

A entrevista não-estruturada como forma de conversação: razões e sugestões para sua análise*

Pedro Lincoln C. L. de Mattos**

SUMÁRIO: 1. Introdução; 2. Qual o exato escopo deste ensaio metodológico?; 3. O que tem acontecido à análise de conteúdo? Um “diálogo” com Bardin; 4. “Um divisor de águas” ao analisar entrevistas; 5. A entrevista como conversação e sua análise; 6. Sugestões para a análise de entrevistas; 7. Conclusões.

SUMMARY: 1. Introduction; 2. What is the precise scope of this methodological essay? 3. What is going on with content analysis? A ‘dialog’ with Bardin; 4. A ‘divider’: analyzing interviews; 5. The interview as a conversation and its analysis; 6. Suggestions for interview analysis; 7. Conclusions.

PALAVRAS-CHAVE: análise de entrevistas; entrevistas não-estruturadas; análise pragmática da conversação; metodologia de pesquisa.

KEY WORDS: analysis of interviews; open interviews; pragmatic analysis of conversation; methodology of research.

A entrevista não-estruturada — aquela em que é deixado ao entrevistado decidir-se pela forma de construir a resposta — tem sido cada vez mais utilizada na pesquisa de administração. Rompendo com a concepção tradicional da linguagem (que encerraria “conteúdos”), a proposta deste artigo é a de que a análise de entrevistas muito ganharia com uma aproximação à análise pragmática da linguagem, e a razão principal a favor disso é a de que a entrevista não-estruturada ou semi-estruturada realmente é uma forma especial de conversação. O problema específico em

*Artigo recebido em mar. e aceito em ago. 2005.

** Professor titular do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Ciências Administrativas da UFPE. PhD em governo pela London School of Economics (Inglaterra), mestre em administração pela Ebape/FGV, licenciado em filosofia pela UCP e bacharel em administração pela UFPE. Endereço: Av. Bernardo Vieira de Melo, 1264, ap. 1802 — Piedade — CEP 54400-000, Jaboatão dos Guararapes, PE, Brasil. E-mail: plincoln@hotmail.com.br.

foco é como saltar legitimamente da fala de um entrevistado e, em seguida, de vários deles, para um significado interpretativo. Dialogando com o texto de Bardin, levanta-se, inicialmente, um argumento sobre o que possa estar acontecendo com a “análise de conteúdo”. Lembra-se, a seguir, onde estaria um “divisor de águas” a distinguir a análise de conteúdo da análise pragmática da conversação. Passa-se a uma reinterpretação da entrevista e aos conceitos básicos para sua análise, na ótica adotada, para chegar-se, finalmente, à sugestão de procedimentos sistemáticos em apoio e facilitação do trabalho de análise. A intenção é oferecer mais uma alternativa à prática de pesquisa acadêmica.

The non-structured interview as a form of conversation: reasons and suggestions for its analysis

The non-structured interview — the one in which the interviewee decides on the construction of his answer — has been more and more used in management research. In breaking away from the traditional concept of language (which would encompass ‘contents’), this article argues that the analysis of open interviews would gain from approaching the pragmatic analysis of language. The main reason for this is that non-structured and semi-structured interviews really are a special form of conversation. The problem under focus is how to legitimately jump from the speech of one interviewee, and then of several others, to a interpretive meaning. In a dialog with Bardin’s text the article initially discusses what could be happening to ‘content analysis’. It then suggests where a ‘divider’ between conversation content analysis and pragmatic analysis could be established. It finally re-interprets the interview and presents the basic concepts for its analysis, according to the new perspective, suggesting systematic procedures to support and facilitate the analytical effort. The purpose is to offer another option to academic research.

1. Introdução

A entrevista não-estruturada — aquela em que é deixado ao entrevistado decidir-se pela forma de construir a resposta (Laville e Dione, 1999:188-190) — tem sido cada vez mais utilizada na pesquisa de administração, ainda que o velho e bom questionário, uma entrevista (completamente) estruturada, continue firme no ranking dos métodos. Mas certa preferência por aquele tipo de entrevista, guiada ou não por um roteiro de perguntas, não deve ser entendida como sinal de inadequação da metodologia quantitativa à área. É possível que isso se explique, segundo vários autores, pelo fato de que muitos problemas e fenômenos das relações que permeiam as organizações escapam ao pesquisador quando expressos em números e estatísticas. Outra causa pode ser vista também na chegada, à academia de administração, de métodos

como a etnografia (antropologia) e etnometodologia (sociologia), ligados a áreas mais experientes em trabalho com processos não-quantitativos.

Pode ser que o caminho tenha sido esse — como que um afastamento do paradigma metodológico dominante na área. Nisso, contudo, pode haver certo risco à competência em criar conhecimento estruturado sob relações numéricas e de associação probabilística, que constroem, com utilidade comprovada, versões de conjuntos maiores de fenômenos sociais. Nas ciências sociais aplicadas, há necessidade de se reescrever o sentido das metodologias ditas “quantitativas” de análise, que usam linguagem formal, tanto quanto o de outras metodologias que, podendo compor-se com as primeiras, servem-se da diversidade e maior riqueza da própria linguagem natural. É dessa necessidade que falavam Guba e Lincoln (1994:116) ao mencionar um metaparadigma. Nessa perspectiva, o uso de entrevistas não-estruturadas passa também por fase de transição.

Há certo consenso — e aqui se parte desse pressuposto — de que elas servem a pesquisas voltadas para o desenvolvimento de conceitos, o esclarecimento de situações, atitudes e comportamentos, ou o enriquecimento do significado humano deles. Isso tem extensões poderosas na geração de teorias e decisões práticas, e não se confunde com outro tipo de utilidade, a generalização indutiva, propiciada pela estatística.

A procura intensa dessa estratégia de pesquisa convergiu, ao longo de quase 50 anos, para o estruturalismo funcionalista e deu origem à chamada “análise de conteúdo” que já no início da década de 1980 atingia grande grau de qualidade e sofisticação (Krippendorff, 1980). Contudo, traz preocupação certa “tecnicização” dessa estratégia, especialmente através de softwares, que hoje já constituem segmento específico — os *computer assisted qualitative data analysis software* (CADQAS) —, às dezenas, com orientação de mercado específica (Fielding, 1995).¹ Se, por um lado, permitem a multiplicação da produção acadêmica e facilitam a vida de mestrandos e pesquisadores menos experientes, podem, por outro, representar um risco de substituir significados originais por conceitos “pré-moldados”. Certos estudos de análise sintática e de contagem de palavras, se submetidos a olhar crítico e sem interesse no mundo comercial do software, podem trazer descrédito à “análise qualitativa”. Levam a pensar sobre o que se pode fazer — inclusive em nome da ciência — com as palavras dos outros... Bardin (2002) antevia o problema.

A proposta deste artigo é a de que a análise de entrevistas muito ganharia com uma aproximação à análise pragmática da linguagem, e a razão principal a favor disso

¹ O autor agradece a Jorge Correia Neto as informações sobre os CADQAS, parte de trabalho em elaboração que contém interessantes resenhas entre recursos desses softwares, especialmente um estudo comparativo, de sua autoria, entre os dois mais cotados: o Atlas/ti e o NUD.IST.

é a de que a entrevista não-estruturada ou semi-estruturada realmente é *uma forma especial de conversação*. Em tal interação lingüística, não é possível ignorar o efeito da presença e das situações criadas por uma das partes (o “entrevistador”) sobre a expressão da outra (o “entrevistado”). E mais: há sempre um significado de ação para além do significado temático da conversação. Os atores, principalmente o entrevistado, “fazem” ali muita coisa — e o sinalizam — enquanto articulam perguntas, respostas ou interferem nelas. Ora, é falso interpretar o que alguém “disse” sem se perguntar também o que, na ocasião, “deu a entender”, o que sinalizava para além do que dizia, enfim, o que também fazia ao responder tais e tais perguntas. Isso é o “sentido pragmático” da entrevista, que se detalhará adiante.

A intenção aqui é, por um lado, oferecer, de imediato, mais uma alternativa à prática de pesquisa na academia de administração. Por outro, a razão deste texto tem a ver com a convicção do autor, de que metodologia é sistematização de práticas na solução de problemas de pesquisa. Está a serviço das situações. É preciso deixar que o pesquisador, no envolvimento com seu problema singular, crie, teste e aperfeiçoe procedimentos, inclusive os sugeridos adiante. O pesquisador iniciante, com natural insegurança, corre sofregamente para “ferramentas”, técnicas que resolvam o que imagina complicado — e às vezes o preciosismo acadêmico dá razões para isso — e que dêem ao seu trabalho resultados precoces, compensando baixa criação conceitual com alta qualidade formal. Cabe, pois, ser sóbrio na iniciação ao método e dizer também àquele pesquisador iniciante: “experimente assim, para ver o que você consegue”.

Na seqüência deste artigo, procura-se precisar bem seu escopo restrito. Depois, elabora-se um argumento sobre o que possa estar acontecendo com a “análise de conteúdo”, dialogando com o antológico texto de Bardin sobre o assunto. Lembra-se, em seguida, onde estaria um “divisor de águas” a separar a análise de conteúdo da análise pragmática da conversação. Passa-se a uma interpretação da entrevista como conversação e a conceitos básicos para sua análise, na ótica adotada, para chegar-se, finalmente, à sugestão de procedimentos para análise interpretativa de entrevistas não-estruturadas. Reconhece-se, de entrada, que aquele penúltimo ponto mereceria, em outra ocasião, a contribuição de colegas da área de lingüística para seu melhor tratamento.

2. Qual o exato escopo deste ensaio metodológico?

Nosso problema metodológico é *como saltar legitimamente da fala de um entrevistado e, em seguida, de vários deles, para um significado interpretativo*. (Uma visão positivista da metodologia de pesquisa diria, coerentemente: “Como passar dos dados objetivos, pela análise, às interpretações e conclusões?”) Isso é precedido ou,

pelo menos, intermediado, por um trabalho de organizar (no sentido pleno do termo) as informações resultantes das entrevistas, para que seja possível proceder a inferências maiores, inclusive à luz de teorias supostamente pertinentes ao caso. De forma mais restrita, a nossa questão está exatamente naquele trabalho, e seu caráter problemático reside no fato de que ele não pode estar dissociado da própria produção, pelo pesquisador, do novo significado interpretativo, afinal, sua criação pessoal. Assim, estamos diante de um verdadeiro problema metodológico, não apenas tecnológico ou de rotina de trabalho.

É claro que essa não é uma questão apenas processual. Aí está uma (ou *a*) questão epistemológica de fundo: como proceder ao conhecimento? Simplesmente toda a questão filosófica e científica que permeia, há séculos, a nossa cultura ocidental. Após amplos debates no campo da filosofia e da sociologia do conhecimento, na segunda metade do século XX, a questão do método nas ciências sociais se traduz assim: produzir, com auxílio de linguagem precisa, uma compreensão própria, estruturada e estável da realidade — inclusive a social — *ou*, renunciando a essa possibilidade, construir uma leitura lingüisticamente consistente e útil sobre ela. O pesquisador trabalha para “captar” bem a realidade *ou* para falar bem e de forma útil a respeito dela? Hoje, essa questão vem primeiro, embora haja inúmeras outras cruciais para os que se dedicam a produzir conhecimento justificável. Pelo escopo acima definido, discutir isso não é o objeto próprio deste artigo, *por mais que tal opção torne restrita sua contribuição*. Mas o leitor perceberá facilmente por que trilha ele avança, e, adiante, a seção “Um divisor de águas” se encarregará de fazer uma ligação mínima com tal problema epistemológico central.

Há, sim, na questão específica deste artigo, dois imperativos inseparáveis, mas que, por parecerem irreconciliáveis, tornam-se geradores de todas as dificuldades dos pesquisadores: criar significados (ou, para outros, “captar fielmente”); garantir objetivação em todo o trabalho. A reconciliação está na concepção pragmática e dialogal da linguagem produzida na entrevista. A objetivação torna-se possível porque a linguagem é um fenômeno social (fatos, atos de fala, algo identificável e ocorrente entre pessoas), e seu significado só surge dessa relação. Assim, para produzir entendimento autêntico, ou seja, pertinente e sustentável em relação ao que enuncia, o pesquisador tem que jogar com os fatos da relação lingüística. A compreensão exige a prática da objetivação. Ademais, que não se separem criação e expressão, porque, na ação, elas não existem separadas: não existe criação sem expressão (que é a linguagem) e a expressão é sempre criação histórica, mesmo que não seja original.

Note-se, mais uma vez: há aqui uma opção metodológica. Ela, inclusive, deixa de lado, pela dificuldade de objetivação, o método fenomenológico que a *epoké*, se justificável, viabilizaria. Isso não significa que este autor rejeita a fenomenologia. Declara, apenas, sua convicção presente de que ela gera um tipo de discurso literário

muito específico, com dificuldades de participar das discussões sobre o significado de fatos sociais — ainda que possa ser formulado com alta qualidade científica e possa gerar estratégias de grande riqueza e utilidade.

Até aqui, em prolegômenos, já se disse o bastante. Passemos ao aprofundamento do objeto definido.

3. O que tem acontecido à análise de conteúdo?

Um “diálogo” com Bardin

O manual *Análise de conteúdo* da professora Laurence Bardin, da Universidade Paris V, é amplamente usado e reconhecido em toda a área de ciências humanas e sociais. Após historiar “os aperfeiçoamentos materiais e as aplicações abusivas de uma técnica que funciona há mais de meio século” (2002:13), a autora dedica um capítulo fundamental da obra (capítulo II) à definição da análise de conteúdo, e diz (2002:34):

Recapitemos: a análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. (...) A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Em que consistem as técnicas e como se dá a inferência (2002:36-37, grifos da autora)?

O primeiro passo pode ser denominado *análise categorial*. Esta pretende tomar em consideração a totalidade de um texto, passando-o pelo crivo da classificação e do recenseamento, segundo a frequência da presença (ou da ausência) de itens de sentido. (...) É o método das *categorias*, espécie de gavetas ou rubricas significativas que permitem a classificação dos elementos de significação constitutivos da mensagem.

Estes elementos são chamados “unidades de codificação” ou “de registro” e podem ser (2002:37):

a palavra, a frase, o minuto, o centímetro quadrado. O aspecto exato e bem delimitado do corte tranquiliza a consciência do analista. (...) A técnica consiste em classificar os diferentes elementos nas diversas gavetas segundo critérios

susceptíveis de fazer surgir um sentido capaz de introduzir certa ordem na confusão inicial.

Esses critérios, é claro, são as próprias “categorias de fragmentação da comunicação, para que a análise seja válida” (p. 36) e que, definidas pelo analista, devem obedecer a regras: serem homogêneas, exaustivas, exclusivas, objetivas e pertinentes ao conteúdo (p. 36).

A autora diz que “este procedimento é simples, se bem que algo fastidioso quando feito manualmente” (p. 37). Isso deve ser notado.

Cabe agora retornar à visão de conjunto, à perspectiva deste artigo. Diz Bardin (2002:29, grifos da autora):

De um modo geral, pode dizer-se que a sutileza dos métodos de análise de conteúdo corresponde aos objetivos seguintes:

- t *a ultrapassagem da incerteza*: o que eu julgo ver na mensagem estará lá efetivamente contido, podendo esta visão, muito pessoal, ser partilhada por outros? Por outras palavras, será a minha leitura válida e generalizável?
- t *o enriquecimento* da leitura (...) pela descoberta de conteúdos e de estruturas que confirmam (ou infirmam) o que se procura demonstrar a propósito das mensagens.

O que parece ter acontecido à análise de conteúdo, considerando que Bardin escreve após décadas de prática? Duas observações devem ser feitas.

A primeira confronta a recente multiplicação de softwares de análise de conteúdo, em circuito comercial, com o que, bem antes disso, advertia a autora (2002:28-29):

Isto [“a atitude de vigilância crítica”] sem que se caia na armadilha: construir por construir, aplicar a técnica para se afirmar de boa consciência. Sucumbir à magia dos instrumentos metodológicos, esquecendo a razão de seu uso. Com efeito, da necessidade pertinente do utensílio à justificação do prestígio do instrumento-*gadget*, medeia apenas um passo... Daí esta “falsa segurança dos números” de que fala P. Bourdieu.

É bem possível que em muitos casos, exatamente pela padronização dos softwares, que elimina o “efeito-fastídio” da classificação, a que se refere a autora, aquele “passo” tenha sido dado. Talvez tal passo seja o resultado de uma hiperespecialização da análise.

A segunda observação: prevalece, na prática, uma conciliação estranha entre “o rigor e a descoberta” (título da seção à p. 28). A análise exaustiva “satisfaz as consciências” que precisam saber-se seguras contra uma “projeção da própria subjetividade” (p. 28), mas só se completa na “descoberta dos conteúdos”, *um salto não-objetivável*, ou como diz a autora “uma função heurística: a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória, aumenta a propensão à descoberta. É a análise do conteúdo ‘para ver o que dá’” (p. 30). “Metodologicamente — diz ela ainda — confrontam-se ou completam-se duas orientações: a verificação prudente ou a interpretação brilhante” (p. 29). Ora, a conjunção “ou” — no contexto da frase, a tradução deveria ter sido “e” — não faz bem ao juntar verificação e salto interpretativo. Ou este se apóia naquela, por inferência lógica, e aí deixaria de existir como produto heurístico, ou resulta injustificável, aberto a ilações gratuitas. A experiência de *insights* criativos de milhares de pesquisadores que procedem daquela forma não justifica objetivamente o método. Nada contra os *insights*; a questão é querer que a processualística da categorização os justifique, quando, no máximo, os ocasiona, ficando eles “no ar”. A “conciliação” insatisfatória mantém-se, inclusive, porque, a seguir, em seu texto, a autora discorre sobre “inferência de conhecimentos” (p. 38-43), que é uma categoria lógico-objetiva, como “a intenção maior da análise”. Afinal, reaparece aqui o que foi chamado “salto indutivo” (Gewandzsnajder, 1989:41-44), fragilidade lógica do empirismo (assumido pelo positivismo), e que Popper, seguindo a crítica de Hume e de outros filósofos, contestou logicamente (Popper, 1975a:27-31; 1975b:98-101).

4. “Um divisor de águas” ao analisar entrevistas

A propósito da análise de entrevistas, e pensando em alternativas à análise de conteúdo, duas perguntas precisam ser feitas: o que leva tão longe a necessidade de objetividade? E onde reside, na comunicação humana, o significado?

A prática da objetividade

A primeira pergunta nos põe diante de preceito básico da pesquisa positivista: só fatos, em si, devem ser considerados. O sujeito conhecedor não deve “existir” no texto científico. O trabalho da análise é, indiretamente, “tirá-lo de cena” exatamente pela objetivação total do resultado da observação, no caso, a entrevista. O entrevistador apenas faz perguntas, fica de fora, e toda a investigação se volta para o objeto de interesse, as respostas do personagem em cena, para quem as câmeras se voltam, o entrevistado. Fatos são o que ele diz, o que fica gravado. A análise racional deles, preferencialmente em linguagem formal e clara, leva ao conhecimento objetivo, que

pode assim tornar-se produto, eventualmente manipulado, aplicado e reproduzido (Guba e Lincoln, 1984, cap. 1).

Ora, como já é, hoje, consensual, inclusive entre as ciências empíricas (Santos, 2000:60-80), a ficção de um conhecimento “sem a marca” cultural de seu autor, embora possível, para fins práticos e tecnológicos, não se harmoniza com a idéia de ciência racionalmente sustentável, e que os “fatos” também recebem codificação pessoal e social, resta redefinir o conceito de objetividade. Aliás, foi no reconhecimento do declínio fatal do paradigma moderno de conhecimento, fundado na consciência do objeto, que Habermas (1997) elabora o paradigma da comunicação humana, gestado nos últimos dois séculos.

Não se fala em objetividade por causa do objeto, embora tenha a ver com ele. Fala-se nela por causa do diálogo intersubjetivo, para que o conhecimento se construa e se aperfeiçoe socialmente e as pessoas se entendam racionalmente. Só neste sentido, e não naquele, é que se diz que as teorias científicas são peças objetivas (Morin, 1996:40; Gewandszajder, 1989:19). Por mais que se aperfeiçoe, a linguagem não representará a realidade, a recriará (Glaserfeld, 1996:76). A representação da realidade é, justamente, um dos padrões básicos de construção exercidos pela linguagem (Rorty, 1994).

O ponto para onde a questão da objetividade nos faz retornar — inclusive reconhecendo ali uma motivação da miragem objetivista — é certa intenção básica da comunicação humana: a argumentação. No fundo, quem investiga procura argumentos e espera poder comunicá-los. Tudo que se pode fazer é produzir evidências para um público a quem o pesquisador-autor se dirige. Ele argumenta. A ciência moderna, inclusive o empirismo, surgiu de uma longa tradição ocidental que tem origem na retórica, e foram trabalhadas pacientemente bases (“lugares”) para apoiar a argumentação (Perelman e Olbrechts-Tyteca, 1999).

A lingüística tem mostrado que a argumentatividade é essencial à construção da linguagem (Ducrot, 1987). No que diz respeito à conversação, diz Ingedore Koch (1998:29, grifo da autora):

Quando interagimos através da linguagem (quando nos dispomos a jogar o “jogo”), temos sempre objetivos, fins a serem atingidos: há relações que desejamos estabelecer, efeitos que pretendemos causar, comportamentos que queremos ver desencadeados, isto é, pretendemos *atuar* sobre o(s) outro(s) de determinada maneira, obter dele(s) determinadas reações (verbais ou não-verbais). É por isso que se pode afirmar que o uso da linguagem é essencialmente argumentativo: pretendemos orientar os enunciados que produzimos no sentido de determinadas conclusões (com exclusão de outras). Em outras palavras, procuramos dotar nossos enunciados de determinada força argumentativa.

O que acontece, então, com a análise de conteúdo em sua procura obsessiva — e frustrada, a julgar pelas observações, acima, sobre o texto de Bardin — da objetividade? Essa técnica estruturalista erige em regra definidora e princípio epistemológico aquilo que, de fato, é regra social. A objetividade da comunicação é regra básica na prática das comunidades científicas, de todos os credos filosóficos, e “lugar” sempre presente na comunicação ordinária. No caso dos diálogos de entrevistas, cabe, primeiro, procurar o jogo de linguagem do entrevistado (em face do entrevistador) em torno do valor objetividade; segundo, na análise que dele faz o pesquisador, promover um tratamento do fenômeno comunicativo tal que se produza uma interpretação compreensível e defensável perante o auditório dos pares. Essa é a razão e o limite da objetividade.

Onde procurar o significado?

Desde meados do século XIX a questão do significado da linguagem vem ocupando lugar central na filosofia e na metodologia. É forçoso atentar para o fato de que, trate do que tratar, a ciência só pode fazê-lo no limite da linguagem, seja formal (as lógicas e matemáticas) seja natural. Pensamos linguagem, construímos nossa vida social pela linguagem. A ciência não avança mais sem uma resposta para a questão da linguagem. Deve carregar tal resposta na bagagem de seu método e restringir a ela o que diz sobre objetos e problemas. Construindo sobre o trabalho de lógicos e matemáticos do século XIX, como Frege, o positivismo lógico trouxe uma resposta satisfatória para a ciência moderna, no início do século XX. Mas, desde então, uma mudança radical tem-se operado entre os que desenvolvem a tradição do conhecimento sobre o conhecimento (Oliveira, 1996). A linguagem não é o veículo de um significado imaterial produzido de forma autônoma pela mente, como pensou Aristóteles, não o retém e transporta consigo como seu conteúdo.

Diferentemente, ela é uma prática cultural-simbólica, que se transmite e impõe pelo hábito. Wittgenstein (1996) firmou bem a linguagem na categoria de ação. Seguimos regras de significar; praticamos com os outros interações por linguagem, “jogos de linguagem” (p. 53); internalizamos e sofisticamos imensamente esses “jogos”. De muitas formas somos socialmente treinados em praticar significados com linguagem. Assim, diz Wittgenstein, o significado é um uso (p. 43) e são absolutamente inumeráveis (p. 35) as formas de compor jogos de linguagem, simplesmente porque são ações humanas no fluxo incessante da vida (p. 35). Só aproximada e temporariamente se repetem os significados, mesmo que possam ser descritos como “famílias” (p. 52).

Wittgenstein, que rompeu, isolado, com a teoria tradicional do significado, inclusive com a semântica de Frege, altamente credenciada, estimulou, uma década depois, grande número de investigações teóricas sobre a linguagem que se desenvolviam quase

em paralelo e vieram a ser agrupadas, depois, sob a denominação “pragmática da linguagem”. Uma dessas tendências, no campo da filosofia da linguagem, mereceu especial desenvolvimento, tanto entre filósofos quanto entre lingüistas: a teoria dos atos de fala, iniciada por Austin (1990, original de 1965) e enriquecida, entre outros, por Searle. Da teoria dos atos de fala cabe, por enquanto, destacar a tríplice dimensão de todo ato de fala: exprime-se uma intenção em relação ao ouvinte (“ato ilocucionário”) enquanto se exprime um significado semântico convencional (“ato locucionário”) e, com isso, pelas conseqüências imediatas e implícitas no que se disse, várias outras ações estão ali sendo, de fato, praticadas (“atos perlocucionários”). As duas primeiras dimensões são mais estudadas por Searle (1969), que exprimiu a unidade delas pela relação $F(p)$, em que F é a força (ato) ilocucionária e p a proposição gramatical (ato locucionário).

Metodologicamente, não devemos armar-nos com moldes rígidos — categorias onde enquadrar os significados das falas que nos chegam, em entrevistas, por exemplo — mas fixar-nos primeiro na ação em curso; alguém produziu agora tal ação significativa: qual terá sido ela? O que fez ele ali, de um ponto de vista pragmático-semântico? Que contextos mais amplos podem também estar, ali mesmo, significados pelo(s) falante(s), e, enfim, que contextos significativos podemos, pesquisadores, justificadamente produzir em ação comunicativa a outros ouvintes?

Assim, marcam-se diferenças. A análise de conteúdo ignora sistematicamente a dimensão pragmática da linguagem. O significado não está “contido”, como que sob invólucro, nas palavras e proposições. Escandindo-as nada se encontrará, a não ser o próprio elemento lingüístico, monemas (não mais fonemas, que desapareceram quando a entrevista foi reduzida a texto) e formas sintáticas — cujo estudo também poderia interessar, mas aí o “jogo de linguagem” já seria outro (tomar como objeto a própria linguagem). Então, é mais próprio dizer que, na técnica de análise de conteúdo e, *a fortiori*, na chamada “análise léxica” (Freitas e Janissek, 2000), tem-se justamente aquilo que o objetivismo queria evitar: uma releitura subjetiva dos fatos da comunicação. Tem-se uma criação lingüística do pesquisador que armou o esquema de categorias e, depois de triturar a autenticidade do texto oral, sentiu-se livre e confiante para projetar-se nos dados e criar sua versão da entrevista. Pode até ser uma boa versão, sua *expertise* pode levá-lo intuitivamente a expressar aspectos relevantes do significado, certamente convencerá os que acreditam nos mesmos métodos, mas nessa operação ter-se-á perdido o elo com a realidade, e subsistirá a pergunta: o que quis o entrevistado significar?

5. A entrevista como conversação e sua análise

Uma interação lingüística

Antes de tudo, é preciso entender a situação que se cria quando alguém, que se apresenta sob credencial de instituição de pesquisa, aborda outra pessoa para distingui-la com atenção especial e fazer-lhe perguntas cujas respostas supostamente tornar-se-ão informação ou opinião em trabalho científico. Há pessoas que se sentem como “aparecendo na TV”, outras constrangidas como em um interrogatório judicial. Em tal momento, aquelas pessoas são diferentes, vivem papéis diferentes de suas vidas ordinárias, e, mesmo transitório, o relacionamento que se cria é único, tomará matizes diversos ao longo da entrevista. Muita coisa será percebida subliminarmente por cada um dos atores ali envolvidos (entrevistador e entrevistado), sobre o outro. Evidentemente a maioria dessas percepções não chegará a alcançar consciência clara, e muito menos verbal, mas será suficiente para provocar leves reações e comportamentos lingüísticos, de parte a parte, que determinarão o verdadeiro significado das respostas do entrevistado e o rumo de sua fala.

A perspectiva teórica da pragmática da linguagem nos deixa atentos ao que ali se faz. Convencionalmente, supõe-se que o entrevistador apenas entreviste e que o entrevistado apenas responda sobre fatos de seu conhecimento, de que foi ator ou testemunha, ou sobre suas crenças, opiniões, convicções. Contudo, por que não se intenta observar como reage a tal ou tal pergunta? O que será mais revelador sobre sua real convicção? Será ele (ou sua memória) realmente confiável? Sem dúvida, há uma tendência a que, semanticamente, atos locucionários possam ser registrados “pelo valor de face” (“ele contou isso, disse aquilo”). Por que, porém, o relato tomou essa forma, salientou esses detalhes em preferência a outros, ou a opinião foi assim formulada — enfeitada, dissimulada, improvisada, usada como argumento a favor ou contra alguém imaginado, ausente, ou representado pelo pesquisador etc.? A dimensão simbólica do que se diz é mais forte que a semântica, e o significado é uma resultante global do ato de fala.

Da parte do entrevistador, um gesto de concordância ou compreensão, uma expressão facial de atenção especial (ou, ao contrário, de falha de atenção), uma breve expressão de incentivo, uma simples pergunta de acompanhamento (“Como assim?”, “Pode explicar melhor?”, “Pode dar um exemplo disso?”), qualquer coisa alterará as conexões ocultas do face-a-face. De simples “informante”, que se supunha, alguém de repente está aí como confidente. Mesmo autores ligados à sociologia funcionalista falam da “arte de entrevistar” (Kidder, 1987:34). Da parte do entrevistado, o interesse, a disposição a revelar detalhes, a ponderação das opiniões, o envolvimento etc. afetarão o pesquisador que o entrevista.

A entrevista de sucesso sempre evolui para certo diálogo. De quantas formas e com quantas finalidades pode dar-se esse diálogo? O planejamento cuidadoso de cada entrevista definirá o que dela se espera, mas, mesmo quando realizada em série pa-

drão, cada entrevista é singular e pode trazer surpresas para o interesse maior da pesquisa.

Elementos de análise da conversação

A entrevista é um diálogo. Específico, mas diálogo, algo do gênero “conversação”, pelo qual a lingüística se interessa.

Segundo proposta de Steger, poderíamos lembrar que é possível distinguir dois tipos de diálogo (Marcuschi, 2003:16, grifos do autor):

- t diálogos *assimétricos*, em que um dos participantes tem o direito de iniciar, orientar, dirigir e concluir a interação e exercer pressão sobre o(s) outro(s) participante(s). É o caso das entrevistas, dos inquéritos e da interação em sala de aula;
- t diálogos *simétricos*, em que os vários participantes têm supostamente o mesmo direito à auto-escolha da palavra, do tema a tratar e de decidir sobre o tempo. As conversações diárias e naturais são o protótipo dessa modalidade.

A lembrança da entrevista como forma de conversação, “uma interação assimétrica” (Koch, 1998:71), permite falar dela com categorias de análise desenvolvidas para compreender o que se passa nas conversações em geral. É o caso da organização sequencial, da estrutura de tópicos e da distinção entre textos e macro-textos.

A conversação e, no caso, a entrevista, se desenrola por “turnos” de participação alternada. Há regras e incidentes na organização dos turnos (Marcuschi, 2003:19, grifos do autor).

A regra geral básica da conversação é: *fala um de cada vez*. Pois, na medida em que nem todos falam ao mesmo tempo (em geral um espera o outro concluir) e um só não fala o tempo todo (os falantes se alternam), é sugestivo imaginar a distribuição de turnos entre os falantes como um fator disciplinador da atividade conversacional. Com isso a *tomada de turno* pode ser vista como um mecanismo-chave para a organização estrutural da conversação.

Alguns tipos de conversação se estruturam por “pares adjacentes” (pergunta-resposta, convite-aceitação/recusa, acusação-defesa/justificativa, cumprimento-cumprimento, pedido de desculpa-perdão) e há características daí decorrentes, como a de que a primeira parte seleciona o próximo falante, determina sua ação e coloca o

ponto relevante para a transição de turno (Marcuschi, 2003:35). “Quando um participante tenta tomar o turno fora do momento adequado, fala-se de um *assalto ao turno*, que pode ser eficaz ou não. Nesses momentos ocorre normalmente o fenômeno da *sobreposição de vozes*” (Koch, 1998:71, grifos da autora). Isso faz lembrar que uma entrevista, mesmo sendo uma conversação assimétrica, inclui momentos de simetria, como em um diálogo corrente, momentos às vezes importantes para seu aprofundamento ou redirecionamento. Os conceitos de “pausa”, “silêncio”, “hesitação”, “reparações e correções”, entre outros, podem ajudar a esclarecer momentos significativos na entrevista. Por outro lado, o conceito de “turno nuclear em andamento” (Galembeck, 1996:127), aquele que constitui o núcleo da conversação, leva a fixar sobre o entrevistado o foco do diálogo, mesmo que o entrevistador detenha o poder de iniciar, interromper, dar direcionamento temático e encerrar o diálogo.

A organização tópica da conversação é importante em uma entrevista. “Quando se fala, fala-se de alguma coisa, isto é, os parceiros têm sua atenção centrada em um ou vários assuntos. (...) Na linguagem comum, tópico é, portanto, aquilo sobre que se fala” (Koch, 1998:72). Tende a haver certa hierarquização entre os tópicos, embora isso seja vacilante e de identificação bastante relativa. Mas, por ser uma distinção útil, a autora introduz denominação:

Para evitar confusão, podemos denominar os fragmentos de nível mais baixo de segmentos tópicos; um conjunto de segmentos tópicos formará um subtópico; diversos subtópicos constituirão um quadro tópico; havendo ainda um tópico superior que englobe vários tópicos, ter-se-á um supertópico.

A análise de uma entrevista pode beneficiar-se do conceito de “macro-ato de fala”, que decorre da existência de planejamento e representação global nas seqüências de atos de fala (Van Dijk, 1980:132-144). A um macroato de fala corresponde, na conversação, um macrotexto. Se toda conversação inclui um planejamento (Van Dijk começa com o exemplo simples de um telefonema entre dois amigos, onde o primeiro necessita de algo do segundo, e esse objetivo leva a detalhes), uma entrevista, com mais razão.

A pergunta que inicia novo tópico gera um novo macrotexto. Mesmo sem a participação do entrevistador, o entrevistado “planeja” sua resposta, na medida em que tende a dá-la por partes, contextualizá-la, prepará-la, justificá-la argumentativamente. Contudo, em textos orais isso não se faz de forma ordenada. É possível que o macroato de fala surja no começo, no meio ou no fim da entrevista, ou pode até ocorrer que dada a sua natureza, fique nas entrelinhas.

Ora, o macroato de fala corresponde ao ato ilocucionário principal (no caso exemplificado acima, ele seria o pedido de um amigo ao outro, e o posicionamento deste de atendê-lo ou não), e responde à pergunta: “o que o entrevistado realmente

quis dizer?”. Isso não pode deixar de ser identificado objetivamente (por indicadores verbais ou não-verbais) pelo pesquisador a cada pergunta, e em torno desse macroato se disporá o que também pode ser relevante ou claramente estar descontextualizado e, portanto, ser incidental, descartável.

O momento decisivo da interpretação

A diferença fundamental entre linguagem oral e linguagem escrita (Olson, 1997:107-130; Koch, 1998:68-70) torna a transcrição da entrevista um momento quase perigoso — aí poderá perder-se o significado pragmático e central da fala do entrevistado. A análise lingüística tem convenções apropriadas para reduzir esse risco (Koch, 1998:137-138). Mas é recomendável que a interpretação se faça com o auxílio da própria gravação oral.

No momento da interpretação, o entrevistador não pode “sumir” de cena. Por princípio, aliás, a metodologia tem que incluir o sujeito pesquisador (Ricoeur, 2000). O próprio momento da interpretação tem que incluir uma dimensão reflexiva. A interpretação “começará” já durante a própria entrevista, espontaneamente — é preciso estar advertido para o fato, e guardar-se para o momento da análise. Aí, manter-se-á também uma espécie de atenção à formação da própria convicção sobre o caso em análise (Gould, 1995). Essa consciência reflexa cresce com a experiência, e é essencial à superação do que Bachelard (1996:17-28) chama de “obstáculo epistemológico”. Será importante, às vezes, que o pesquisador observe, através da gravação, o próprio desempenho durante a entrevista: sentirá logo suas intervenções oportunas ou suas interferências inadequadas, personalistas, afetando a formação do significado ali em elaboração pelo entrevistado.

Uma última palavra sobre a interpretação de cada unidade textual, que geralmente é a resposta a uma pergunta, embora possa ocorrer “aglutinamento de respostas” ou “respostas retardadas” (dadas, de fato, mais adiante, em outra pergunta). Olson (1997:133-138) discorre sobre a articulação dos três níveis da interpretação: o sintático, o semântico e o pragmático. Deve-se acentuar que nas conversações é preciso começar pelo terceiro; tentar fazê-lo trabalhando com o segundo, e deste, possivelmente (para os lingüistas indispensavelmente) indo ao primeiro. Acima, tentou-se mostrar que não é sustentável e pode ser vicioso o que a análise de conteúdo faz, quando se fixa no primeiro para trabalhar no segundo e esquece o terceiro.

Enfim, toda interpretação é uma recriação. Cada pesquisador-autor tem sua ótica e seus objetivos para a peça que pretende produzir. Haverá, em certo momento, um “desprender-se” do texto do entrevistado. Tudo o que se pode exigir é que isso se faça com evidência argumentativa plenamente objetiva e justificável.

6. Sugestões para a análise de entrevistas

Na seção “Qual o exato escopo deste ensaio metodológico?”, procurou-se deixar claro que nosso problema geral era a passagem legítima das falas dos entrevistados para a produção do significado, criação própria do pesquisador, e que tal problema, de fundo epistemológico, passava por um trabalho preparatório, mesmo que indissociável, de organização e agregação de informações oriundas das entrevistas — sempre considerada a situação de uma *série delas*, compondo investigação empírica de um mesmo ponto. O foco passava, portanto, a colocar-se naquele trabalho organizativo, que envolve algum nível de padronização de ações. As últimas seções procuraram acentuar que essas ações ou procedimentos devem moldar-se por uma concepção sustentável sobre o que vem a ser a produção de significados na conversação, estando a entrevista neste gênero. A partir de agora, passa-se a sugerir algo sobre elas, com uma preocupação: não podem ir além de sua função de procedimento vestibular e facilitador.

Advertência para um risco

Mesmo assim, preocupa fazer sugestões de procedimentos e roteiros práticos. Não se nega determinada validade a isso, adverte-se, porém, quanto a certo mal-entendido que redundaria em formalismo, problema que já foi objeto de crítica e preocupação na estrutura de dissertações e teses (Mattos, 2002). Em metodologia, o mal-entendido consiste em pensar que a essência do trabalho de pesquisa está na prática correta; no caso, pensar que no cumprimento consciente de um bom roteiro está o sucesso da análise do material colhido na entrevista. O roteiro prático passa então a ser o plano em que a ação do pesquisador se desenrola. Os pesquisadores juniores (e muitos seniores) tendem a fazer assim, e até a pensar que se algum software se encarregasse desse roteiro, melhor ainda.

Por isso, propor agora “sugestões de prática” é, no mínimo, um grande risco. Por que correr esse risco? Para incentivar alternativas metodológicas. Trata-se de apoiar os primeiros passos, que se espera continuados em passos livres. O método, propriamente, alternativo à análise de conteúdo, já foi proposto nas seções acima; e não há formas bem previsíveis nem uma melhor forma de executá-lo. Embora raramente o confessem, tudo o que manuais de metodologia podem dizer com pertinência é: “costuma-se fazer dessa maneira. Resolva você no seu caso”.

Só deve olhar para um mapa quem sabe para onde ir e tem condições de decidir por onde. Na maturidade do pesquisador, o domínio básico das ações substantivas que permeiam o processo é o que alimenta a capacidade de atender à variedade de casos. E aquele domínio não se adquire sem a prática tentativa e reflexiva. As-

sim, também na metodologia científica andar se aprende andando em uma variedade de terrenos e situações, embora isso realmente só aconteça se tal prática for reflexiva (Alvesson e Sköldberg, 2000) e se for possível reforçar um núcleo central de convicções e habilidades, que, no caso de competências lingüísticas, é a intuição do jogo de linguagem cabível ao conjunto da ação.

O nível de análise que aqui interessa

Há graus de aprofundamento da análise dos significados produzidos em uma entrevista. Consideram-se dois tipos ou níveis de análise em que seria possível buscar evidências a partir do próprio uso da linguagem: a análise do significado semântico-pragmático da conversação e a análise lingüística.

O primeiro nível procura a compreensão dos *significados de macrotextos* (“significado nuclear”), unidades maiores de resposta com seus desdobramentos em uma ou mais perguntas; dos *significados incidentais relevantes*, digressões e outros elementos mal contextualizados na fala, mas de alto interesse; e, ainda, dos *significados de contexto*, pressupostos ou implicados em cada resposta ou emergentes da relação de várias respostas.

O segundo nível exige análise lingüística para produzir evidências em maior detalhe, observando operadores argumentativos, marcadores de pressuposição, indicadores modais e atitudinais, e tempos verbais. Apesar de enriquecer os mesmos aspectos do significado, acima distinguidos, este nível de análise exige competências de análise lingüística do discurso aqui não pressupostas.

Somente o primeiro deles, *a análise do significado semântico-pragmático da conversação*, é considerado aqui, por dois motivos:

1. mantém-se a intenção original deste artigo — estimular, de imediato, a prática, confiando em que ela própria será o maior estímulo para o aperfeiçoamento do pesquisador;
2. a análise detalhada, por elementos textuais, limita fortemente o número de entrevistas. E a tradição em administração é tentar captar e integrar a diversidade, seja de campos organizacionais, seja de estratégias e opinião de gestores, o que exige número maior de entrevistas.

Um modelo de apoio em cinco fases

Considerando a variedade imprevisível de delineamentos de pesquisa, aqui se apresenta apenas modelo de referência sobre procedimentos de organização e análise de *conjuntos de entrevistas* realizadas com o mesmo objetivo. Vamos falar de cinco fases, uma estrutura de ações que, em seqüência, *prepara, suporta e ajusta* o trabalho substantivo, que é a interpretação — aporte único, inalienável e criativo do pesquisador. Após isso, seguir-se-ia a integração redacional do texto acadêmico.

Fase 1: recuperação

É preciso primeiro recuperar, em sentido amplo, o momento da entrevista; transcrever o que foi gravado, depois de ouvir a fita atentamente, fazendo anotações preliminares, de memória, sobre significados que parecem emergir de alguns momentos especiais, e que ficarão no aguardo da análise. Os textos das várias entrevistas, com todas as anotações de referência (local, hora, circunstâncias especiais etc.), devem estar à disposição para serem trabalhados juntamente com a gravação oral. Quanto mais próxima da entrevista for feita a sua recuperação, melhor.

Fase 2: análise do significado pragmático da conversação

A análise básica do texto de entrevista é feita em duas “demãos” e uma revisão delas.

A primeira “demão” de leitura e audiência do texto é dirigida a observar como se desenrolou o *contexto* pragmático do diálogo, como a responder à pergunta: o que aconteceu ali entre aquelas duas (ou mais) pessoas; ou o que foi acontecendo ao longo da entrevista? Como o assunto foi se desenvolvendo? Onde parece terem ocorrido “pontos altos” e momentos de “ausência”? Que respostas “transbordaram” para outras, deixando-se advertência para, no passo seguinte, verificar a construção composta do significado. Sugerem-se anotações de *fatos*, à margem do texto (é bom que seja impresso com ampla margem lateral).

A segunda “demão” de leitura e audiência do texto é dirigida a observar, *pergunta-resposta a pergunta-resposta*, os fatos do *texto* pragmático-semântico ($F(p)$), como a responder três perguntas básicas:

- 1 a primeira, sobre o *significado nuclear da resposta*. “O que, então, ele(ela) teria respondido e que fatos de linguagem (expressões orais ou não) poderiam deixar isso evidente?” Pode ser que não se chegue logo a algo claro ou que se tenha que descer ao nível sintático do texto (como as frases foram armadas, os verbos e os conectivos usados), para voltar depois ao nível pragmático-semântico. Sugerem-se

anotações sobre os fatos de língua-gem, inclusive citações textuais, que servirão mais tarde na redação do texto de análise;

- † a segunda, sobre os *significados incidentes* — que não surgiram na linha direta da resposta à pergunta, mas são relevantes para os objetivos da pesquisa. “Que mais posso colher de importante ou revelador nessa resposta?” Sugerem-se anotações, à parte das anteriores, sobre os fatos de linguagem, inclusive citações textuais, que servirão mais tarde na redação do texto de análise;
- † a terceira, sobre as *suposições implícitas a respeito do contexto* (organizacional, técnico, cultural, econômico, estratégico etc.) relevante ao tópico. Sugerem-se anotações, à parte das anteriores, sobre os fatos de linguagem, inclusive citações textuais, que servirão mais tarde na redação do texto de análise.

Após essas tarefas de análise básica das entrevistas, cabe fazer uma revisão do que nelas foi colhido, apenas com o intuito de melhorar a qualidade do material anotado, pois, salvo o caso de recusa de validação, a partir daqui o pesquisador deixará de trabalhar com os textos e gravações originais, só eventualmente vindo a recorrer a eles. Um grande volume de material é então posto de lado.

Fase 3: validação

Pelo menos o significado nuclear da resposta a cada pergunta, tal como entendido pelo pesquisador, deve ser validado pelo próprio entrevistado em seu aspecto semântico (“Eu entendi que o senhor/senhora respondeu ‘assim’ — ou ‘isso’ — à tal pergunta: estou certo?”). O material pode ser remetido ao entrevistado como citação textual (“assim”), ou, preferentemente, sob a forma de paráfrase (“isso”) — uma frase do pesquisador que exprima substantivamente o mesmo, porém da forma como ele a entendeu.

A validação se destina a firmar ou infirmar o fato ou ponto de início da análise, não visa as elaborações do pesquisador sobre ele. Se o entrevistado não assume a autoria da afirmativa e a retifica, a fase 2 é refeita nesse ponto específico, ou simplesmente ele é suprimido.

Cabe ainda, sobre a validação, mencionar o caso de fatos relatados pelo entrevistado. A validação então será externa: em outra fonte (documental, por exemplo) ou em entrevista de natureza complementar, específica, com outra pessoa, e não mais submetida à análise semântico-pragmática da conversação, aqui descrita.

Fase 4: montagem da consolidação das falas

A montagem da consolidação das falas visa instrumentar a fase seguinte, de análise de conjuntos, criando uma “matriz de consolidação”. É preciso promover uma visualização de conjunto para as observações colhidas na fase anterior, porque é importante aproximar relatos, opiniões e atitudes dos entrevistados. A consolidação consiste na transcrição dos dados colhidos, pelo menos os da análise dos significados nucleares das respostas para uma matriz de dupla entrada: em uma, os entrevistados, possivelmente aproximados por características de estratificação, em outra, as perguntas. Na interseção, as respostas, que são as unidades textuais básicas de análise. Deve-se usar folha de papel (ou tabela eletrônica) a maior possível, mas certamente as anotações referentes aos significados incidentes e as suposições implícitas a respeito do contexto terão, na célula adequada, apenas chamada para folha suplementar. Se possível, deve-se deixar ampla coluna à direita e embaixo da matriz para anotações, na fase seguinte.

Fase 5: análise de conjuntos

Como anunciado na fase anterior, este é o momento mais importante para a produção de resultados gerais da análise: primeiro, visualizando os fatos de evidência relativos a cada entrevistado, no conjunto das suas respostas, quando se identificarão “respostas retardadas” ou “antecipadas”; segundo, visualizando os fatos de evidência relativos a cada uma das perguntas; terceiro, “pairando meditativamente” sobre todo o conjunto das entrevistas... Fazem-se marcações de destaque sobre significados de fala que valem individualmente e sobre os que formam sentidos novos, quando vistos em conjunto. Registram-se na coluna da extrema direita ou na inferior, conforme o caso, as *observações conclusivas* sobre conjuntos e subconjuntos. Em folhas complementares ficarão as observações conclusivas sobre os destaques individuais. A ligação entre observações conclusivas e fatos de linguagem (expressões), no entanto, em hipótese alguma pode ser perdida. Nessa fase, que é rica de argumentos e inspirações, já se pode iniciar as redações parciais do texto acadêmico, cuja elaboração, de forma sistemática, se seguirá à análise.

O julgamento de pares sobre consistência da análise

É prática de alguns grupos de pesquisa submeter a pares, sistematicamente e como parte dos procedimentos de análise, certas observações conclusivas do pesquisador, antes que este se sinta autorizado a redigir seu texto, funcionando a praxe como “validação da interpretação”. (Não nos referimos aqui à técnica de opinião de “juízes” no estabelecimento de escalas e categorias de análise.) Que haja confronto de percepções, é vá-

lido e inspirador. No entanto, não faz sentido “*validar* interpretações”, porque os fatos não comportam nunca interpretação única. Entre outros pontos em que pode haver contribuição de colegas ao texto — e isso sempre houve e haverá —, a questão central consiste no exame da argumentação que funda precisamente *aquela* interpretação do pesquisador. Essa, sim, é submetida a pares quando concluído o texto, como parte normal das instituições acadêmicas de publicação e apresentação de trabalhos em simpósios, desejavelmente pelo sistema *blind review*.

7. Conclusões

Este artigo chama a atenção para a questão metodológica na área de administração. Temos multiplicado esforços e exigências formais na nossa produção acadêmica visando uma “maioridade científica” e o reconhecimento de pesquisadores de áreas próximas e de maior tradição. As insuficiências naturais ao crescimento por tentativa e erro têm-se localizado na chamada “metodologia alternativa” ao padrão da sociologia positivista, prevalente entre nós e que faz uso de procedimentos de análise estatística, já consagrados. Não devem estes ser abandonados, apenas revisto o seu uso para problemas de pesquisa específicos. A questão da qualidade para as demais metodologias converge, a nosso ver, para a forma e a convicção epistemológica com que se faz uso de um instrumento fundamental: a entrevista não-estruturada. Seguindo a tradição das ciências sociais aplicadas, para investigar nosso tema recorreremos às pessoas. Mas como tratar o que trazemos de volta em mãos? Cedo descobrimos que estamos diante de problema metodológico muito mais complexo que o padrão prevalente, confiado à regularidade das relações matemáticas.

Nas tentativas de sistematizar a experiência, costumamos recorrer aos manuais. Mas os manuais de análise de entrevistas não-estruturadas nos oferecem de volta padrões estruturalistas e formalizantes. Talvez por seus pressupostos sobre o que seja objetividade, sobre o lugar do próprio pesquisador no processo ou sobre a natureza do ato humano lingüístico, idealmente sentem-se mais confortáveis com relações estáveis na compreensão dos fenômenos. De volta a algoritmos! Falar de algoritmos é entrar em cheio no campo tecnológico dos sistemas de informação, solução adequada para as pressões por expansão da produção acadêmica e do número de dissertações em menor tempo. Essa está parecendo ser a história dos nossos envolvimento com a chamada “análise de conteúdo”.

Neste artigo tentou-se argumentar a favor da aplicabilidade de conceitos metodológicos de duas outras disciplinas à análise de entrevistas não-estruturadas: a pragmática da linguagem, um campo originado na filosofia, mas hoje quase transdisciplinar, e a análise lingüística do discurso, em sua vertente associada à pragmática.

O que faz a ligação íntima daquelas disciplinas com nossa questão premente, a de análise de entrevistas não-estruturadas, é o conceito de conversação. A entrevista não-estruturada, supostamente feita face a face, é um diálogo, uma situação de interação, e, diante disso, é menos relevante a simetria de participações do que a tendência a que os significados se devam fortemente à força da presença do interlocutor. Habermas (1990:69-77) tem insistido na “mutualidade” congênita da comunicação humana. A conversação humana vem sendo estudada sistematicamente há mais de 50 anos pela lingüística e pela pragmática da linguagem.

No afã de mostrar a fecundidade de uso dos conceitos desses dois campos, este artigo, ao seu final, se propôs (arriscadamente) a enfrentar o desafio da prática de pesquisa em administração. Ora, a estruturação da pesquisa é atividade ao mesmo tempo criativa, criteriosa e apoiada em experiência anterior. No caso de análise de entrevistas não-estruturadas — campo a cuja complexidade já se aludiu —, aqui se fazem *sugestões*. Os procedimentos descritos encontrarão desde o momento de sua leitura, potencial conflito com experiências de outros pesquisadores, que nelas confiam. Sustento, no entanto, que são válidos em sua relação com os conceitos de onde se deduzem, e que podem ser úteis como inspiração, ou como simples contribuição ao nosso esforço atual de aprendizagem por tentativa e erro.

Referências bibliográficas

- ALVESSON, Mats; SKÖLDBERG, Kaj. *Reflexive methodology: interpretation and research*. London: Sage, 2000.
- AUSTIN, John L. *Quando o dizer é fazer*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.
- BACHELARD, Gaston. *A formação do espírito científico: contribuição para uma psicanálise do conhecimento*. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2002.
- DUCROT, O. *O dizer e o dito*. Campinas: Pontes, 1987.
- FIELDING, Nigel. Choosing the right qualitative software package. *CAQDAS Networking Project, Data Archive Bulletin*, n. 58, May 1995.
- FREITAS, Henrique; JANISSEK, Raquel. *Análise léxica e análise de conteúdo: técnicas complementares sequenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos*. Porto Alegre: Sphinx, Sagra Luzzatto, 2000.
- GALEMBECK, Paulo de T. Simetria e assimetria em textos conversacionais. In: MAGALHÃES, Isabel (Org.). *As múltiplas faces da linguagem*. Brasília: UnB, 1996.

- GEWANDSZNAJDER, F. *O que é o método científico?* São Paulo: Pioneira, 1989.
- GLASERSFELD, Ernst von. A construção do conhecimento. In: SCHNITMAN, D. F. (Org.). *Novos paradigmas, cultura e subjetividade*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- GOULD, Stephen J. Researcher introspection as a method in consumer research: applications, issues and implications. *Journal of Consumer Research*, v. 21, n. 4, p. 719-722, March 1995.
- GUBA, Egon; LINCOLN, Ivonna. *Naturalistic inquiry*. New York: Sage, 1984.
- ; ———. Competing paradigms in qualitative research. In: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Ivonna S. *Handbook of qualitative research*. London: Sage, 1994.
- HABERMAS, Jürgen. *Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.
- . *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. 3. ed. Madrid: Cátedra, 1997.
- KIDDER, Louise H. (Org.). *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987. v. 2.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *A interação pela linguagem*. 4. ed. São Paulo: Contexto, 1998. (Repensando a língua portuguesa).
- KRIPPENDORFF, K. *Content analysis: an introduction to its methodology*. London: Sage, 1980.
- LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artes Médicas; Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da conversação*. 5. ed. São Paulo: Ática, 2003.
- MATTOS, Pedro Lincoln C. L. A estruturação de dissertações e teses em administração: caracterização teórica e sugestões práticas. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 6, n. 3, p. 175-198, 2002.
- MORIN, Edgar. *Ciência com consciência*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1996.
- OLIVEIRA, Manfredo Araújo de. *Reviravolta lingüístico-pragmática na filosofia contemporânea*. São Paulo: Loyola, 1996.
- OLSON, David R. *O mundo no papel*. As implicações conceituais e cognitivas da leitura e da escrita. São Paulo: Ática, 1997.
- PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. *Tratado da argumentação: a nova retórica*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- POPPER, Karl R. *A lógica da pesquisa científica*. São Paulo: Cultrix, 1975a.
- . *Conhecimento objetivo: uma abordagem evolucionária*. São Paulo: Edusp, Itatiaia, 1975b.

RICOEUR, Paul. *Teoria da interpretação*. Lisboa: Edições 70, 2000.

RORTY, Richard. *A filosofia e o espelho da natureza*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

SANTOS, Boaventura de S. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 2000. v. 1.

SEARLE, John. *Speech acts*. Cambridge: CUP, 1969.

VAN DIJK, Teun A. *Texto y contexto*. Semántica y pragmática del discurso. Madrid: Cátedra, 1980.

WITTGENSTEIN, Ludwig. *Investigações filosóficas*. São Paulo: Nova Cultural, 1996.