objetivos: aspectos explicitamente referidos na conversa ou acerca dos quais pode ser deduzida informação objetiva;

a entrevista semidiretiva em grh

subjetividade: as características permanentes ou transitórias do sujeito entrevistado (como pessoa única ou representativa de um certo tipo social).

WENGRAF, Tom. 2001. *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Strucured Methods*. London: Sage.

a entrevista semidiretiva em grh

VANTAGENS

- **amplitude** e **profundidade** da informação (permite perceber a diversidade e a ambiguidade dos pontos de vista dos atores sociais);
- **flexibilidade** ao nível da recolha (pode ser usada tanto na fase preparatória como na fase de pesquisa propriamente dita; permite explorar novas pistas em função do *input* dos entrevistados);

a entrevista semidiretiva em grh

DESVANTAGENS

- apenas permite o acesso a **informação verbalizada** e devidamente processada pelos atores sociais (insuficiente para perceber o hiato entre o que se diz e o que se faz);
- exige a partilha de uma noção acerca do que é uma situação de entrevista e quais os papéis associados.

a entrevista semidiretiva em grh

DIFICULDADES ESPECÍFICAS DO CONTEXTO GRH

— CEOs, gestores de topo, quadros de direção:
limitações de tempo; respostas que vão ao encontro da teoria; domínio da interação; gestão de impressões;

Ma, S., Seidl, D. and McNulty, T. 2020. Challenges and practices of interviewing business elites. *Strategic Organization*, vol. 19 (1), 81-96.

ii. o guião de entrevista

o guião de entrevista

guião / grelha: folha com um conjunto de tópicos orientadores da conversa e que permitem uniformizar os conteúdos das diferentes entrevistas, tendo em conta eventuais comparações.

o guião de entrevista

deve refletir os conceitos e hipóteses do estudo, podendo ser:

- mais estruturado (obedecendo a um quadro analítico preciso, com dimensões e indicadores bem definidos);
- menos estruturado (organizado em torno de eixos temáticos).

o guião de entrevista

um instrumento flexível e em permanente construção...

o guião de entrevista

EXEMPLO DE GUIÃO (ESTRUTURADO)

I. DADOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Sexo

Idade

Estado civil

Curso que frequentou e em que escola

Habilitações literárias do cônjuge

Habilitações literárias do pai

Habilitações literárias da mãe

Quando era criança, a mãe trabalhava fora de casa? Em *part-time* ou *full-time*?

II. TRABALHO

O que é para si o trabalho?

O que é para si o lazer?

ATIVIDADE

o guião de entrevista

elaborar 3-4 perguntas de resposta aberta, tendo em conta o tópico e o contexto de pesquisa:

iii. a preparação da entrevista

a preparação da entrevista

- abordagem prévia, explicando os objetivos da investigação (ligação a uma instituição e/ou projeto) e o que se pretende com a entrevista.
marcar uma data e um local para a entrevista.
- duração da entrevista...?
- considerar a possibilidade de se realizar mais do que uma entrevista à mesma pessoa.

a preparação da entrevista

técnicas de entrevista (preliminares):

- explicitar novamente os objetivos do estudo e da entrevista;
- explicitar os critérios de seleção dos entrevistados;
- pedir **autorização para gravar** (eventualmente sugerindo que o texto da entrevista seja posteriormente facultado ao entrevistado, para que este possa rever o seu depoimento);

a preparação da entrevista

técnicas de entrevista (preliminares):

— questões éticas: *o formulário de consentimento informado.*

a preparação da entrevista

técnicas de entrevista (preliminares):

- explicar que não se pretende fazer perguntas de resposta direta, mas procurar que as pessoas contem ou expliquem determinadas coisas relacionadas com o seu trabalho, a sua vida, etc.;
- quando o/a entrevistado/a se mostra mais hesitante, abrir a entrevista com uma questão ou tópico mais geral, sobre os quais ele/a possa discorrer à vontade...

a preparação da entrevista

técnicas de entrevista (preliminares):

- manter a pessoa motivada e estimulá-la a aprofundar certos temas ou a explicar melhor certas coisas: *estou a ver..., hum-hum..., portanto, se bem compreendi..., podia explicar melhor como é que...*
- possibilidade de recorrer a imagens, filmes, objetos e livros, como forma de estimular os/as interlocutores.

iv. o tratamento da entrevista

o tratamento da entrevista

registro da entrevista

- apontamentos escritos do entrevistado (quando responde às perguntas por escrito);
- apontamentos escritos do entrevistador (entrevista *informal*, sem autorização para gravar)
- apontamentos escritos do entrevistador + registro áudio autorizado (entrevista *formal*) (+ fotografia) (+ possibilidade de o entrevistado rever o seu depoimento, uma vez transcrito...)

o tratamento da entrevista

registro da entrevista

— apontamentos escritos do entrevistador + registro audiovisual: permite captar informação não-dita e da qual o entrevistado não tem plena consciência: marcadores semânticos como o pestanejar (*blinking*), assentimentos de cabeça ou os movimentos de contração / dilatação da íris (parte colorida dos olhos)

o tratamento da entrevista

transcrição / edição de texto

— sempre que possível, a pessoa que fez a entrevista deve transcrevê-la («desgravá-la»): está mais dentro do assunto e pode reconstituir gestos que acompanharam certas expressões; por outro lado, ao transcrever, vai aperceber-se de muita coisa de que não deu conta durante a entrevista e que poderá motivar perguntas futuras...

o tratamento da entrevista

transcrição / edição de texto

- a transcrição deve ser feita ainda no decurso da investigação empírica;
- numa primeira fase, a transcrição deve tentar respeitar ao máximo todas as flutuações do discurso oral: hesitações, repetições, enganos, pausas, interrupções, onomatopeias, modulações da voz, etc. chama-se a isto *paralinguagem*.

o tratamento da entrevista

Mas, enfim, aeh... A propósito disso é que talvez, aeh... um homem que era... que era criado lá de casa, e que a páginas tantas foi para a marinha, fazer o serviço na marinha, e apareceu... — eu sou de Évora —, apareceu... — eu sou de Évora e até... até aos treze anos nunca vi o mar [risos]... De maneira que... Mas, aeh... o... o... o marujo apareceu lá de licença, e coiso, fez-me uma impressão muito grande. Aquele... Aquilo era... era... representava qualquer coisa: ser marujo, ser marinheiro, andar no mar, e ter aquela farda — era qualquer coisa que eu gostava muito!

[Havia] um homem que era criado lá de casa e que, a páginas tantas, foi fazer o serviço [militar] na marinha. Eu sou de Évora e, até aos treze anos, nunca vi o mar [risos]. De maneira que [fiquei muito impressionado quando] o marujo [nos] apareceu lá de licença. Aquilo representava qualquer coisa: ser marujo, ser marinheiro, andar no mar, e ter aquela farda — era qualquer coisa que eu gostava muito!

o tratamento da entrevista

transcrição / edição de texto

numa fase posterior, o texto pode ser revisto e adaptado a um determinado formato:

— excertos ilustrativos inseridos num texto teórico ou descritivo mais amplo.

o tratamento da entrevista

transcrição / edição de texto

a edição de texto também ajuda nos casos em que a entrevista é devolvida à pessoa entrevistada, para que esta reveja e corrija / melhore as suas afirmações (isto é, para que ela faça a sua própria edição de texto sem ter de se preocupar com questões primárias de inteligibilidade).

o tratamento da entrevista

transcrição / edição de texto

após a realização de uma entrevista formal (gravada), o/a investigador/a apercebe-se de que a gravação não ficou bem — por problemas de pilha ou de memória ou de ruído de fundo, etc.

o que fazer numa situação destas?

v. técnicas participativas

técnicas participativas

grupos focais: entrevista coletiva que pode envolver 6-12 pessoas, as quais são chamadas a responder a um conjunto de questões sobre um dado tema colocadas por um moderador (que tem a missão de manter o grupo *focado* no tema em causa).

técnicas participativas

grupos focais: técnica originária do *marketing* e que começa a difundir-se pelas outras ciências sociais a partir dos anos 1990, sobressai por tirar partido da interação de grupo para obter respostas a determinadas questões (há mais espaço para o imprevisto dentro de um grupo focal do que numa entrevista normal).

técnicas participativas

contextos de uso preferencial dos grupos focais:

- quando se pretende investigar **comportamentos e motivações complexos** (a dinâmica de grupo promove a expressão individual, ajuda a articular ideias, a revelar sentimentos);
- quando se quer ficar com uma ideia acerca do **nível de consenso** gerado por um determinado tema (a discussão permite que os participantes exponham os seus pontos de vista, dizendo em que medida concordam com os demais ou não...).

técnicas participativas

contextos de uso preferencial dos grupos focais:

- situações marcadas por **lacunas** de comunicação ou por desconhecimento: produtores e consumidores; técnicos e leigos...
- **pessoas e grupos marginalizados** ou com reduzido poder de decisão, aos quais é dada uma voz pela via do grupo focal (mas convém que esta voz seja levada em conta, mais tarde, pelos promotores da pesquisa!)

técnicas participativas

role-play: técnica de pesquisa rara que permite, através da encenação de uma situação fictícia, aceder ao comportamento dos atores como se estes estivessem perante uma tomada de decisão real.

Bill, F. & Olaison, L. (2009). The indirect approach of semi-focused groups: expanding focus group research through role-playing. *Qualitative Research in Organizations and Management*, Vol. 4 (1), pp. 7-26

técnicas participativas

grupos nominais / grupos delphi: conjunto de entrevistas individuais feitas a membros de um painel que praticamente não interagem entre si, sendo as respostas depois partilhadas pelo grupo (eventualmente sob anonimato), permitindo uma nova ronda de perguntas em que os membros do painel corrigem as suas primeiras impressões em função do *input* recebido.

técnicas participativas

fotovoz: técnica de investigação que utiliza a imagem: os participantes descrevem a sua realidade quotidiana recorrendo a fotografias que tiram ou filmes que fazem. é assim produzida uma série de documentos, os quais são posteriormente explicados verbalmente ao investigador e aos restantes participantes.

TAREFA 8

compor um **guião de entrevista completo** e aplicável à pesquisa a empreender: incluir texto introdutório, questões e subquestões, procurando cobrir as três dimensões identificadas por wengraf (discurso, referentes objetivos e subjetividade)