

SELLTIZ, C. e Outros

Cap. VII: "QUESTIONÁRIO E ENTREVISTAS"

Se desejamos saber como as pessoas se sentem - qual sua experiência interior, o que lembram, como são suas emoções e seus motivos, quais as razões para agir como o fazem - por que não perguntar a elas?

G. W. Allport

COMO VIMOS NO CAPÍTULO ANTERIOR, os métodos de observação se dirigem, fundamentalmente, para a descrição e compreensão do comportamento, tal como êste ocorre naturalmente. São menos eficientes para dar informações sobre as percepções, sentimentos, crenças, motivações, previsões ou planos da pessoa; certamente não dão informação sobre comportamento passado ou comportamentos íntimos - como a atividade sexual ou o devaneio - que, por sua natureza, dificultam ou impedem a observação. Para obtê-la, foram criados o questionário, a entrevista e o método projetivo.

Na entrevista e no questionário dá-se um grande peso à *descrição verbal* da pessoa para obtenção de informação quanto aos estímulos ou experiências a que está exposta e para o conhecimento de seu comportamento; geralmente, o pesquisador não observou os acontecimentos discutidos. A descrição da pessoa, pode ou não ser aceita por seu valor aparente; pode ser interpretada através de outros conhecimentos a seu respeito ou através de determinada teoria psicológica; é possível fazer inferências a respeito de aspectos de sua atuação que não descreveu. Quaisquer que sejam a quantidade é a descrição da pessoa. Por isso, geralmente o questionário e a entrevista só podem obter material que a pessoa possa relatar e esteja disposta a fazê-lo.

Há muitos anos existe, na literatura psicológica sobre as descrições verbais, uma grande controvérsia. A pergunta é: como sabemos que uma pessoa está *realmente* com fome quando diz "estou com fome"? Nesta pergunta existem muitas questões difíceis, que não discutiremos.¹ Indiquemos, no entanto, que na vida diária aceitamos, como válidas, muitas descrições verbais. Por exemplo, se perguntamos a um amigo o que pensa de determinada peça e ele nos diz "é terrível", geralmente acreditamos que sua apresentação do *sentimento* é correta; saber se seu sentimento é adequado à peça é, evidentemente, outro problema. No entanto, na vida cotidiana também compreendemos que, em certas circunstâncias, não devemos acreditar nas descrições verbais. Por exemplo, sempre que temos razões para suspeitar que a autodescrição correta de uma pessoa seria perturbadora, humilhante ou degradante, ou de alguma outra forma a colocaria em situação desfavorável, tendemos a ter algumas dúvidas sobre a descrição que a mostra de modo favorável. Ou sempre que temos razão para acreditar que uma pessoa utiliza a descrição verbal para ganhar simpatia, respeito ou prestígio, para divertir ou espantar alguém ou de alguma outra forma criar determinado efeito social, tendemos a ter pouca confiança em sua descrição. Em outras palavras, quando as circunstâncias em que ocorre a descrição nos levam a supor que a *motivação* da pessoa ou as pressões a que está exposta são de tal ordem que impedem uma descrição sincera, tendemos a não lhe dar muito crédito.²

1 - Para uma excelente discussão destes problemas ver o "Symposium on Operationism" in *Psychological Review*, 1945 52, 241-294.

2 - A pesquisa de Parry e Crossley mostra como até as respostas a perguntas de fato podem ser influenciadas pelo desejo de parecer "respeitável". Segundo o resumo de Katz (1951): "Verificaram que as pessoas consistentemente exageravam seu registro eleitoral e seus votos. O exagero

Não apenas muitas pessoas podem não desejar descrever abertamente seus sentimentos, crenças, motivações, planos e assim por diante; podem ser também *incapazes* de fazê-lo. Como o mostraram os psicanalistas, não estamos conscientes de muitas de nossas crenças e motivações mais importantes e, por isso, não podemos descrevê-las. Além disso, a autodescrição frequentemente exige o *autodiagnóstico*. Mesmo algumas perguntas aparentemente simples - por exemplo, "você fica acanhado com estranhos?" ou "você prefere ir a uma festa ou ficar em casa e ler um bom livro?" - exigem que o indivíduo faça, a partir de muitos conhecimentos passados, um julgamento a seu próprio respeito. Os sentimentos, as crenças e motivações só se tornam evidentes ao eu, sob uma forma intelectualmente compreensível, como resultado final de um complexo processo de inferência. Com relação a atitudes sociais complexas, muitas pessoas nunca aprenderam a fazer as inferências necessárias para uma adequada descrição verbal; não podem indicar, sob qualquer forma sistemática ou analítica, sua atitude com relação ao marido ou à mulher, com relação à "educação progressiva" ou a um grupo minoritário.

variava de treze por cento - que falsamente declararam ter votado na eleição de 1948 - até vinte e oito por cento - que fizeram afirmações fictícias quanto a votos em eleições locais. Um terço dos que disseram ter contribuído para o *Fundo Comunista* falavam de piedosas intenções, não de contribuições reais. A propriedade de casa e telefone foi descrita exatamente. De maneira semelhante não houve muito exagero quanto à propriedade de carro, mas dez por cento dos que declararam ter carta de motorista não a tinham. Dez por cento declararam ter cartões de biblioteca, quando na realidade não os tinham".

Apesar disso, toda pessoa tem uma oportunidade incomparável para observar-se. Na medida em que pode fazê-lo e comunica o conhecimento a seu próprio respeito, dá ao pesquisador uma informação que de outra forma não poderia ser obtida ou só o seria com métodos muito mais demorados. Apesar das limitações da autodescrição, é frequentemente possível e útil conseguir a descrição do indivíduo quanto a seus sentimentos com relação a um objeto psicológico, sua imagem desse objeto, suas opiniões a respeito de comportamento adequado com relação a ele, etc.

COMPARAÇÃO ENTRE ENTREVISTA E QUESTIONÁRIO

Embora as entrevistas e os questionários confiem muito na validade das descrições verbais, existem grandes diferenças entre os dois métodos. Num questionário, a informação obtida pelos pesquisadores limita-se às respostas escritas a questões pré-determinadas. Numa entrevista - como o entrevistador e a pessoa entrevistada estão presentes no momento em que as perguntas são apresentadas e respondidas - existe oportunidade para maior flexibilidade para a obtenção de informações; além disso, o entrevistador tem oportunidade para observar a pessoa e a situação total a que responde. Vamos pormenorizar algumas das características gerais de entrevistas e questionários, com suas respectivas vantagens e desvantagens.

VANTAGENS DOS QUESTIONÁRIOS

Por sua natureza, o questionário tende a ser um processo menos dispendioso que a entrevista. Exige muito menos habilidade para aplicação que uma entrevista; na realidade, os questionários são muitas vezes enviados pelo correio ou entregues às pessoas, com um mínimo de explicações. Além disso, os questionários podem ser frequentemente aplicados a um

grande número de pessoas ao mesmo tempo; uma entrevista, ao contrário, geralmente exige que as perguntas sejam feitas a cada indivíduo, separadamente.³ Embora os questionários possam ser enviados pelo correio, isso não pode ser feito com entrevistas.⁴ Com determinada soma de recursos é geralmente possível abranger uma área mais ampla e obter informações de mais pessoas através de questionários que através de entrevista individual com cada uma.

A natureza impessoal do questionário - frases padronizadas, ordem padronizada de perguntas, instruções padronizadas para o registro de respostas - assegura certa uniformidade de uma situação de mensuração para outra.⁵ No entanto, de

3 - Isso não é verdade, naturalmente, no caso de entrevista de grupo, onde até oito ou dez pessoas podem discutir o assunto de uma pesquisa, sob a orientação de um entrevistador. No entanto, tais entrevistas são mais satisfatórias como fontes de hipóteses ou como formas de obter informação sobre o grupo; geralmente, não apresentam informação sistemática sobre cada indivíduo no grupo, em cada ponto abrangido pela ficha da entrevista.

4 - A entrevista por telefone pode, em certas circunstâncias, custar menos, quanto à resposta, que o questionário pelo correio. A entrevista por telefone é mais útil para informação quanto ao que um indivíduo ou uma família fazem (por ex., qual o programa de televisão que estão vendo) no momento da chamada. Geralmente, a entrevista por telefone, para obter a cooperação do entrevistado, precisa ser rápida e superficial. Outra grande limitação é que os levantamentos por telefone não podem atingir uma amostra casual da população, pois nem todas as pessoas têm telefone, e é difícil encontrar, por telefone, as pessoas que trabalham longe de casa. Para discussão mais ampla de levantamentos por telefone, ver Blakenship (1946) e Parten (1950).

5 - Isso não é verdade para os questionários enviados pelo

um ponto de vista psicológico, essa uniformidade pode ser mais aparente que real; uma pergunta com frase padronizada pode ter diferentes sentidos para diferentes pessoas, pode ser compreensível para algumas e incompreensível para outras. Apesar disso, é possível fazer muitas coisas para assegurar uniformidade significativa de perguntas, através de pré-testes e de auxílio às pessoas para que compreendam o questionário, durante sua aplicação. De outro lado, a situação de entrevista raramente é uniforme de uma entrevista para a outra. Não apenas as personalidades de diferentes entrevistados influem de forma diversa na situação de mensuração; cada entrevistador tem inclinação para variar um pouco, de entrevista para entrevista. Além disso, em alguns tipos de entrevista, o entrevistador não tem um conjunto padronizado de perguntas que deva fazer. Por isso, é menos fácil comparar entrevistas que questionários.

Outra vantagem dos questionários é que as pessoas podem ter maior confiança em seu anonimato e, por isso, se sentem mais livres para exprimir opiniões que temem ver desaprovadas ou que poderiam colocá-las em dificuldade. Embora um entrevistador possa assegurar ao entrevistado que de forma alguma será identificado, o entrevistado pode duvidar de sua boa fé; como, na maioria das situações de entrevista, o entrevistador conhece o nome do entrevistado, seu endereço ou outras informações identificadoras, é sempre possível que inclua essa informação na entrevista completa. Se um questionário é apresentado como anônimo e se não existe aparente incorreio onde é provável a existência de grande variação, de casa para casa, nas condições em que o questionário é preenchido. Em uma casa, por exemplo, o questionário pode ser preenchido pelo chefe da família, em outra por algum outro membro; numa, o questionário pode tomar tempo e atenção, enquanto em outra pode competir com um programa de televisão ou uma criança que chora.

formação identificadora, a pessoa pode ter mais confiança na dificuldade (ou impossibilidade) de sua identificação. Estudos que usaram os dois métodos verificaram, às vezes, grandes diferenças entre as respostas à entrevista e às apresentadas ao questionário. Edward (1957a), por exemplo, num levantamento de atitudes de habitantes de Seattle com relação a um projeto de lei estadual para dar bônus em dinheiro a veteranos da guerra, fez com que entrevistadores interrogassem metade das pessoas que tinham respondido; a outra metade recebeu uma fôlha marcada como "Votação Secreta", que assinalavam, dobravam e colocavam numa caixa intitulada "Caixa da Votação Secreta". (Essa era, naturalmente uma forma extraordinariamente viva para acentuar o anonimato.) As entrevistas mostram muito maior número de respostas "não sei" e menor número de respostas desfavoráveis que os votos. Um voto de referendo, numa eleição realizada algumas semanas mais tarde, apresentou uma verificação; as proporções obtidas com a votação secreta estavam muito mais próximas do voto real que os resultados da entrevista direta. Deve-se notar, no entanto, que o anonimato nem sempre é o melhor método para a obtenção de respostas francas. Em questões mais complexas, em que pode haver intensa participação emocional - por exemplo, em questões de ajustamento matrimonial - um comportamento compreensivo e permissivo do entrevistador tende a obter mais êxito, na obtenção de respostas francas, que o anonimato de um questionário.

Outra característica do questionário - que, às vezes, embora nem sempre, é desejável - é o fato de fazer menos pressão para resposta imediata. Quando a pessoa tem bastante tempo para preencher o questionário, pode considerar cada aspecto cuidadosamente, em vez de responder com o primeiro pensamento que lhe ocorra, que é o que frequentemente acontece numa entrevista, sob a pressão social de longos silêncios.

VANTAGENS DAS ENTREVISTAS

Já se avaliou que, para o preenchimento até de questionários escritos simples, pelo menos 10 por cento da população adulta dos Estados Unidos são analfabetos. Para questionários complexos, a porcentagem seria indiscutivelmente muito mais alta.⁶ Por isso, uma das principais dificuldades do questionário usual é o fato de ser adequado apenas para pessoas com grande educação formal. Os questionários complexos, que exigem extensas respostas escritas, só podem ser usados com pequena porcentagem da população. Mesmo muitos universitários formados têm pouca facilidade para escrever e, dentre os que a têm, poucos têm a paciência ou a motivação para escrever tanto quanto fariam. Por isso, os questionários não são adequados para grandes segmentos da população; para aqueles a quem o questionário é adequado, a dificuldade para escrever ou manter o interesse é tão grande que limita o número de perguntas e a integridade das respostas. As entrevistas, ao contrário, podem ser usadas com quase todos os segmentos da população; na realidade, ao contrário do que ocorre com o questionário, um problema frequente na entrevista é limitar as respostas do indivíduo loquaz.

Os levantamentos realizados por entrevistas pessoais têm outra vantagem como relação aos realizados por questionários enviados pelo correio: geralmente atingem uma amostra muito melhor da população geral. Muitas pessoas estão dispostas a cooperar, e podem fazê-lo, num estudo em que apenas precisam falar. Quando os questionários são enviados a uma amostra casual da população, a proporção de respostas é ge-

6 - As pessoas com pouca educação formal podem preencher os questionários com o auxílio dos aplicadores de questionários. No entanto, em tais casos o questionário perde grande parte de sua vantagem econômica com relação à entrevista.

ralmente baixa, e varia de 10 a 50 por cento, aproximadamente. Existem muitos fatores que influem na porcentagem de respostas a um questionário enviado pelo correio. Entre os mais importantes, devem ser mencionados os seguintes: (1) o patrocinador do questionário; (2) a atração do formato do questionário; (3) o comprimento do questionário; (4) a natureza da carta que pede cooperação; (5) a facilidade para preencher o questionário e colocá-lo de volta no correio; (6) os estímulos apresentados para as respostas; (7) a natureza das pessoas que recebem o questionário. Há maior probabilidade de que sejam devolvidos os questionários com desenhos atraentes, facilmente preenchíveis, cuja devolução seja simples, que sejam patrocinados por um grupo com prestígio e apresentados num contexto que motive a pessoa a cooperar. No entanto, mesmo sob as melhores condições, uma considerável proporção não devolve os questionários. As pessoas que os devolvem são geralmente as que menos mudam (e que mais provavelmente os recebem), as mais interessadas, as mais instruídas e as mais "participantes" da população.⁷

Outra vantagem da entrevista é sua maior flexibilidade. Num questionário, se a pessoa interpreta erradamente uma pergunta ou registra suas respostas de maneira confusa, geralmente pouco se pode fazer para remediar a situação. Numa entrevista, existe a possibilidade de repetir as perguntas, ou apresentá-las de outro modo para que se possa ter a certeza de que são compreendidas, ou fazer outras perguntas a fim de esclarecer o sentido de uma resposta. A flexibilidade da entrevista faz dela uma técnica muito melhor para a exploração de áreas nas quais existe pouca base para saber quais as perguntas que devem ser feitas ou qual a maneira de fazê-las.

Além disso, a situação de entrevista apresenta uma oportunidade para discussão mais completa, ver Parten (1950, Capítulo 11).

tunidade melhor que a do questionário para a verificação da validade das descrições. O entrevistador pode observar não apenas o que diz o entrevistado, mas também como o diz. Pode, se desejar, verificar afirmações contraditórias. Se necessário, o entrevistador pode discutir diretamente a descrição da pessoa, a fim de verificar qual a coerência de suas respostas.

A entrevista é a técnica mais adequada para a revelação de informação sobre assuntos complexos, emocionalmente carregados ou para verificar os sentimentos subjacentes a determinada opinião apresentada. Para que uma descrição verbal seja aceita por seu valor aparente, precisa ser provocada em circunstâncias que estimulem a maior liberdade possível e a honestidade da expressão. Embora, como já foi dito, um questionário anônimo possa ser, às vezes, maneira mais eficiente para criar essa atmosfera de maior liberdade, sua utilidade se limita a questões a respeito das quais as pessoas tenham opiniões claramente formuladas, e que possam ser apresentadas com simplicidade. A estrutura mais ou menos rígida dos questionários, a incapacidade para exprimir, por escrito, o comportamento e os sentimentos sociais ou anti-sociais, bem como a solenidade e a natureza de permanência de uma resposta colocada no papel com a letra da pessoa ou (se o questionário não for anônimo) com o seu nome - tudo isso se opõe a discussão francas de questões socialmente condenadas ou discutíveis, quando se responde a um questionário. Com relação a muitas questões, uma entrevista tende a obter mais êxito na criação de uma atmosfera que permita à pessoa exprimir sentimentos ou descrever comportamentos geralmente desaprovados.⁸

8 - Para uma interessante discussão do uso flexível do método de entrevista para a obtenção de informações sobre um assunto socialmente proibido, ver Kinsey Et al. (1948).

Numa situação de entrevista, a "atmosfera social" pode ser modificada de outras formas. Na vida real, raramente o comportamento ocorre em situações livres de pressões sociais. A entrevista, mais que o questionário, permite que o pesquisador se aproxime, na situação de mensuração, dessas diferentes pressões sociais, pois o entrevistador pode, dentro de certos limites, variar a natureza da atmosfera, ao apresentar suas perguntas. Pode, por exemplo, fazer objeções à posição da pessoa entrevistada e observar como esta responde.⁹ Esta flexibilidade é muito útil, sobretudo se o objetivo final da mensuração é predizer o comportamento em situações diferentes.

CONTEÚDO DA PERGUNTA

Tanto nos questionários quanto nas entrevistas, a informação é obtida através de perguntas. Estas são muito adequadas para a obtenção de informação sobre o que a pessoa *sabe*, *crê* ou *espera*, *sente* ou *deseja*, *pretende fazer*, *faz* ou *fêz*, bem como a respeito de suas *explicações* ou *razões* para qual quer das coisas precedentes. Esses principais tipos de conteúdo de pergunta são discutidos adiante. Deve-se reconhecer, no entanto, que nem sempre as perguntas podem ser colocadas nitidamente num ou noutro "tipo de conteúdo". As distinções entre os tipos são uma questão de hábito e conveniência, e não de rigor teórico.

9 - Como regra, isso constituiria péssima prática de entrevista. No entanto, nas entrevistas planejadas para a medida de respostas sob diferentes condições de pressão social, tais processos, utilizados pelo entrevistador, constituem parte essencial do processo de mensuração.

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE PARA A
VERIFICAÇÃO DE "FATOS"

Frequentemente, o método mais simples e mais econômico para obter "fatos" é procurar diretamente as pessoas que estejam em condições para conhecê-los, e a elas pedir a informação desejada. É razoável supor que as pessoas que têm acesso à informação, que são suficientemente inteligentes para compreendê-la, e que são motivadas para adquiri-la e mantê-la, podem, se assim o quiserem, dar ao pesquisador as descrições de muitos "fatos" interessantes e valiosos. Podemos esperar, por exemplo, que as pessoas responsáveis pela execução de um programa saibam o que é este. De maneira semelhante, devemos esperar que cada indivíduo saiba muitos fatos a seu próprio respeito e a respeito de seu ambiente. Uma grande parte da maioria de questionários e entrevistas dirige-se à obtenção de tais fatos. São desse tipo as perguntas a respeito de idade, educação, religião, rendimento, nacionalidade, estado civil, profissão, etc. Do mesmo tipo são as perguntas sobre as características (comportamento, crenças, sentimentos, desejos, intenções, etc.) de pessoas conhecidas pelo entrevistado - por exemplo, família, amigos e colegas. O mesmo ocorre com perguntas sobre acontecimentos, circunstâncias, programas, etc., que o entrevistado conheça.

Evidentemente, os "fatos" apresentados precisam ser sempre avaliados através de sua credibilidade. As regras de prova, que, através dos séculos, se desenvolveram no processo judicial, constituem uma boa fonte de compreensão dos fatores que influem na credibilidade. Assim, é sempre pertinente fazer algumas perguntas, tais como as seguintes: como foi que a pessoa obteve conhecimento do "fato" - através de observação direta, por influência, por ouvir dizer, etc.? Que motivos pode ter a pessoa para descrever o "fato"? Até que ponto a lembrança que a pessoa tem do "fato" é exata? Qualquer um desses fatores pode influir, por exemplo, mesmo numa

simples informação - como a descrição de que a mulher apresenta do rendimento do marido. Seu conhecimento pode basear-se apenas na afirmação do marido, e este pode enganá-la; ela pode desejar impressionar o pesquisador, por isso declarar um rendimento maior; ela pode não ter muito interesse no rendimento do marido e, por isso, não recordá-lo exatamente. A falibilidade da memória para acontecimentos que não se repetem, para acontecimentos do passado distante, de pouco interesse e dificilmente compreensíveis; a qualidade passageira da memória e o fato de depender de fatores situacionais; a possibilidade de deformação da memória ligada a acontecimentos de significação para o eu - todos esses fatores exigem cuidado, quando se aceita, como verdade, a lembrança das coisas passadas (ver. McGeoch, 1942).

Quando se focaliza a descrição ou compreensão de um acontecimento uma situação ou uma comunidade - e não informação sobre o indivíduo que responde - é frequentemente possível verificar a exatidão através da comparação de descrições de várias pessoas. Se as pessoas que respondem ocupam posições muito diferentes na comunidade e concordam com determinada afirmação, existe muito maior base para aceitá-la como verdade que se apenas uma delas faz a afirmação. De outro lado, as contradições entre as descrições de informantes aparentemente precisos apresentam orientações importantes para futuras pesquisas. Rapkin, Grier e Grier (1957) utilizaram esse método de verificação, num levantamento de relações raciais numa comunidade urbana. O estudo era exploratório, e tinha como objetivo identificar os problemas a respeito dos quais seriam necessárias pesquisas que servissem de fundamento para decisões de ação. Os pesquisadores entrevistaram diferentes indivíduos da comunidade: funcionários da cidade, representantes de organizações negras, pessoas brancas que, segundo se sabia, estavam interessadas em problemas de relações interraciais, bem como outros líderes da comunidade. Os entrevistados deviam falar sobre extensão do desemprego dos

negros, tratamento dado pela política aos grupos minoritários, etc. Em alguns pontos, as descrições eram quase unânimes; em outros, havia grandes discrepâncias. Por exemplo, quase todos os informantes concordavam em suas descrições do programa e das práticas do Departamento de Residências Públicas, quanto à integração racial, embora houvesse certo desacordo quanto à correção desse programa. Esse notável acordo levou os pesquisadores a concluir que não havia necessidade de outros estudos sobre a natureza dos programas e práticas do Departamento de Residências, embora pudesse haver necessidade de pesquisas voltadas para a descoberta de meios para solucionar os problemas que esse departamento estava encontrando na realização de seu programa. No outro extremo, eram contraditórias as descrições do tratamento dos negros pela polícia; havia a afirmação de que os negros eram presos pelas menores infrações - que sequer seriam observadas se cometidas por brancos - até a opinião de que a imposição da lei nos bairros negros era tão mal feita que apenas os crimes mais graves chamavam a atenção da polícia. A partir dessa notável falta de acordo quanto à situação real incluiu-se, na recomendação para prioridades de pesquisa, uma investigação sobre as práticas do Departamento de Polícia com relação a negros.

Muitas vezes, no entanto, as contradições podem ser esclarecidas em determinado estudo. Sempre que possível, as afirmações devem ser verificadas com relação a registros estatísticos. A comparação entre afirmações contraditórias pode dar uma indicação sobre a exatidão de uma delas. Por exemplo, Rapkin e seus colaboradores foram informados, por um representante de uma organização de grupo minoritário, que as cervejarias locais não empregavam negros. A verificação no sindicato do grupo mostrou que, nos últimos dez ou doze anos, as cervejarias não haviam empregado novo pessoal de qualquer tipo; o emprego tinha atingido o máximo durante a Segunda Grande Guerra e, quando havia necessidade de pessoal

novo, no período posterior, os antigos empregados eram chamados de volta. Assim, se havia discriminação contra negros, isso refletia uma situação existente alguns anos antes, e não necessariamente a política atual. Vários outros informantes confirmaram a versão do sindicato; a pessoa que inicialmente, apresentara a afirmação sobre discriminação, quando recebeu a explicação do sindicato, concordou que estava certa.

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A VERIFICAÇÃO DE CRENÇAS QUANTO AOS FATOS

Em vez de fazer perguntas para verificar os fatos objetivos, segundo as pessoas que estão em condições de conhecê-los, o pesquisador pode desejar saber o que as pessoas acreditam que sejam os "fatos". É esse o objetivo, por exemplo, quando se pede a uma pessoa para indicar se a seguinte afirmação é verdadeira ou falsa: "nenhum negro; até hoje, apresentou uma contribuição valiosa para as artes". A resposta não é usada para verificar o que é objetivamente verdade, mas, ao contrário, para obter uma imagem de suas crenças. Frequentemente, antes de fazer perguntas sobre a natureza das crenças de uma pessoa, é desejável verificar se tem qualquer crença ou informação significativas para o assunto pesquisado. Por exemplo, tem pouco sentido perguntar, a não ser "projetivamente", quais as crenças de uma pessoa a respeito da ONU, se ela não sabe da existência dessa organização.

O pesquisador deve distinguir claramente entre pesquisa de "fatos" e pesquisa sobre "crenças". Se, por exemplo, deseja saber, objetivamente, quanta delinquência existe numa comunidade, entrevistará pessoas cuidadosamente escolhidas por seu conhecimento do assunto - por exemplo, membros da polícia, funcionários de internatos ou centros de recreação, trabalhadores de grupos que foram indicados para atuar com bandos de rua (se existe esse programa na comunidade) e consultará os registros dos tribunais, da polícia e das escolas,

etc. De outro lado, se deseja conhecer as *crenças* das pessoas a respeito da extensão da delinquência na comunidade, entrevisará uma amostra geral da população, e não "especialistas" escolhidos, e poderá apenas pedir suas crenças, e não exigir provas objetivas. Para usar uma analogia simples, não medimos a temperatura de uma sala ao perguntar às pessoas que aí estão o que é que acham do calor. Mas se estamos interessados na experiência subjetiva de temperatura, em condições diferentes, podemos seguir exatamente esse processo e perguntar às pessoas o que acham do calor na sala. No campo de atitudes sociais, a relação entre a realidade objetiva e as crenças das pessoas tem, muitas vezes, um grande interesse. As deformações na percepção e nas crenças, bem como deficiências de conhecimento, são, muitas vezes, indicações dos desejos ou medos de uma pessoa.¹⁰

Além de descobrir o conteúdo das crenças de uma pessoa um questionário ou a entrevista podem dar informações sobre as características e interrelações ou estrutura das crenças. Em outras palavras, o objetivo das perguntas pode ser a pesquisa de alguns aspectos da crença, como, por exemplo: quais as crenças mais importantes da pessoa? Quais as crenças relativamente íntimas e quais as acessíveis ao público? Qual a especificidade de determinada crença? Qual a sua clareza? Qual a intensidade de sua aceitação?¹¹

10 - Para discussão das técnicas que empregam deformações da percepção e memória como método de mensuração de atitudes sociais, ver o capítulo 8.

11 - Para uma discussão da mensuração das várias características das crenças, ver Krech e Crutchfield (1948).

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE À VERIFICAÇÃO
DE SENTIMENTOS

As crenças de uma pessoa quanto aos fatos darão, frequentemente, indicações muito claras de seus sentimentos e desejos. O inverso é também verdade; uma reação emocional às vezes revela crenças que uma pessoa é incapaz de verbalizar. Para compreender o comportamento de uma pessoa, o conhecimento de seus sentimentos pode ser, pelo menos, tão produtivo quanto o conhecimento de suas crenças.

Em questionários, talvez o método mais comum para pesquisar os sentimentos seja a inclusão de itens que se referem diretamente a diferentes reações emocionais possíveis - medo, desconfiança, desprezo, ódio, inveja, simpatia, admiração, etc. A seguir apresentamos alguns exemplos disso.¹²

Quando há lutas de box entre negros e brancos, desejo que os negros vençam.

A presença de um negro quase sempre me amedronta.

No entanto, provavelmente a melhor maneira para pesquisar sentimentos e motivos é fazer perguntas que dêem à pessoa grande liberdade para a resposta. Frequentemente, as reações emocionais são excessivamente complexas para que sejam descritas numa frase. Além disso, as palavras usadas para identificar uma reação emocional podem não ter o mesmo sentido para o pesquisador e para a pessoa que responde.

As perguntas que solicitam respostas simples e utilitárias supõem que uma pessoa reaja com a mesma emoção diante de membros de determinado grupo, qualquer que seja a situação específica ou sua relação com membros específicos do grupo. Evidentemente, essa suposição é discutível. Por exemplo, um fazendeiro norte-americano, com muito preconceito, tende a ter sentimentos menos hostis com relação a negros que se hu

12 - Para outros exemplos, ver Kramer (1949).

milhem e tenham a imagem de "Pai Tomás", e mais hostis com negros que se recusem a considerar-se como inferiores a ele. Uma pesquisa de reações emocionais, que que dê uma imagem completa, precisa descobrir não apenas os sentimentos do indivíduo, mas também as circunstâncias em que há tendência para o aparecimento de tais sentimentos. As duas coisas podem ser estudadas, de maneira mais concreta, através de sua ligação com acontecimentos específicos no passado da pessoa. Assim, em vez de perguntar: "O que você sente ao atravessar, sozinho e à noite, num bairro negro?", é possível perguntar: "você já andou, sozinho e à noite, por um bairro negro? (em caso afirmativo) o que é que você sentiu?"¹³ Evidentemente, se o pesquisador está interessado na resposta da pessoa a um "bairro negro" abstrato, a primeira pergunta pode ser preferível.

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE À DESCOBERTA DE PADRÕES DE AÇÃO

As definições de um indivíduo quanto ao comportamento adequado em várias situações sociais têm interesse, seja como reflexo do clima predominante de opinião, seja como base para a predição de seu provável comportamento em tais situações. As definições de ação adequada frequentemente têm dois componentes: padrões éticos do que *deve* ser feito e considerações práticas quanto ao que é *possível* fazer. As perguntas podem dirigir-se a um ou a outro desses componentes.

Os exemplos seguintes referem-se a perguntas focalizadas no que deve ser feito (Kramer, 1949):

Durante vários anos, a Universidade ----- que é uma universidade particular na Nova Inglaterra, seguiu a política de admitir apenas oito por cento de alunos judeus em suas classes de primeiro

13 - Para outros exemplos, ver Kramer (1949).

ano. Quando um novo presidente da universidade tomou posse, decidiu abandonar essa política e admitir estudantes judeus de acordo com os mesmos critérios usados para os outros estudantes. Você aprova ou desaprova a ação do novo presidente? Por que?

Em sua opinião, as crianças negras e brancas devem ir às mesmas escolas públicas, ou a escolas separadas? Por que é que você pensa isso?

A pergunta com "deve" ou "deveria" - apresentada através de "eu", "ele", "nós", ou "eles" - dá uma indicação de orientação idealizadas da pessoa, das ações que aprovaria numa situação em que estivesse livre de tudo, menos dos imperativos morais. Tais orientações resultam, quase sempre, das expectativas sociais idealistas às quais o indivíduo foi submetido no ensino de representantes societários - pais, clérigos, professores, porta-vozes do governo. Quando existe uma grande discrepância entre as práticas e os ideais sociais, os ideais para quase todos os adultos, tendem a funcionar como guias para o que se deve dizer em ocasiões formais, e não como o que fazem no comportamento diário (ver Lee, 1949); podem ser, também, a fonte de "voz da consciência moral" com relação ao comportamento diário.

O comportamento de uma pessoa com relação a qualquer outra pessoa ou grupo é determinado não apenas por suas crenças, seus sentimentos, e sua consciência moral social, mas também pelo que considera como comportamento possível na situação social existente. Por isso, em algumas regiões dos Estados Unidos ou da África do Sul, uma pessoa sem preconceito, colocada diante das pressões sociais contra o comportamento amistoso com relação aos negros, pode agir de maneira semelhante à apresentada pela pessoa com preconceito. As necessidades de conformismo, bem como crenças e sentimentos a respeito do indivíduo ou grupo que é o "objeto" ostensivo do comportamento, tendem a ser determinantes importantes da a-

ção. Por isso, é útil pesquisar não apenas as crenças e os sentimentos quanto ao que é "certo", mas também as orientações "realistas" que servem para orientar as ações do indivíduo em situações específicas.

Por exemplo, "Stouffer (1949), num estudo sobre normas sociais conflitivas, pediu a estudantes que imaginassem estar fiscalizando um exame e vissem um colega colando. Um questionário indicava as possíveis ações do fiscal, desde "retirar suas anotações e folha de exame, dispensá-lo e denunciá-lo por cola". Cada estudante deveria indicar qual dessas ações teria mais tendência para realizar, depois qual a que faria em segundo lugar, etc., sob algumas condições específicas: não conhecer o estudante que estava colando; se o estudante fosse um grande amigo seu; se as autoridades, mas não seus amigos estudantes, pudessem saber de sua ação; se seus amigos estudantes, mas não as autoridades, pudessem saber de sua ação.

A pergunta ligada ao futuro envolve uma predição quanto ao comportamento da pessoa em determinada situação. A não ser que ela tenha estado alguma vez em situação comparável, pode ter pouca base para fazer essa predição. Sua resposta, nesse caso, pode ser apenas uma expressão de seus desejos ou de seus padrões morais. O comportamento numa situação de vida real é influenciado por muitas pressões sociais momentâneas, dificilmente imagináveis para quem não teve ainda experiência com elas. Por isso, a predição pessoal pode ser uma questão de palpite, a menos que esteja solidamente baseada em comportamento passado.

Na realidade, mesmo que, anteriormente, a pessoa tenha enfrentado uma situação do tipo descrito, sua resposta quanto ao que faria pode não estar de acordo com o seu comportamento passado real, ou com seu provável comportamento futuro. A investigação clássica da discrepância entre o comportamento real e a resposta a uma questão do tipo de "o que é

que você faria" foi feita por LaPiere (1934). LaPiere viajou pelos Estados Unidos com um casal de jovens chineses, e parou em 66 hotéis, campos de automóveis, casas de turistas; fez refeições em 184 restaurantes e bares. Apenas uma vez não foram servidos. Seis meses depois, LaPiere enviou um questionário a todas as casas em que tinham hospedado ou tomado refeições, com a pergunta: "Você aceitará pessoas da raça chinesa como hóspedes em seu estabelecimento?" Foram recebidas respostas da metade dos estabelecimentos; dos que responderam, mais de 90 por cento disseram "não".

De outro lado, Pace (1939) verificou elevada correspondência entre respostas a uma série de perguntas do tipo de "o que é que você faria" a respeito de problemas sociais, econômicos e políticos, e comportamento real, indicado por voto e participação em grupo. Apresentou, a estudantes universitários, 37 perguntas, das quais um exemplo é apresentado a seguir:

O seu Estado precisa de um imposto adicional, a fim de equilibrar o orçamento. Se você pudesse votar, e se um projeto de lei - que criasse um imposto bem distribuído de vendas a varejo em geral - fosse submetido à aprovação do povo do Estado, o que é que você faria?

- _____ não votaria
- _____ votaria a favor do projeto
- _____ votaria contra o projeto
- _____ votaria a favor do projeto e tentaria convencer os outros para que fizessem o mesmo
- _____ votaria contra o projeto e tentaria convencer os outros para que fizessem o mesmo

Num pré-teste, Pace aplicou esse questionário em 25 conhecidos "radicais" e 25 conhecidos "conservadores". Os "radicais" incluíam membros da Juventude Comunista, do Partido

Operário-Agrário, totskistas, liberais do *New Deal*; todos tinham sido vistos frequentemente em reuniões de adeptos e em algumas conferências, feitas, por exemplo, por Earl Browder e Norman Thomas; nas eleições de 1936, todos tinham votado no Partido Comunista, no Partido Socialista ou no Partido Operário-Agrário. Nenhum dos "conservadores" tinha sido visto pelo pesquisador nessas reuniões; 23 deles votaram em Landon, nas eleições de 1936. Os resultados no questionário distinguiram os dois grupos, sem superposição. Além disso, com exceção de três, dentre 37 itens, os resultados médios dos dois grupos apresentavam diferenças significantes.

Diferenças interessantes têm sido encontradas entre as respostas a perguntas de "deve" e de "futuro". Num estudo de Blankenship (1946), feito numa época em que se considerava uma emenda para permitir corrida de cavalos e apostas com "pules", apresentações diferentes foram usadas com duas amostras equivalentes. A um grupo foi feita a seguinte pergunta: "É desejável permitir ou proibir corridas de cavalos e apostas com "pules" no Estado de New Jersey"? Ao outro grupo foi feita a pergunta: "Você votaria a favor ou contra a emenda para permitir corrida de cavalos e apostas com "pules" no Estado de New Jersey?" A primeira recebeu maior número de respostas "contra" ou "não sei". Isso sugere que a forma de "é desejável" foi respondida de um ponto de vista social ou moral, enquanto que a forma "você votaria" foi respondida através de preferência pessoal.

Num estudo sobre reações a observações de preconceito - (Selltitz et al., 1950), as pessoas viam uma caricatura que representava uma situação informal, e na qual se fazia uma observação anti-semita diante de um grupo de pessoas. Nas entrevistas, depois da exibição das caricaturas, fazia-se uma série de três perguntas: "O que você acha que é certo fazer ou dizer? O que você pensa que faria, realmente, numa situação como esta? O que você pensa que a maioria das pessoas faria numa situação como esta?" Mais da metade (56 por cento)

das pessoas respondeu que a coisa certa a fazer seria responder, de alguma forma, à observação anti-semita (isto é, exprimir verbalmente o desacordo); apenas 35 por cento disseram que eles teriam respondido à observação; apenas 15 por cento disseram que a maioria das pessoas responderia à observação. ¹⁴

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A COMPORTAMENTO PRESENTE OU PASSADO

O comportamento presente ou passado de qualquer pessoa é um tipo de "fato" que ela pode observar de uma posição extremamente favorável. Isolamos este tipo de fato, para uma observação especial, porque o conhecimento do comportamento passado e presente tem muito valor para a predição do comportamento futuro. A maneira pela qual uma pessoa se comportou anteriormente, em determinado tipo de situação, é, na ausência de provas contrárias, uma indicação de seu comportamento futuro em situações semelhantes.

A experiência demonstrou que, ao fazer perguntas sobre o comportamento passado ou presente, as respostas mais válidas são obtidas através de perguntas específicas, e não gerais. Por exemplo, é preferível, num estudo de comportamento de consumidor, perguntar: "Que marca (s) de café você tem em casa neste momento? Posso vê-la? Você geralmente compra essa marca?", em vez de perguntar: "Qual é a marca de café que você geralmente usa"? O fato de especificar um caso concreto e depois perguntar se esse caso é típico ou atípico dá, à pessoa, mais indicações para a recordação e, de certo modo, prende-a a uma realidade que atua como obstáculo contra a defor-

14 - Para maior discussão de perguntas que interrogam diretamente a respeito das reações de quem responde, comparadas com a interrogação de estimativas de reações de outras pessoas, ver Capítulo 1, págs. 326 - 328.

mação. De forma semelhante, no estudo do preconceito, as perguntas sobre comportamento passado, em situações específicas, tendem a provocar uma descrição mais exata do que as perguntas gerais sobre comportamento anterior. É preferível perguntar: "Em quem você votou nas últimas eleições majoritárias? O que fez com que você votasse nesse candidato? Você conhecia a religião dos candidatos? Você foi influenciado a favor ou contra qualquer candidato, pelo conhecimento de sua religião? Você geralmente tende a considerar a religião de um candidato, ao decidir em quem votar?" em vez de fazer apenas a pergunta geral: "Você geralmente tende a considerar a religião de um candidato, ao decidir em quem votar?"

CONTEÚDO DIRIGIDO PRINCIPALMENTE A RAZÕES
CONSCIENTES DE CRENÇAS, SENTIMENTOS, ORIENTAÇÕES
OU COMPORTAMENTO

Finalmente, as perguntas podem ser planejadas para a obtenção das razões que a pessoa é capaz de apresentar para suas crenças, seus sentimentos, orientações ou comportamento. Na realidade, o pesquisador está interessado em descobrir o porquê. "Por que?" pode parecer uma pergunta simples, mas como indica Lazarsfeld (1935), a resposta a ela raramente é simples. Considere-se apenas o problema da verificação de por que um estudante escolhe uma universidade e outro escolhe universidade diferente. Uma resposta completa à pergunta exigiria conhecimento de sua informação a respeito de várias universidades, de suas necessidades e interesses, de sua capacidade para satisfazer às exigências da admissão ou preço de diferentes escolas, e talvez ainda de outros fatores.

A fim de conseguir uma resposta completa à pergunta "Por que?" é bom que o pesquisador considere os vários fatores que podem influir na crença, no comportamento, etc., em que está interessado, bem como preveja a consideração de cada fator, através de perguntas específicas, e não apenas um "por

que?" Embora as influencias específicas e significativas dependam da pergunta estudada, é possível indicar algumas classes amplas de considerações que tendem a ocorrer na verificação do porquê. Entre elas, estão as seguintes: (1) a história do ato ou sentimento; por exemplo "Em que circunstâncias você começou a?" (2) As características em determinada entidade que provocam determinada reação por ex. : "O que existe em ----- que leva você (a sentir, acreditar, agir, etc., de determinada maneira?)" (3) O apoio para as crenças, sentimentos, etc., a respeito de determinada entidade; por ex.: "O que é que seus amigos, parentes, clubes, etc. (sentem crêem, etc.) a respeito ----- "? "Que provas existem para confirmar seus sentimentos, crenças, etc., a respeito de -----?" (4) os desejos, motivos, valores ou interesses pessoas existentes em determinada reação; por ex.: "Existe alguma coisa em você que o leve a desejar (acreditar, sentir ou agir de determinada maneira)?" (5) As circunstâncias e situações específicas em que ocorre determinada reação; por ex.: "Em que tipos de situação você tem maior tendência para (sentir ou agir de determinada maneira)?" Além dessas razões a favor de determinado sentimento, crença, ação, etc., pode ser significativo perguntar pelas razões contrárias a crenças e ações alternativas. Pode também ser importante distinguir entre influencias passadas ou presentes; por exemplo, entre razões para começar determinada sequencia de comportamento e razões para continuá-la.

Depois de decidir quanto aos tipos de influencia que tendem a ser significativas para sua pergunta específica, o pesquisador estabelece um "esquema de explicação" (ver - Zeisel, 1957), onde se indicam, de maneira preliminar, os vários tipos de razões em que está interessado, bem como as perguntas destinadas a atinfrir cada uma delas. O exemplo seguinte, adaptado de Zeisel, apresenta um conjunto de perguntas destinadas a servir de guia numa entrevista que procura verificar por que um indivíduo escolheu determinada universi

dade. Note-se que começa com a pergunta geral "Por que?", o que permite ao pesquisador verificar o que é saliente no pensamento de quem responde, e depois apresenta perguntas específicas, que abrangem a história da escolha e os tipos de influência nos quais está interessado o pesquisador, mas que a pessoa pode não ter mencionado em sua resposta espontânea:

1. Por que, ao planejar seu estudo universitário, você decidiu ir para a universidade _____ ?
2. (Perguntas suplementares que esclarecem a história da decisão. Pergunte apenas as que não foram respondidas em 1.)
 - a. Quando foi que você começou a considerar seriamente a sua ida para a universidade _____ ? (Procure respostas através de circunstâncias, e não através de datas.)
 - b. Você considerou seriamente outras universidades a que poderia ir?
 - c. Como foi que você tomou a decisão?
3. (Perguntas suplementares sobre razões para a escolha. Pergunte apenas as que não foram respondidas em 1 ou 2.)
 - a. Havia algo na própria universidade (ou nas universidades alternativas) que tenha influenciado sua decisão? O que? Como foi que você ficou sabendo dessas qualidades específicas da universidade?
 - b. Você achou que algumas de suas necessidades pessoais seriam bem satisfeitas por essa escolha? (Necessidades no curso de graduação? No curso de pós-graduação?)
 - c. Os seus pais, amigos, professores ou outras pessoas o ajudaram nessa decisão? De que modo? Sua decisão dependeu, de alguma forma, das decisões de seus

amigos? Vocês tomaram a decisão em conjunto?

4. Diante de sua experiência real, você faria agora uma escolha diferente? Você faria a mesma escolha a partir de outros fundamentos?

TIPOS DE ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIOS

A forma de entrevistas e questionários pode variar muito. As entrevistas podem ser rigidamente padronizadas, nas quais as perguntas e as respostas alternativas permitidas são pré-estabelecidas, ou podem ser completamente assistemáticas, nas quais as perguntas propostas e as respostas permitidas não são estabelecidas antes da entrevista. Embora a amplitude possível da estrutura do questionário seja mais limitada, também aí é possível certa variação.

ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIOS PADRONIZADOS

Na entrevista ou no questionário padronizados, as perguntas são apresentadas, a todas as pessoas, exatamente com as mesmas palavras e na mesma ordem. Evidentemente, a razão para a padronização é assegurar que todas as pessoas entrevistadas respondam à mesma pergunta. Se um entrevistador pergunta: "Você gostaria que os impostos fossem reduzidos no próximo ano?", e outro pergunta: "Você pensa que uma redução de impostos no próximo ano seria desejável?", as respostas podem ser comparáveis. As diferenças na ordem das perguntas também podem influir no sentido e nas consequências de determinada pergunta. A pergunta sobre a conveniência de uma redução de impostos poderia ser respondida de forma diferente se fosse posterior a uma pergunta sobre a necessidade de desenvolvimento de mísseis intercontinentais e se fosse posterior a uma pergunta sobre o orçamento da pessoa que responde.

No entanto, as entrevistas e os questionários padronizados podem diferir quanto à sistematização das perguntas em-

gadas. Podem apresentar respostas alternativas fixas, ou em deixar a pessoa com liberdade para responder de acordo suas palavras.

PERGUNTAS COM "ALTERNATIVAS FIXAS." Uma pergunta com alternativa fixa" (ou "fechada") é aquela em que as respostas estão limitadas às alternativas apresentadas. Estas podem ser apenas Sim ou Não, mas podem também permitir a indicação de vários graus de aprovação ou desaprovação, ou podem consistir de uma série de respostas, dentre as quais a pessoa escolhe uma, como a mais próxima de sua posição. A seguir são apresentados alguns exemplos de questões com alternativas fixas:

Qual a classe social em que você se colocaria - classe média, classe baixa, classe trabalhadora, ou classe alta?

Para nosso levantamento, precisamos de uma indicação grosseira da renda de sua família. Você não se incomoda de dizer em que classe cai essa renda?

Abaixo de 1.000 dólares por ano
De 1.000 a 2.000 dólares
De 2.000 a 3.000 dólares
De 3.000 a 4.000 dólares
De 4.000 a 5.000 dólares
Mais de 5.000 por ano

Coloque 1 à frente daquilo que você considera mais importante ter ou fazer para progredir na vida. Coloque um 2 à frente de que, a seguir, considera mais importante, etc.

----- "proteção" ----- inteligência
----- boa sorte ----- trabalho
Você tem automóvel? ----- Sim ----- Não

Como você provavelmente já sabe, o Governador do Estado de Arkansas convocou a Guarda Nacional para impedir que as crianças negras frequentassem as escolas secundárias de Little Rock que, anteriormente, só eram frequentadas por crianças brancas. O que você acha - desse comportamento? Você diria que:

- aprova totalmente
- aprova até certo ponto
- não tem opinião
- desaprova até certo ponto
- desaprova totalmente

As perguntas desse tipo essencialmente iguais, tanto nas entrevistas quanto nos questionários. A única razão para - usar entrevistas, e não questionários, com esse tipo de material, é atingir pessoas que não seriam capazes de preencher questionários ou não estariam dispostas a fazê-lo.

PERGUNTAS "ABERTAS". A pergunta "aberta" destina-se a permitir uma resposta livre, e não limitada por alternativas apresentadas. A característica distintiva das perguntas abertas é o fato de apenas apresentarem uma questão, mas não apresentarem nem sugerem qualquer estrutura para a resposta; a pessoa tem a oportunidade de responder com suas palavras e com seu quadro de referencia.

Eis alguns exemplos de perguntas abertas de entrevistas:

Agora, que você vive em ----- há ----- anos, poderia dizer-me o que acha desta cidade?

- a. Do que você gosta mais na cidade?
- b. Do que você não gosta na cidade?
- c. O que me diz de seu bairro? O que você acha dele?
- d. O que você acha da vida num conjunto residencial público?

Nos questionários, as perguntas e a ordem de sua apre-

sentação são preestabelecidas; é impossível fazer perguntas suplementares. Quando as perguntas abertas são usadas em entrevistas padronizadas, as perguntas e sua ordem são pré-estabelecidas, mas o entrevistador tem liberdade para repetir a pergunta se a resposta não for adequada ao que se perguntou, bem como para usar, segundo o seu critério, interrogações não-diretivas, como, por exemplo: "Você teria mais alguma coisa a dizer? O que faz você pensar que?Por que? De que maneira ...?", etc. A tarefa do entrevistador é estimular o entrevistado a falar livremente e a dizer tudo, ao responder às perguntas incluídas na ficha da entrevista, e deve fazer também um registro literal de suas respostas. Geralmente, não tem liberdade para propor novas perguntas, a não ser para esclarecer o sentido das respostas, e essas novas perguntas não podem ser orientadoras.

VANTAGENS E DESVANTAGENS DE PERGUNTAS ABERTAS E PERGUNTAS COM ALTERNATIVAS FIXAS. As perguntas de alternativas fixas têm as seguintes vantagens: são "padronizadas", facilmente aplicáveis, analisáveis de maneira rápida e relativamente pouco dispendiosas. Frequentemente, a análise de perguntas abertas é difícil e dispendiosa. É preciso criar categorias para a análise, treinar os codificadores, e as respostas devem ser codificadas em uma das categorias antes de serem tabuladas e estatisticamente analisadas. A análise das perguntas abertas, comparada ao processo simples de tabulação de respostas pré-codificadas às perguntas fechadas, é complexa e muitas vezes difícil.¹⁵

No entanto, do ponto de vista da obtenção de informação necessária para determinada pesquisa, cada tipo de pergunta tem certas vantagens e certas desvantagens. Uma pergunta fechada pode aumentar a segurança de que as respostas dão dados num quadro de referencia significativo para o objetivo

15 - Para maior discussão da análise de material de entrevista, ver o Capítulo 11.

da pesquisa e sob uma forma utilizável na análise. Por exemplo, se não se apresentam respostas alternativas para a pergunta: "Em média, com que frequência você vai ao cinema?", uma pessoa pode responder "não muito frequentemente"; outra, "quando tenho encontro com namorada"; outra, "apenas quando existe alguma coisa que eu desejo muito ver." Se o pesquisador está interessado na frequência ao cinema, tais respostas não são utilizáveis. A apresentação de uma lista de verificação com estimativas específicas ("mais de uma vez por semana", "aproximadamente uma vez por semana", "aproximadamente três vezes por semana", etc.) exige que a pessoa coloque suas respostas em termos utilizáveis.

Às vezes, a apresentação de respostas alternativas ajuda a esclarecer o sentido da pergunta. É mais fácil que as pessoas compreendam a pergunta: "Você é casado, solteiro, viúvo ou divorciado?", que a pergunta: "Qual o seu estado civil?". Esta função de esclarecimento pode ser importante, não apenas com relação a palavras cujo sentido pode não ser conhecido por todos, mas também com relação a conceitos que podem não ser conhecidos pela pessoa que responde. Um estudo de Gross, Mason e McEachern (1958) sobre o papel de superintendente de escolas dá um exemplo disso. Um aspecto desse estudo referia-se à percepção, pelo superintendente, de conflitos de papéis (definidos pelos pesquisadores como exposição a expectativas incompatíveis de diferentes grupos). As perguntas abertas não conseguiram respostas significativas para o conceito de "conflito de papéis"; a experimentação com frases diferentes não obteve êxito. Finalmente, passaram a usar o processo de iniciar a entrevista com descrições de situações que incluíam problemas enfrentados por todos os superintendentes (por exemplo, critérios para contratação e promoção de professores) e, ao mesmo tempo, algumas ações alternativas fixas que poderiam ser realizadas. A pessoa era solicitada a dizer quais, dentre essas ações, vários grupos ou indivíduos especificados (por exemplo, sua comissão escolar)

esperariam que ela escolhesse. Esse processo parecia esclarecer o conceito; depois, os entrevistadores poderiam obter respostas significativas a perguntas abertas sobre outras situações de conflito de papel que o superintendente tivesse encontrado.

Uma função semelhante de respostas alternativas é esclarecer a dimensão através da qual as respostas devem ser procuradas. Considere-se esta pergunta: "Você está satisfeito com seu ordenado atual?". Uma pessoa pode responder. "Não; - gostaria de ganhar 100.000 dólares por ano." Outra pode dizer: "Estou; acho que a escala de ordenados em nossa fábrica é justa; ganho tanto quanto os colegas que fazem o mesmo tipo de trabalho em outros lugares." A pergunta não envolve palavras ou conceitos difíceis. Mas uma pessoa respondeu em função de seu nível de aspiração (ou fantasia), enquanto que outra respondeu em função de um julgamento da equidade de seu ordenado. A classificação da primeira como insatisfeita e da segunda como satisfeita pode ser enganadora; se ambas tivessem respondido de acordo com as duas dimensões, ambas poderiam ter dito "Não", em função do nível de aspiração, mas "Sim", em função da justiça da escala de ordenados. Uma apresentação mais exata da pergunta aberta poderia eliminar essa dificuldade, através da indicação mais clara da dimensão suposta, ou de perguntas separadas para as duas dimensões. No entanto, muitas vezes é possível indicar mais claramente a dimensão na qual se pedem as respostas através de uma série de respostas alternativas, e não pela apresentação da pergunta.

Finalmente, a questão fechada pode exigir que a pessoa que responde faça um julgamento sobre sua atitude, ao invés de deixar isso para o entrevistador ou o codificador. Isso pode ser desejável ou não, de acordo com a natureza da pergunta. Em alguns problemas, a pessoa que responde está numa posição melhor para julgar. Suponha-se que, ao responder à pergunta: "Até que ponto você está satisfeito com seu empre

go?, uma pessoa diga: "Bem, gosto de algumas coisas do emprego, mas não de outras. Meu chefe é bem camarada; não repreende a gente por qualquer coisinha. A fábrica é justa no sistema de promoções e coisas desse tipo. Mas é um trabalho horrivelmente sujo, o edifício é velho e está caindo aos pedaços; também não existe um lugar decente para a gente almoçar." Digamos que o plano de análise exija a classificação de atitudes da seguinte escala: nitidamente insatisfeito, mais insatisfeito que satisfeito, mais ou menos, mais satisfeito que satisfeito, nitidamente satisfeito. O codificador pode achar difícil decidir em qual das três categorias intermediárias deve colocar esse homem. Mas estepoderia ter pouca dificuldade para julgar, desde que recebesse as posições alternativas.

No entanto, quase todas essas vantagens de perguntas com alternativas fixas têm desvantagens correspondentes. Uma das principais deficiências da pergunta fechada é o fato de impor uma apresentação de opinião num problema a respeito do qual a pessoa não tem qualquer opinião. Muitos indivíduos - não formularam claramente, nem cristalizaram opiniões sobre muitos problemas; essa característica importante tende a não ser revelada por uma pergunta fechada. A inclusão de uma alternativa "não sei" pode ajudar a indicação de falta de opinião cristalizada, mas a tendência, em muitas entrevistas desse tipo, é exigir uma resposta definitiva e aceitar o "não sei" apenas em último caso. Sob essa pressão, a resposta escolhida por uma pessoa pode ser um artifício das palavras ou das frases específicas da pergunta ou das respostas alternativas apresentadas. Suponha-se que perguntemos: "Você aprova ou desaprova a Doutrina Eisenhower de ajuda aos países do Oriente Médio ameaçados pela agressão comunista?" É fácil dizer "aprovo" ou "desaprovo", e muitas pessoas podem achar que isso é menos desagradável que admitir que não conhecem essa doutrina e não têm opinião sobre ela. Na pergunta fechada, a resposta é aceita por seu valor aparente. As perguntas

abertas, sobretudo quando são usadas nas entrevistas e podem ser acompanhadas por perguntas auxiliares, dão indicação muito melhor do fato de a pessoa ter ou não qualquer informação sobre o problema, ter ou não uma opinião claramente formulada a respeito, bem como sobre a intensidade de seu sentimento a respeito.

Mesmo quando uma pessoa tem opinião clara, uma pergunta com alternativa fixa não dar uma representação adequada disso, porque nenhuma das escolhas corresponde exatamente à sua opinião, ou porque não permite restrições. Considere-se a seguinte pergunta: "Quais das seguintes considerações são mais importantes para você, ao escolher um emprego: trabalho interessante; oportunidade para assumir responsabilidade; ambiente agradável; companheiros com afinidades; oportunidade para progresso; elevado salário; segurança. Coloque um 1 na que é mais importante para você, um 2 naquela que, a seguir, é mais importante, etc." Suponhamos que os itens abranjam a amplitude de considerações significativas para determinada pessoa e que ela tenha opinião clara: Mas esta opinião inclui intercorrelações entre os fatores. De modo geral, o trabalho interessante pode ser mais importante para ela que salário elevado. No entanto, se puder escolher entre dois empregos, um dos quais paga o dobro do outro, mas é ligeiramente menos interessante, pode escolher o que oferece maior salário. Ou pode haver um limite inferior de salário, abaixo do qual pensa que não pode aceitar o emprego, por mais interessante que seja o trabalho. Essas limitações podem ser apresentadas na resposta de uma pergunta aberta; uma pergunta fechada não apenas não as prevê, mas até desestimula a pessoa que responde a pensar nelas.

A omissão de possíveis respostas alternativas pode provocar um viés. Mesmo quando existe espaço para "outras" respostas, muitas pessoas limitam suas respostas às alternativas apresentadas. A omissão de uma alternativa pode mudar seriamente a resposta mesmo a uma questão de fato - por exem

plo, as revistas lidas pelas pessoas. Num estudo de candidatos que foram aceitos por determinada universidade, mas não a frequentaram as pessoas receberam uma lista de razões para o fato de não terem feito a matrícula. As razões incluíam alguns fatores - por exemplo, localização da universidade, seu preço, o fato de não ser mista, o fato de não apresentar os cursos desejados, etc. No entanto, não se incluiu a possibilidade de que o candidato tivesse ido finalmente para outra universidade porque esta tinha, de modo geral, maior reputação acadêmica. Embora alguns incluíssem isso no espaço reservado para "outras razões", não havia recurso para avaliar quantos outros a indicariam se tivesse sido incluída entre as alternativas sugeridas. A não ser que possamos ter razoável certeza, a partir de possibilidades lógicas ou de pesquisa anterior, de que as alternativas apresentadas abrangem adequadamente a amplitude completa de respostas prováveis, é mais seguro usar uma pergunta aberta, que não provoca ao viés das respostas através de sugestão de algumas, mas não de outras.

O fato de as palavras das perguntas serem as mesmas para todas as pessoas pode esconder o fato de diferentes pessoas darem diferentes interpretações, algumas das quais podem ser muito diversas das pretendidas pelo entrevistado. Evidentemente, essa possibilidade existe nas perguntas abertas e nas fechadas, mas é mais fácil que passe despercebida nestas últimas. Um exemplo de interpretações feitas a partir de diversos quadros de referência - de maneira a tornar obscuro o sentido das respostas obtidas - foi descrito por Crutchfield e Gordon (1947). Um levantamento nacional usou a pergunta: "Depois da guerra, você gostaria de ver muitas mudanças ou reformas nos Estados Unidos, ou preferiria que o país permanecesse mais ou menos como era antes da guerra?" A maioria das pessoas respondeu que desejava que o país permanecesse "mais ou menos como era." No estudo de acompanhamento foi feita a mesma pergunta, mas nesse caso era seguida

por outras perguntas complementares para verificar em que as pessoas pensavam ao responder à pergunta. Os investigadores identificaram sete quadros de referencia: questões internas (condições de emprego, padrão de vida, etc.); aperfeiçoamentos técnicos (melhores transportes, comunicações, etc.); questões políticas, e assim por diante. Parece claro que não se justifica qualquer interpretação únicas das respostas à pergunta fechada.

Desta discussão das relativas vantagens e desvantagens de perguntas abertas e fechadas, parece que ambas diferem - quanto aos objetivos para os quais são apropriadas. As perguntas fechadas são mais eficientes quando as possíveis alternativas de respostas são conhecidas, limitadas quanto ao número e bem distintas. Por isso, são adequadas para a obtenção de informação sobre fatos (idade, educação, casa própria, quantidade da renda, etc.) e para expressões de opiniões sobre questões a respeito das quais as pessoas têm opiniões claras. As perguntas abertas são necessárias quando a questão é complexa, quando não se conhecem suas dimensões significativas, ou quando o interesse da pesquisa é a exploração de um processo ou da formulação de uma questão pelo indivíduo. A pergunta fechada tem a vantagem de focalizar a atenção - da pessoa que responde - na dimensão do problema no qual o pesquisador está interessado; por isso mesmo, não apresenta informação a respeito da formulação do problema pela pessoa que responde, do quadro de referência no qual o percebe, dos fatores que para ela são salientes, das motivações subjacentes às suas opiniões. Quando tais questões constituem o foco de interesse, são essenciais as perguntas abertas.

Lazarsfeld (1944) sugeriu que o desenvolvimento de uma ficha de pergunta fechada seja percebido por entrevistas - mais intensivas e mais livres com uma subamostra da população, a fim de ser possível descobrir a amplitude de respostas prováveis, as dimensões vistas como significativas e as

várias interpretações possíveis para as palavras da pergunta. A partir dessa exploração preliminar, é possível formular perguntas para empregar os dois tipos de pergunta, de forma que uma complemente a outra; depois de um levantamento com questões fechadas, é possível fazer entrevistas mais intensivas com uma subamostra, a fim de penetrar mais profundamente nas áreas que parecem significativas. Para muitos objetivos, uma combinação de perguntas abertas e fechadas é mais eficiente; uma entrevista ou um questionário não precisam ser compostos exclusivamente de um tipo ou outro.

ENTREVISTAS MENOS SISTEMÁTICAS

Para alguns problemas de pesquisa, é adequada uma abordagem ainda mais flexível que a apresentada por uma entrevista padronizada com perguntas abertas. Em grande parte por causa da influência da entrevista clínica e do trabalho antropológico de campo, desenvolveu-se uma grande variedade de entrevistas, nas quais não são preestabelecidas nem as perguntas exatas feitas pelo entrevistador, nem as respostas que a pessoa pode apresentar. Tais entrevistas apresentam várias formas e recebem vários nomes - a entrevista "focalizada", a entrevista "clínica", a entrevista "profunda", a "não-diretiva", etc. Comumente são usadas para um estudo mais intensivo de percepções, atitudes, motivações, etc., do que o permitido por uma entrevista padronizada, com perguntas abertas ou fechadas. Este tipo de entrevista é intrinsecamente mais flexível, e evidentemente exige mais habilidade do entrevistador que os tipos padronizados. Evidentemente, também, essa abordagem é impossível num questionário.

A flexibilidade da entrevista assistemática ou parcialmente assistemática, se adequadamente usada, ajuda a revelar os aspectos efetivos e carregados de valor das respostas da pessoa, bem como a verificar a significação pessoal de suas atitudes. Não apenas permite que a definição, pelo entrevi-

tado, da situação de entrevista se exprima de maneira completa e minuciosa; deve também despertar o contexto social e pessoal de crenças e sentimentos. Esse tipo de entrevista atinge seu objetivo na medida em que as respostas da pessoa são espontâneas e não forçadas, muito específicas e concretas, e não difesas e gerais, reveladoras do eu e pessoais, e não superficiais.

A liberdade do entrevistador é, ao mesmo tempo, a principal desvantagem de entrevistas desse tipo. Frequentemente, a flexibilidade resulta em falta de comparabilidade de uma entrevista com outra. Além disso, sua análise é mais difícil e mais demorada que a de entrevistas padronizadas. Existe pouca dúvida quanto à sua utilidade, nas mãos de pesquisador hábil, como fonte de hipóteses que mais tarde podem ser submetidas a uma verificação sistemática. As entrevistas parcialmente sistemáticas às vezes são usadas, também, em estudos de verificação de hipóteses. No entanto, a falta de comparabilidade entre as entrevistas e a complexidade da análise fazem com que sejam menos eficientes, para esse objetivo, que as entrevistas padronizadas.

Na entrevista focalizada, segundo a descrição de Merton, Fiske e Kendall (1956), a principal função do entrevistador é focalizar a atenção em determinada experiência e seus efeitos. O entrevistador sabe, antecipadamente, quais os tópicos ou quais os aspectos de uma questão que deseja abranger. Esta lista de tópicos ou aspectos deriva de sua formulação do problema de pesquisa, de sua análise da situação ou da experiência de que participou o entrevistado, bem como de hipóteses baseadas em teoria psicológica ou sociológica. Essa lista constitui uma estrutura dos tópicos que devem ser abrangidos, mas a maneira de propor as perguntas e sua ordem dependem, em grande parte, de decisão do entrevistador. Este tem liberdade para explorar razões e motivos, indagar a respeito de direções que não foram previstas. Embora o entrevistado tenha liberdade para exprimir integralmente sua sequência de pensa

mento, a orientação da entrevista está claramente nas mãos do entrevistado. Deseja tipos definidos de informação, e parte de sua tarefa é limitar o entrevistado à discussão de problemas a respeito dos quais deseja conhecimento.

Merton, Fiske e Kendall (1956) assim descreveram esse tipo de entrevista:

Em primeiro lugar, sabe-se que as pessoas entrevistadas estiveram envolvidas em determinada situação; viram uma fita de cinema, ouviram um programa de rádio, leram um panfleto, artigo ou livro, tomaram parte num experimento psicológico, ou numa situação social não-controlada, mas observada (por exemplo, uma concentração política, um ritual ou um distúrbio). Em segundo lugar, os elementos hipoteticamente significativos, os padrões, os processos e a estrutura total dessa situação foram provisoriamente analisados pelo cientista social. Através dessa análise de conteúdo ou situacional, o cientista chegou a um conjunto de hipóteses sobre as consequências de determinados aspectos da situação para aqueles que dela participam. A partir dessa análise, dá o terceiro passo, isto é, cria um guia de entrevista, onde estabelece as principais áreas de pesquisa e as hipóteses que apresentam critérios significativos para os dados a serem obtidos na entrevista. Finalmente, em quarto lugar, a entrevista é focalizada nas experiências subjetivas das pessoas expostas à situação pré-analisada, num esforço para verificar suas definições da situação. O conjunto das respostas à situação, que foram descritas, ajuda a verificar as hipóteses e, na medida em que inclui respostas não-previstas, provoca o aparecimento de hipóteses para pesquisa mais sistemática e rigorosa.

A entrevista focalizada tem sido usada, de forma eficiente, na criação de hipóteses que procuram verificar quais são os aspectos de uma experiência específica (uma transmissão radiofônica, uma fita de cinema, etc.) que provocam mu-

danças na atitude dos que foram expostos a tal experiência. O entrevistador, que antecipadamente tem uma análise de conteúdo da experiência estimulante, pode, em geral, distinguir entre os fatos objetivos do caso e as definições subjetivas da situação. Assim, está prevenido quanto à possibilidade de "percepção seletiva", e preparado para explorar suas consequências. Suponha-se, por exemplo, que estejamos interessados por reações de uma série de figuras de jornais que apresentam condições de habilitação numa favela, destinados a habitação ou para desfavelamento e desenvolvimento urbano. As fotografias mostram escadas quebradas, papel descolado na parede, buracos por onde se diz que entram ratos - de modo geral, condições que podem ser atribuídas, razoavelmente, à manutenção inadequada pelo proprietário, e não a desleixo dos locatários. Uma pessoa, ao discutir os retratos, diz: "Isso mostra que essas pessoas de classe baixa não cuidam de suas casas; é inútil tentar dar-lhes casas decentes, pois de qualquer forma acabam por quebrá-las; você sabe que, como se costuma dizer, se você lhes der banheiras, nestas colocão carvão." O entrevistador, como sabe que o conteúdo dos retratos não pretende dar essa impressão, pode acompanhar a interpretação da pessoa procurando ver se existem, nas fotografias, aspectos não considerados que podem dar uma base para essa impressão, ou se esta decorre de opiniões estereotipadas da pessoa, etc.

A definição de uma entrevista focalizada pode ser ampliada, de forma a incluir qualquer entrevista em que o entrevistador conheça, antecipadamente, os aspectos de uma experiência que deseja que o entrevistado abranja em sua discussão, ainda que o pesquisador não tenha observado e analisado a situação específica de que o entrevistado participou. Por exemplo, num estudo sobre o funcionamento de um programa de trabalho em tempo parcial para ginásianos, o pesquisador pode preparar um conjunto de perguntas que devem ser formuladas, ainda que não conheça a situação específica do trabalho

de cada um dos estudantes. Essa lista poderia incluir perguntas como as seguintes: "Será que o estudante sente ter recebido uma imagem adequada do trabalho, antes de começá-lo? Será que sente que o emprego está em nível adequado às suas habilidades?", etc.

Evidentemente, quanto mais minucioso o conhecimento do pesquisador sobre a situação de que participou a pessoa entrevistada, e quanto mais específicas as suas hipóteses, mais exatamente pode delinear antecipadamente as questões a serem incluídas na entrevista.

Um pouco semelhante à entrevista focalizada é a entrevista clínica; a principal diferença entre ambas é que a entrevista clínica se interessa por motivações e sentimentos - amplos e subjacentos, ou pelo transcorrer das experiências de vida do indivíduo, e não pelos efeitos de uma experiência específica. Neste tipo de entrevista, além disso, o entrevistador sabe quais são os aspectos da experiência ou do sentimento que deseja ver discutidos pelo entrevistado; mas também aqui o método para provocar a informação é escolhido pelo entrevistador. A entrevista de "história pessoal" - usada em assistência social, administração de prisões, clínicas psiquiátricas e na pesquisa social que utiliza histórias de vida de indivíduos - é talvez o tipo mais comum de entrevista clínica. Os aspectos específicos da história de vida do indivíduo que o entrevistador deve obter são determinadas, como em todos os instrumentos de coleta de dados, pelo objetivo para o qual se obtém a informação.

Por exemplo, Lee (1957) estava interessado em estudar a possibilidade de que os adolescentes viciados em heroína possam ser predispostos ao vício por experiências de família - que provocam determinadas características pessoais. A partir de trabalho anterior com jovens viciados, Lee e seus colaboradores realizaram estudos afins, com a hipótese de que, entre meninos que viviam no mesmo bairro e, assim, estavam expostos, grosseiramente, às mesmas oportunidades para o uso

de heroína, os viciados tendiam a distinguir-se dos não-viciados pelas seguintes características; têm funcionamento relativamente fraco do ego, funcionamento deficiente do superego, identificação masculina inadequada, ausência de orientação realista de classe média, descrença nas principais instituições sociais. A seguir, os pesquisadores se perguntaram quais seriam os tipos de ambiente de família que, segundo se poderia esperar, estimulariam ou acentuariam tais características. A partir de considerações teóricas - retiradas, em grande parte, da teoria psicanalítica - elaboraram uma lista de circunstâncias ou acontecimentos de vida de família que, segundo se poderia esperar, contribuiriam para cada uma das cinco características. Por exemplo, consideraram que alguns fatores poderiam ser provocadores de fraco funcionamento do ego: cuidado inadequado de doenças infantis, relações discordantes entre os pais, figura materna apaixonada ou hostil - com relação ao menino, um dos pais ter aspirações irrealisticamente elevadas ou baixas para o menino, etc.

Parecia claro que a entrevista relativamente assistemática seria um método mais adequado para a obtenção da informação necessária que uma série padronizada de perguntas. Por isso, os entrevistadores visitaram os pais dos jovens incluídos no estudo - uma amostra de viciados e um grupo de controle de não-viciados - e os estimularam a falar livremente a respeito dos seus filhos. Os entrevistadores não tinham perguntas estabelecidas. Foram instruídos a abranger os seguintes aspectos básicos: as características físicas do bairro e da casa, a composição da família e do lar, a saúde da família, a situação atual e do início de adolescência do rapaz, educação infantil e socialização, relações na família, relações entre a família e o "mundo externo". O guia de entrevista indicava alguns subtópicos que deveriam ser abrangidos sob cada um desses tópicos principais; por exemplo, sob o tópico "educação e socialização na infância", o entrevistador deveria obter informação sobre desenvolvimento inicial, disci

plina e padrões de tratamento dado pelos pais, experiências iniciais de socialização, experiências iniciais na escola, etc. Sob cada um desses subtópicos, o guia da entrevista enumera pontos específicos que deveriam ser abrangidos.

Na entrevista não-diretiva, a iniciativa está ainda mais inteiramente nas mãos do entrevistado. O termo não-diretivo começou a ser empregado a partir de um tipo de psicoterapia em que o paciente é estimulado a exprimir seus sentimentos, sem sugestões ou perguntas do terapeuta. Em sentido mais limitado, a não-orientação está implícita na maior parte das entrevistas; vale dizer, embora o entrevistador deva perguntas sobre determinado assunto, tem instruções para não viesar ou orientar o entrevistado para uma outra resposta.¹⁶ No entanto, na entrevista não-diretiva a função do entrevistador é apenas estimular o entrevistado a falar de determinado assunto, com um mínimo de orientação ou perguntas diretas. Estimula o entrevistado a falar tudo e livremente, pelo fato de estar atento aos sentimentos apresentados pelo entrevistado e por um reconhecimento afetivo - mas não aprovação - dos sentimentos da pessoa. Talvez as observações mais típicas do entrevistador, numa entrevista não-diretiva, sejam: "Você acha que ...", ou "Diga mais alguma coisa", ou "Por que?" ou "Interessante isso, não?", ou apenas "Hum ... hum."

A função fundamental do entrevistador na entrevista não-diretiva é servir como um catalizador para uma expressão compreensiva dos sentimentos e crenças da pessoa, bem como - do quadro de referência em que seis sentimentos e crenças adquirem significação pessoal. Para atingir esse objetivo, o

16 - Esta afirmação não é válida em "entrevistas de tensão". Neste caso, o entrevistador tenta ver até que ponto a pessoa pode atuar sob a tensão de irritação, depreciação, expressão de hostilidade, etc. O termo também pode ser aplicado a entrevistas em que o entrevistador tenta ver quanta pressão ou tensão é necessária para uma mudança na expressão de opiniões pelo entrevistado.

entrevistador precisa criar uma atmosfera inteiramente permissiva, em que a pessoa esteja livre para exprimir-se, sem medo de desaprovação, repreensão ou discussão, e sem receber conselhos do entrevistador.¹⁷

17 - Para discussão mais minuciosa de entrevista não-diretiva, ver Roethlisberger e Dickson (1939) e Rogers (1945).