Entrevistas individuais e grupos focais: alguns cuidados ético-metodológicos

Felipe Tavares Paes Lopes* **& Mariana Prioli Cordeiro****

Resumo:

Neste artigo, apoiando-nos principalmente em reflexões de Pierre Bourdieu, discutiremos como e em que medida podemos reduzir a "violência simbólica" na realização de entrevistas individuais ou centradas em grupos focais, visando a contribuir para a problematização dos aspectos teóricos, metodológicos, éticos e práticos a respeito do trabalho de campo na pesquisa de abordagem qualitativa.

Palavras-chave: Entrevistas – Análise Qualitativa – Pesquisa Social.

* **FELIPE TAVARES PAES LOPES** é Bacharel em Filosofia pela Universidade de São Paulo (USP) e em Comunicação Social pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) e mestre em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). É doutorando em Psicologia Social pela Universidade de São Paulo (USP) com bolsa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atualmente realiza estágio doutoral na Universidade Autônoma de Barcelona, com bolsa da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).

** **MARIANA PRIOLI CORDEIRO** é Graduada em Psicologia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Mestre e doutoranda em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e bolsista do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Introdução

As entrevistas individuais e os grupos focais são técnicas de produção de dados bastante usuais em pesquisas acadêmicas em Ciências Humanas. Embora muito já tenha sido falado e escrito sobre seus usos e características, nem sempre a literatura voltada ao assunto dá suficiente atenção aos efeitos que essas técnicas podem causar na relação entre seus participantes. Estes efeitos, de acordo com Bourdieu (1999), geram, quase sempre, uma "comunicação violenta", exercida como um mecanismo de censura que impede entrevistadores e entrevistados de dizer certas coisas e os incitam a acentuar outras.

Embora consideremos que esse tipo de "comunicação violenta" – de "violência simbólica", mais precisamente – seja inerente à situação de entrevista, não podendo, portanto, ser anulada completamente, consideramos que ela pode ser dominada, ao menos parcialmente. Sendo assim, neste artigo, apoiando-nos em reflexões de diferentes autores, particularmente influenciados pela tradição sociológica de Pierre Bourdieu, discutiremos como e em que medida podemos reduzir essa violência na realização de uma entrevista individual ou de um grupo focal. Com isso, temos como objetivo principal contribuir com a problematização dos aspectos teóricos, metodológicos, éticos e práticos a respeito do trabalho de campo na pesquisa de abordagem qualitativa.

Para tanto, estruturamos o artigo em três partes. Num primeiro momento, abordamos as entrevistas individuais. Num segundo momento, voltamos nossa atenção para os grupos focais. Em ambos os casos, discutimos as singularidades das regras de funcionamento e dinâmica específica dessas técnicas de pesquisa para, então, discutir que tipos de violência simbólica pode se exercer através delas e como podemos reduzir seus impactos. Num terceiro momento, tecemos algumas considerações acerca dos cuidados que podemos e devemos tomar na transcrição e análise dos discursos produzidos tanto nas entrevistas individuais quanto nos grupos focais.

Violência simbólica na realização de entrevistas individuais: como pode ocorrer e como pode ser dominada?

A literatura especializada nos oferece uma série de definições e uma enumeração exaustiva das características da entrevista individual. Uma rápida olhada em manuais e trabalhos sobre o assunto já é suficiente para sabermos que esse tipo de entrevista pode se fundamentar em diferentes abordagens teórico-metodológicas e ser utilizado nos mais diversos contextos. Mas, de maneira geral, na abordagem qualitativa, ele se refere a uma ação, ou melhor, a uma interação que se dá, em determinado contexto, entre duas pessoas – o entrevistador e o entrevistado – e que, de algum modo, é semi-dirigida, ou semi-estruturada pelo primeiro (GASKELL, 2004).

A entrevista individual pode ser uma técnica bastante adequada quando objetivamos explorar em profundidade aspectos da vida do entrevistado. Por outro lado, se não forem tomadas algumas precauções, esta técnica pode fazer com que o entrevistado se sinta um tanto constrangido, hesitante e defensivo (GASKELL, 2004). Isto pode ocorrer, sobretudo, quando afloram as diferenças de *habitus* – principalmente os de classe – do entrevistador e do entrevistado.

A noção de *habitus* de classe sugere-nos que agentes sociais que vivem e viveram em condições objetivas de existência análogas – isto é, que pertencem ou pertenceram a uma mesma classe social – possuem uma matriz comum de percepção, classificação e valoração do mundo social. Na metáfora de Bourdieu (1997: 25), "'óculos' especiais a partir dos quais vêem certas coisas e não outras; e vêem de certa maneira as coisas que vêem". Óculos que os predispõem a se comportarem de forma muito semelhante em condições análogas de existência. Assim, de acordo com Narita (2006: 26),

> [...] o *habitus* de classe expressa concretamente a realidade dos indivíduos pertencentes a determinado grupo social, seus desejos, sonhos, seu *modus vivendi*. E conhecer o modo de viver de um grupo significa entrar em contato tanto com as regularidades e identidades dos indivíduos, quanto com as diversidades e as diferenças. Pelo *habitus* de classe de determinado grupo social conhecemos como vivem, trabalham, se alimentam, o cotidiano dos sujeitos, os processos de ressocialização, ou seja, a *cultura* do grupo social revelada por meio dos seus hábitos, costumes, atitudes e crenças, e identificáveis pelos seus discursos e práticas cotidianas [...] [*grifo da autora*].

Numa situação de entrevista, o *habitus* de classe é atualizado. Afinal, sabemos que todo discurso produzido numa entrevista é – como qualquer outro discurso – forjado por agentes que reconhecem a si próprios e a seus interlocutores como ocupantes de uma ou outra posição social. Nesse espaço representado de posições, definem-se expectativas sobre o comportamento do outro e se antecipam expectativas desse outro sobre o próprio comportamento. Expectativas que autorizam ou não esta ou aquela tomada de posição, permitindo distinguir o pertinente do inadequado sem qualquer cálculo estratégico. Tomadas de posição que são estruturadas e estruturantes do *habitus* de classe do entrevistador e do entrevistado – e que, sendo assim, podem estabelecer e sustentar a dissimetria social que muitas vezes atravessa a relação entre eles.

Essa dissimetria pode ser redobrada se considerarmos que é o "[...] pesquisador que inicia o jogo e estabelece a regra do jogo, é ele quem geralmente atribui à entrevista, de maneira unilateral e sem negociação prévia, os objetivos e hábitos, às vezes mal determinados, ao menos para o entrevistado" (BOURDIEU, 1999: 695). Ao ser redobrada, essa dissimetria redobra também a violência simbólica – que pode ser

ainda mais amplificada se considerarmos que toda entrevista guarda uma singularidade em relação aos demais discursos co-presenciais: tem como pressuposto um uso social muito específico, a divulgação pública. Divulgação que pode levar o entrevistado a medir ainda mais suas palavras – vigiar-se e censurar-se de modo muito mais intenso.

Por esta razão, para que seja possível uma situação de entrevista individual a mais próxima possível do ideal, consideramos que uma série de condições deve ser preenchida. Primeiramente, seguindo a sugestão de Bourdieu (1999: 695), consideramos que devemos, na condição de entrevistadores, procurar instaurar uma relação de "escuta ativa e metódica" com o entrevistado, que está

> [...] tão afastada da pura não-intervenção da entrevista não dirigida quanto do dirigismo do questionário. Postura de aparência contraditória que não é fácil de se colocar em prática. Efetivamente, ela associa a disponibilidade total em relação à pessoa interrogada, a submissão à singularidade de sua história particular, que pode conduzir, por uma espécie de mimetismo mais ou menos controlado, a adotar sua linguagem e a entrar em seus pontos de vistas, em seus sentimentos, em seus pensamentos, com a construção metódica, forte, do conhecimento das condições objetivas, comuns a toda uma categoria.

Para assumirmos tal postura, é preciso que adotemos um conjunto de procedimentos que varia muito de pesquisa para pesquisa. De qualquer forma, consideramos, na maioria dos casos, adequado iniciarmos a entrevista com perguntas que deixem os entrevistados a vontade para falarem sobre si mesmos e que não os constranjam com algum conteúdo embaraçoso. Do mesmo modo, consideramos pertinente evitarmos fazer, durante a realização da entrevista, quaisquer anotações. Até mesmo daquelas informações que seriam apagadas na sua transcrição. Caso contrário, corremos o risco de conferir à situação demasiada formalidade, aumentado, assim, a possibilidade de o entrevistado sentir-se constrangido, acuado e violentado por ela. Com isso, parece-nos conveniente deixarmos para depois do término da entrevista o registro das manifestações do entrevistado – tanto as verbais, como pronúncias, entonações e silêncios; quanto as corporais, como gestos, posturas, mímicas, olhares, lapsos etc.

Além disso, não devemos considerar *a priori* nenhuma manifestação como supérflua. Afinal, quando um entrevistado conta um caso em determinado contexto – mesmo que este possa parecer, num primeiro momento, pouco significativo face aos objetivos da pesquisa – é porque este caso tem, para ele, significado específico, que pode inclusive vir a "dar sentido" a todo o relato (QUEIROZ, 1991). Daí a importância de sabermos ouvir o que o entrevistado nos diz, assim como, os silêncios, "[...] que tanto podem significar desconhecimento quanto constrangimento, ou mesmo crítica. Também é preciso saber ver

não apenas o ato (as ações do indivíduo e do grupo), mas também a inação, que pode significar tanto desinteresse quanto não aceitação, repulsa, crítica" (NARITA, 2006: 27).

Outro procedimento que devemos adotar é o de, antes do início da entrevista, apresentar ao entrevistado os objetivos e interesses da pesquisa e, evidentemente, perguntarmos se deseja que seu anonimato seja mantido na produção final do texto. Afinal, essa garantia pode ser necessária face aos efeitos sociais – potencialmente nefastos – da divulgação pública de seu relato. Finalmente, para que uma situação de entrevista individual seja a mais próxima possível do ideal, acreditamos

> [...] que não é suficiente agir, como faz espontaneamente todo "bom" pesquisador, no que pode ser consciente ou inconscientemente controlado na *interação*, principalmente o nível da linguagem utilizada e todos os sinais verbais ou não verbais próprios a estimular a colaboração das pessoas interrogadas, que não podem dar uma resposta digna desse nome à pergunta a menos que elas possam delas se apropriar e se tornarem sujeitos. Deve-se agir, também, em certos casos sobre a estrutura da relação (e, por isso, na estrutura do mercado lingüístico e simbólico), portanto na própria *escolha* das pessoas interrogadas e dos interrogadores. (BOURDIEU, 1999: 696) [*Grifo do autor*]

Sendo assim, parece-nos pertinente que, em alguns estudos, entrevistados e entrevistadores possuam, na medida do possível, familiaridade e proximidade social, ou seja, pertençam à mesma classe social ou, ainda, ao mesmo sexo, raça e geração. Isto não quer dizer que a distância social necessariamente inviabiliza a produção de uma entrevista. Apenas que freqüentemente ela não assegura um acordo imediato sobre os pressupostos concernentes ao conteúdo e às formas de comunicação (BOURDIEU, 1999).

A opção de agir sobre a estrutura da relação da entrevista, assim como, a de adotar uma "escuta ativa e metódica" e de realizar os procedimentos descritos acima, são escolhas metodológicas que podem ser adequadas não apenas quando realizamos entrevistas individuais, mas também quando realizamos um grupo focal.

Violência simbólica na realização de grupos focais: como pode ocorrer e como pode ser dominada?

São muitas as definições de grupos focais oferecidas pela literatura especializada. Para Carlini-Cotrim (1996: 286), por exemplo, os grupos focais são "[...] um tipo especial de grupo em termos de seu propósito, tamanho, composição e dinâmica". Geralmente, são compostos por seis a dez participantes que apresentam determinadas características comuns, associadas ao tópico estudado. Sua duração típica é de sessenta a noventa minutos e seu objetivo principal consiste em compreender "[...] como se formam as diferentes percepções e atitudes acerca de um fato, prática, produto ou serviço." (Idem, ibidem). Dessa forma, não são, em geral, considerados adequados para

estudar a freqüência com que certas opiniões ou comportamentos ocorrem.

Os grupos focais, de acordo com Gibbs (1997), diferem-se de outras técnicas de entrevistas grupais por enfocar menos as questões e respostas entre pesquisador e participantes e mais o modo de interação entre eles. Trata-se, portanto, de uma técnica que visa, fundamentalmente, à *dialogicidade* e à interação entre seus participantes e que

> [...] tem como uma de suas maiores riquezas se basear na tendência humana de formar opiniões e atitudes na interação com outros indivíduos. Ela contrasta, nesse sentido, com dados colhidos em questionários fechados ou entrevistas individuais, onde o indivíduo é convocado a emitir opiniões sobre assuntos que talvez ele nunca tenha pensado a respeito anteriormente. As pessoas em geral precisam ouvir as opiniões dos outros antes de formar as suas próprias. E constantemente mudam de posição (ou fundamentam melhor sua posição inicial) quando expostas a discussões de grupo. É exatamente esse processo que o grupo focal tenta captar (CARLINI-COTRIM, 1996: 3).

Para Carlini-Cotrim (1996), esse processo faculta o pesquisador identificar não somente os sentidos que o grupo atribui ao assunto estudado, mas também o processo de construção desses sentidos. Assim, o pesquisador, além de identificar a opinião dos participantes, pode também compreender as razões pelas quais eles pensam da forma como pensam, bem como a lógica que mobiliza os argumentos que utilizam para convencer seus pares.

Ao se basearem na interação entre os participantes para compreender o processo de produção de sentidos, podemos dizer que os grupos focais podem produzir um caldo discursivo mais copioso do que outras técnicas de produção de dados, resultando numa maior mobilidade das interações verbais. Mobilidade que, além de se assemelhar mais àquelas que ocorrem em situações cotidianas, é menos atravessada por relações assimétricas de poder do que a que se desenvolve na maioria das entrevistas individuais, já que o entrevistador não constitui a referência central para as manifestações dos entrevistados, tendo diluído, assim, seu controle sobre o grupo. Essa maior horizontalidade das relações possibilita uma ampliação dos espaços de negociação de posicionamentos. Isso, no entanto, pode não ocorrer quando se desenvolve aquilo que Noelle-Neumann (1993) denominou de “espiral do silêncio”.

A hipótese da “espiral do silencio” parte de uma premissa bastante simples: as pessoas, em geral, têm medo de se encontrarem isoladas em seus comportamentos, atitudes e opiniões. Conseqüentemente, esse medo faz com que evitem

expressar suas opiniões quando não as reconhecem como dominantes, o que pode resultar num silenciamento cíclico e progressivo das opiniões dominadas (NOELLE-NEUMANN, 1993). Nos casos em que os grupos focais operam dessa forma, eles tornam-se um espaço onde o sentido, ao invés de ser produzido no diálogo, é imposto ou recalcado pelas manifestações dominantes. Afinal, o fato de ele não ser manifesto não significa que ele não esteja latente.

Embora possamos observar a ocorrência dessa violência simbólica na realização de qualquer grupo focal, parece-nos que ela é mais freqüente em três situações. Em primeiro lugar, nos casos em que o moderador não possui habilidades específicas para conduzir esse tipo de atividade grupal. Afinal, uma de suas principais funções – além de evidentemente dirigir a discussão e manter o fluxo da conversa – é criar um ambiente relaxado, onde os participantes se sintam livres para expor suas opiniões, mesmo que elas sejam contrárias às dos seus colegas (CARLINI-COTRIM, 1996). Por esta razão, quando o moderador não possui tais habilidades, ele pode não conseguir proporcionar um ambiente condutor de troca de experiências e perspectivas.

Em segundo lugar, nos casos em que ocorre uma seleção inadequada dos participantes. Quando, por exemplo, são selecionadas pessoas que ocupam posições sociais muito diferentes, as relações estabelecidas entre elas no interior do grupo podem, muitas vezes, reproduzir as relações de dominação que estabelecem em outros contextos. Por exemplo, num grupo formado por funcionários e chefes de uma mesma empresa, dificilmente haverá um ambiente relaxado e propiciador de espaços de negociação de sentidos. Afinal, os participantes desse grupo provavelmente sentir-se-ão coagidos a omitir suas opiniões caso sejam contrárias às dos chefes, já que poderão temer represálias em suas relações de trabalho.

Em terceiro lugar, nos casos em que os temas debatidos são de âmbito pessoal ou de fórum íntimo, como sexualidade, religião, problemas familiares, etc. Afinal, nestes casos, um olhar moralista dos demais participantes pode afastar ainda mais as manifestações das “reais” elucubrações para os impasses discutidos, das convicções e desejos mais íntimos daquele que se manifesta. Enfim, pode resultar numa recusa sistemática de emitir opiniões mais sinceras.

Face ao exposto, ainda que acreditemos que não existem soluções mágicas ou milagrosas, absolutamente seguras e rápidas, consideramos possível tecer algumas observações gerais que podem auxiliar outros pesquisadores a evitar a ocorrência da “espiral do silêncio” na realização de um grupo focal. Em primeiro lugar, consideramos importante que o moderador seja experiente, capacitado e não ocupe uma posição social que constranja os participantes, como uma posição de chefia. Em segundo lugar, que seja feita uma seleção adequada dos participantes, não colocando aqueles que pertençam ao mesmo

círculo de trabalho ou que ocupem posições sociais muito diferenciadas num mesmo grupo focal. Neste ponto, consideramos importante enfatizar que "[...] a busca de homogeneidade em algumas características pessoais não deve implicar na busca de homogeneidade na percepção do problema. Se assim fosse, o grupo focal perderia sua riqueza fundamental, que é o contraste de diferentes perspectivas entre pessoas semelhantes" (CARLINI-COTRIM, 1996: 287).

Em terceiro lugar, também consideramos adequado que a temática discutida não seja de âmbito pessoal ou de fórum íntimo. Nestes casos, ainda que, segundo Gaskell (2004), existam registros de pesquisadores que foram bem-sucedidos explorando tópicos mais delicados com grupos focais, é aconselhado que o pesquisador realize entrevistas individuais ou faça uso de questionários fechados. Com estes cuidados, parece-nos possível dominar – ao menos parcialmente – a violência simbólica que se pode exercer através de um grupo focal. Cuidados que devem se somar a outros na transcrição e análise dessa técnica específica de entrevista, bem como na de qualquer outro tipo.

Riscos no processo de transcrição e análise de entrevistas individuais e grupos focais: quais são e como podem ser evitados?

Uma transcrição – por mais literal que ela possa ser – já é uma tradução ou interpretação. "A simples pontuação, o lugar de uma vírgula, por exemplo, podem comandar todo o sentido de uma frase" (BOURDIEU, 1999: 708). Assim, nesse verdadeiro processo de reescrever que é o de transcrever e também o de analisar, é preciso tomar uma série de cuidados para não perdermos a "força" das palavras ditas na entrevista. É preciso, por exemplo, "buscar manter o máximo possível a linguagem, o ritmo, e o espírito do entrevistado no momento em que realizamos o tratamento dos dados e o processo de textualização" (NARITA, 2006: 28).

Para tanto, podemos adotar uma série de procedimentos, dos quais não objetivamos aqui, evidentemente, elencar e detalhar todos eles. Mas apenas apresentar algumas estratégias sugeridas por Bourdieu (1999) e por Spink e Lima (2000) que nos parecem de grande valia. Bourdieu (1999: 10) nos sugere que sempre precedamos a apresentação dos diálogos realizados nas entrevistas com um texto que lembre

> [...] as condições sociais e os condicionamentos, dos quais o autor é o produto, sua trajetória, sua formação, suas experiências profissionais, tudo o que se dissimula e se passa ao mesmo tempo no discurso transcrito, mas também na pronúncia e na entonação, apagadas pela transcrição, como toda a linguagem do corpo, gestos, postura, mímicas, olhares, e também nos silêncios, nos subentendidos e nos lapsos.

O rigor, neste caso, consistiria em fornecer ao leitor os elementos necessários para que ele possa compreender as condições objetivas de existência que mobilizaram os

discursos enunciados na entrevista. Mais concretamente, consistiria em oferecer ao leitor a possibilidade de apreender, em alguma medida, a necessidade desses discursos: o fato deles serem como são.

Spink e Lima (2000: 106), por sua vez, enfocando o processo de interpretação, aconselham iniciar a análise "com uma imersão no conjunto de informações coletadas, procurando deixar aflorar os sentidos, sem encapsular os dados em categorias, classificações ou tematizações definidas *a priori*". Afinal, deste modo, não "silenciamos" as palavras ditas na entrevista antes mesmo de "escutá-las", isto é, não reduzimos seu(s) sentido(s) num processo de categorização impositivo. Pelo contrário, facultamos que esse(s) sentido(s) insurja(m) com todo seu ineditismo e força.

Além disso, de acordo com as autoras, também devemos explicitar os passos dados no processo de interpretação. Afinal, "a ciência é uma prática social e, como em qualquer forma de sociabilidade, seu sucesso e legitimação estão intrinsecamente associados à possibilidade de comunicação de seus resultados" (SPINK & LIMA, 2000: 93). Assim, no caso da análise de uma entrevista, por exemplo, a interpretação dada aos discursos nela produzidos não são cristalizados no ponto de vista do analista, o que violaria a possibilidade da emergência de novos sentidos – silenciando possíveis questionamentos e discordâncias. Pelo contrário, o rigor aqui consistiria justamente em dar visibilidade ao processo de interpretação, transformando-o num processo arriscado e aberto a discussão.

No entanto, tal estratégia, assim como a sugerida por Bourdieu, dificilmente terá alguma eficácia se, como nos lembra o próprio sociólogo francês (1999: 713), o pesquisador ignorar

> [...] que é próprio de seu ponto de vista ser um ponto de vista sobre um ponto de vista. Ele não pode *re*-produzir o ponto de vista de seu objeto, e constituí-lo como tal, *re*-situando-o no espaço social, senão a partir deste ponto de vista muito singular (e, num sentido, muito privilegiado) em que deve se colocar para estar pronto a assumir (em pensamento) todos os pontos de vista possíveis. E é somente à medida que ele é capaz de se objetivar a si mesmo que pode, ficando no lugar que lhe é inexoravelmente destinado no mundo social, transportar-se em pensamento ao lugar onde se encontra seu objeto (que é também, ao mesmo tempo, em uma certa medida, um *alter ego*) e tomar assim seu ponto de vista, isto é, compreender que se estivesse, como se diz, no seu lugar, ele seria e pensaria como ele.

Referências

BOURDIEU, P.. ***Sobre a televisão.*** Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar, 1997.

BOURDIEU, P.. ***A Miséria do Mundo.*** Petrópolis: Ed. Vozes, 1999.

CARLINI-COTRIM, B.. Potencialidades da técnica qualitativa *grupo focal* em investigações sobre abusos de substâncias. ***Revista de Saúde Pública***, São Paulo, Vol. 30 (3), p.285-293, 1996.

GASKELL, G.. Entrevistas individuais e grupais. *In*: BAUER, M.; GASKELL, G.

Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 64-89.

GIBBS, A.. Focus Group. In: *Social Research UPDATE*, n. 19, janeiro de 1997. Disponível em http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU19.html. Acesso em: 25.04.2010.

NARITA, S.. Notas de Pesquisa de Campo em Psicologia Social. ***Psicologia & Sociedade***, Vol. 18(2), p. 25-31, 2006.

NOELLE-NEUMANN, E.. ***The Spiral of Silence: Public Opinion – Our social skin***. Chicago: Chicago University Press, 1993.

QUEIROZ, M.. ***Variações sobre a técnica do gravador no registro da informação.*** São Paulo: T. A., 1991.

SPINK, M. J.; LIMA, H.. Rigor e Visibilidade: a explicação dos passos da interpretação. *In*: SPINK, M. J. (Org.). ***Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas***. São Paulo: Cortez, 1999. p. 93-123.