

---

## Entrevistas focalizadas de grupo: Roteiro da sua utilização numa pesquisa sobre o trabalho nos escritórios

Virgínia Ferreira\*

### Introdução

Neste texto, dou conta de algumas das questões e estratégias de ordem prática suscitadas pela utilização das entrevistas focalizadas de grupo na produção de parte da informação utilizada na pesquisa que realizei sobre o trabalho nos escritórios (Ferreira, 2004). Trata-se de uma técnica sobre a qual não se tem escrito muito no nosso país, tanto quanto é do meu conhecimento, mas que conhece uma utilização crescente. Depois de esclarecer o sentido e fundamentos das minhas decisões em termos de tradução, analiso o tipo de informação que é possível produzir com esta técnica e, por fim, a reflexão sobre as vantagens e limitações da sua utilização no caso concreto da minha investigação.

### 1. Incertezas de uma designação/definição

Não é fácil traduzir a expressão *focus groups*. A tradução literal - grupos focais - não parece ser suficientemente esclarecedor do tipo de dispositivo de que se trata, porque nem remete para a situação de entrevista. José Azevedo (em comunicação oral) chama-lhe entrevistas focalizadas, traduzindo à letra do título do manual de Robert Merton, Marjorie Fiske e Patricia Kendall – *Focused Interview*. A esta tradução julgo que falta a ideia de entrevista a um grupo de pessoas, já que em português também usamos a expressão entrevista centrada para um dispositivo de recolha de informação que tem algumas características semelhantes – é focalizada num tema, numa dimensão da experiência – só que neste caso a entrevista é individual e, como tal, o tipo de informação que fornece é de natureza completamente diferente. Como, porém, a designação discussões focalizadas foge um pouco ao cânone, não creio que se adequa, até porque neste caso falha a ideia de evento experimental promovido por quem investiga, a ideia de que se trata de uma situação de entrevista. Mesmo na literatura europeia de língua inglesa sobre o assunto a terminologia não está de modo algum estabilizada: grupos de discussão (*group discussion*) e painéis de sensibilização (*sensitivity panels*) são algumas das designações referenciadas em Catterall e Maclaran (1997: parág. 1.5). Mas tão-pouco tal acontece na segunda língua de referência. Num volume dirigido por Alain Blanchet, surgem pelo menos duas designações para este tipo de entrevista. Blanchet utiliza a expressão *entretien focalisé* (1985: 50), mas Roger Mucchielli, num texto mais antigo, utiliza a expressão *réunion-discussion à thème* no momento exactamente em que está a estabelecer as diferenças entre esta metodologia e a entrevista de grupo (Mucchielli, 1974: 8).

A expressão entrevista de grupo focalizada é utilizada no volume organizado por Maria das Dores Guerreiro (1998: 130; 161). É, em meu entender, uma expressão mais correcta, mas, penso que a tradução mais rigorosa será entrevista focalizada de grupo, porque me parece que se distancia mais da tradicional entrevista de grupo, cujo dispositivo, sendo semelhante, serve objectivos radicalmente diferentes. A entrevista de grupo dirige-se, por definição, a um grupo, acerca do qual supõe a existência de uma vida colectiva, um modo comum – e típico desse grupo – de experienciar algo que faz parte das suas condições de existência, do ‘vívido’ do grupo, enquanto nos *focus groups* o tema é exterior à vida do grupo, é-lhe proposto como matéria de reflexão, na qual cada elemento tem um interesse pessoal apenas do ponto de vista

---

\* Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Centro de Estudos Sociais.

intelectual, técnico, profissional, etc. (Mucchielli, 1974: 6-7). Portanto, no caso da entrevista de grupo, o tema é intrínseco à vida do grupo, e os participantes estão necessariamente implicados no tema ou no problema, porque todos são implicados ... afectiva e existencialmente implicados. O tema toca na sua vida de membros do grupo, enquanto tais. Esta condição está ausente no tipo de entrevistas que realizei. Esta diferença é importante porque se cria uma dinâmica psicossocial menos marcada pelo conflito, menos propensa ao surgimento de fenómenos de oposição, por exemplo, porque as pessoas participantes não estão implicadas, não têm uma memória a associar àquele agrupamento perfeitamente aleatório e efémero.

Na expressão entrevista focalizada de grupo, a ênfase recai na ideia de entrevista focalizada e, só depois, se especifica que se dirige a um colectivo. De qualquer modo, também esta expressão pode sugerir a ideia de que se trata de grupos, no sentido sociológico do termo – colectivos organizados que prosseguem finalidades definidas, etc.. Merton, na introdução à segunda edição do manual, utiliza a expressão “*focused interview of small groupings*”, exactamente para fugir a esta confusão. O que me leva a pensar que talvez grupos de discussão focalizada pudesse obviar este problema. Como, uma vez mais, aqui está ausente a ideia de entrevista, acabei por optar por entrevista focalizada de grupo.

## 2. Natureza da informação produzida pelas entrevistas focalizadas de grupo

Este tipo de entrevista foi desenvolvido por Robert K. Merton, Marjorie Fiske e Patricia L. Kendall (*The Focused Interview*, publicado em 1956, por Glencoe, The Free Press, Illinois), em pesquisas com os soldados e o público norte-americanos. O primeiro trabalho data de 1946, trata-se de um artigo com o mesmo título, publicado na *American Journal of Sociology* e assinado apenas por Merton e Kendall. Merton explica na segunda edição do manual como começou a utilizar este procedimento em 1941 para conhecer o impacto de programas de rádio sobre o moral das tropas americanas, em plena II Grande Guerra Mundial. Durante algum tempo esta técnica manteve-se associada aos estudos sobre as reacções aos meios de comunicação social até que, já na década de 1970, Harriet Zuckerman a utilizou num estudo sobre cientistas (Merton, 1990: xix). Na sociologia só começou a ser utilizada já nos finais da década de 1980, mas entretanto a técnica tinha emigrado para outras disciplinas, em especial os estudos de marketing e de saúde, em cujo âmbito conheceu um enorme desenvolvimento.

No entendimento da equipa que a ensaiou primeiramente, esta técnica, pela sua natureza, destinava-se especialmente a originar novas ideias e hipóteses, e não a produzir resultados conclusivos acerca de padrões de comportamento (que deveriam ser posteriormente estudados com métodos quantitativos). Na sua formulação inicial, a entrevista focalizada de grupo cumpria especialmente uma função de estudo experimental de impacto (especificação do estímulo, interpretação de descoincidências entre impacto esperado e obtido e entre reacções da maioria e de subgrupos e, finalmente, interpretação dos processos envolvidos no impacto experimentalmente induzido) (Merton, Fiske e Kendall, 1990: 6/7). Na verdade, no início, as pessoas eram sujeitas a uma situação experimental (ouvir uma emissão de rádio, ver um filme, ler uma história, etc.), mas no actual retorno à técnica, no âmbito da sociologia, este carácter experimental apagou-se e este tipo de entrevista é igualmente utilizado para conhecer reacções e interpretações sobre eventos passados. Talvez devamos afirmar que tem carácter quasi-experimental, porque se trata de observar uma conversa entre pessoas que, no entanto, não é espontânea nem decorre num ambiente natural. Trata-se de um evento organizado que implica a reunião de pessoas que possuem em comum o terem passado por determinada experiência, a intervenção de uma pessoa que conduz a entrevista e, em termos de conteúdos, são exploradas as experiências subjectivas das pessoas que participam relativamente à questão que constitui o foco da conversa.

A principal razão por que se deve optar pela entrevista focalizada de grupo é que ela congrega algumas das vantagens dos métodos etnográficos, como a profundidade e a observação da interacção, e não tem alguns dos defeitos destes, nomeadamente, a morosidade que é própria de uma metodologia que “espera que as coisas aconteçam” para obter informação. Na base da opção por este tipo de entrevista está a convicção de que é possível conhecer melhor

as atitudes, as crenças e os sentimentos das pessoas, quando elas se encontram em interacção de grupo, porque a situação de grupo faz surgir uma muito maior multiplicidade de opiniões e de processos emocionais, muito mais limitados em situação de entrevista individual. É claro que um estudo assente nesta técnica tem um valor exemplar, na medida em que se coloca a questão do nível de análise e do tipo de informação produzido por este dispositivo. De qualquer modo o que distingue este tipo de entrevista é que se considera que a dinâmica do grupo é importante no próprio processo de produção da informação. Assim, o material produzido por cada participante em entrevista individual aparece mais concentrado, enquanto o da entrevista de grupo apresenta aspectos diferenciais – diga-se mesmo eventualmente contraditórios, porque o enunciado de cada participante, para além de fazer sentido no contexto das suas características individuais, também é determinado pelos enunciados dos restantes. A complementaridade entre os dois tipos de entrevista é notória, na medida em que, na entrevista individual temos acesso ao nível intrapessoal, enquanto a de grupo é mais pertinente para a dedução de hipóteses ao nível interpessoal.

A entrevista focalizada de grupo no processo de pesquisa dá-nos acesso, através da observação da interacção, à visão do mundo, à linguagem usada e aos valores acerca de determinada temática das pessoas que participam, mas de modo nenhum nos possibilita o acesso aos seus processos psicológicos e aos seus conflitos interiores (Blanchet, 1985; Morgan, 1988; veja-se também Gibbs, 1997 e Callaghan, 1998: parágrafo 4.5). Não se trata de uma entrevista clínica, através da qual eu obtenha uma definição psicossocial da pessoa entrevistada. O que me interessa obter é o esboço das representações da pessoa entrevistada relativamente a uma experiência vivida; é uma noção do modo como as pessoas constroem a problemática e os aspectos que adquirem relevância nessa construção; é a compreensão do modo como as pessoas avaliam a sua experiência e do hiato que geralmente existe entre as práticas e os discursos. No meu caso, a experiência do trabalho com os computadores foi o princípio organizador da interacção proposta. Nas suas múltiplas dimensões – processo de adaptação, aprendizagem, treino.

No caso da pesquisa que realizei sobre os escritórios, creio que esta técnica é um bom complemento da avaliação do impacto feita através dos indicadores de tipo quantitativo relativos ao emprego, por exemplo. Foi sobretudo através do recurso a esta técnica que pude explorar os aspectos como a incidência das relações sociais de sexo no trabalho com as novas tecnologias de informação e, em especial, na construção identitária em contextos de trabalho.

Pela breve apresentação, quer-me parecer que já adiantei algumas das razões pela qual optei por este tipo de recolha de informação para estudar o impacto da introdução do computador nas subjectividades de quem trabalha no escritório.

### **3. Estilos de moderação e de facilitação da comunicação**

Um dos problemas que há que resolver em cada processo de pesquisa é o de saber como obter simultaneamente material discursivo *fiável*, isto é, correspondendo ao que a pessoa entrevistada gostaria de transmitir a propósito das questões abordadas, e *válido*, isto é, pertinente para a pesquisa e respondendo aos objectivos da pesquisa. Ou seja, mais prosaicamente, trata-se de saber qual o estilo de condução das entrevistas a adoptar. Todos os manuais apontam para um papel de moderação limitada à introdução dos temas e à facilitação da comunicação entre as pessoas. Além disso, são bastante enfáticos quanto à necessidade de a pessoa que modera a interacção não dar opiniões pessoais, não tomar o partido de alguns participantes contra outros, etc. (por exemplo, Kreuger, 1988; Morgan, 1988). Essencial é, contudo, não deixar que a conversa fuja ao foco da entrevista. Como afirma Blanchet, a fiabilidade apela a uma atitude não-directiva, pois não deve ser quem entrevista que, com as suas perguntas muito estruturadas, acaba por estruturar também os discursos das outras pessoas, mas a validade impõe que a entrevista seja efectivamente conduzida, com alguma directividade, para garantir a pertinência dos discursos, do ponto de vista dos objectivos do estudo. Há efectivamente momentos em que é necessário intervir para reconduzir as pessoas aos temas que constituem o foco da entrevista (Blanchet, 1985: 50).

Ora, não é nada fácil combinar estas duas vertentes da orientação da conduta de quem entrevista. As recomendações vão no sentido de organizarmos as questões de forma dedutiva, do geral para o particular. Utilizar a técnica do afunilamento do âmbito das questões. Blanchet (1985: 50/51) aconselha o seguinte caminho: recontar da experiência; exploração do conjunto dos temas; pesquisa progressiva das especificidades (detalhes); pesquisa de profundidade através da reformulação dos sentimentos implícitos expressos.

A partir deste conjunto de considerações, elaborei um guião de entrevista focalizada de grupo que pudesse ser usado de forma semidirectiva. Mais precisamente, podendo lançar apenas três ou quatro questões que pudessem constituir pretextos de troca de ideias (ver guião comentado em Ferreira, 2004: cap. 6).

#### 4. Os dilemas em torno do tratamento da informação

O principal objectivo desta fase é organizar os dados de modo a facilitar a análise e a interpretação e decidir o tipo de procedimentos a utilizar no caso das entrevistas focalizadas de grupo é uma questão extremamente delicada, porque se corre inclusive o risco de subverter completamente as potencialidades deste dispositivo. Como durante muito tempo foi desenvolvido especialmente fora do quadro das ciências sociais, este foi o aspecto mais negligenciado e mais ausente da literatura produzida até muito recentemente. Que procedimentos adoptar? Codificar os enunciados produzidos pelas pessoas, recortando-os, descontextualizando-os e reagrupando-os ao bel-prazer dos ditames das hipóteses que se pretendem demonstrar, como é frequente encontrar nas pesquisas qualitativas baseadas em entrevistas individuais, nas quais se procura escrutinar apenas universos individuais? Este tipo de procedimentos leva à proliferação de códigos de classificação dos conteúdos para tratamento quantitativo e à perda de informação contextualizadora dos discursos produzidos, típica afinal dos métodos quantitativos. A alternativa seria recorrer às receitas provenientes da teoria ancorada de Strauss, Silverman e Glaser, que recomendam sucessivas leituras, com anotações interpretativas nas margens, que tem a vantagem de tomar cada sessão como um todo e não como uma soma de enunciados discursivos. Vejamos então as escolhas feitas.

A primeira decisão importante a tomar nesta fase diz respeito ao modo de transcrever as gravações das entrevistas porque, como é lógico, este vai ter fortes implicações e deve decorrer de uma fundamentação teórica consistente.

No tratamento da informação, comecei por recorrer a *software* informático, o NUD\*IST, para as funções de codificação, recorte e colagem de enunciados produzidos pelos participantes nos grupos de discussão. Esta modalidade facilitou-me algumas tarefas, como, por exemplo, registar a ocorrência de temas, argumentos e modos discursivos ou colocar as intervenções de cada participante numa única sequência. O tratamento informático pode, porém, acabar por esquartejar tanto a informação que dificilmente nos consegue devolver uma imagem dos processos de grupo ou mesmo dos processos individuais de adaptação ao grupo que têm lugar durante a interacção. Ou seja, podem perder-se efectivamente os aspectos mais interessantes na utilização desta metodologia, aqueles que conferem heurística à atitude epistemológica que lhe subjaz – precisamente os aspectos relativos à interacção do grupo.

Considerarei, por isso, que seria mais relevante para a análise reler sucessivamente as transcrições e fazer anotações apostas nas margens (em várias cores, consoante diziam respeito a processos do grupo, a *nuances* dos discursos individuais ou a categorias de discurso). Conforme apontam Catterall e Maclaran (1997: parág. 4.6), o tratamento manual ajuda a revelar aspectos importantes do processo de interacção:

A linguagem que é partilhada pelos participantes – o que é compreendido e o que suscita pedidos de esclarecimento;

As crenças e os mitos que são aceites e os que são contestados;

Os argumentos avançados quando qualquer participante se sente interpelado (especialmente em casos de rejeição das suas tomadas de posição);

As fontes de legitimação dos discursos a que as pessoas recorrem para justificar as suas opiniões e validar as suas experiências;

As metáforas a que recorrem, que ilustram os principais referentes do seu mundo cognitivo;

Os argumentos e tipos de informação que fazem com que as pessoas mudem de ideias durante a sessão de grupo;

O tom de voz, a linguagem corporal e o envolvimento emocional com que as pessoas participam na discussão (aspectos em que a gravação audiovisual é mais útil).

Em síntese, quando se tratou de fazer uma análise de conteúdo a partir das transcrições fiz a codificação dos enunciados com recurso a *software* informático – NUD\*IST. Para os aspectos relacionados com o processo de interacção no grupo, a codificação foi feita a partir do suporte papel, em sucessivas etapas. Num primeiro tempo o material foi, de acordo com o exposto, submetido a uma análise diferencial dos conteúdos.

O tratamento informático permitiu-me encontrar alguns padrões que foram explorados na análise, através inclusive da quantificação (frequências absolutas e relativas de co-ocorrências). Morgan sugere que a negligência deste aspecto do tratamento e interpretação da informação se deve à relutância entre quem adopta métodos qualitativos em contar seja o que for e fazer cálculos sejam eles quais forem, tal é a ânsia de mostrarem o seu distanciamento relativamente às metodologias quantitativas (1988). Ora, pouco a pouco, o desenvolvimento de *software* para tratamento de enunciados foi-se impondo e hoje vários/as autores/as têm vindo a advogar uma atitude muito mais positiva quanto a codificar, cortar e colar enunciados, a contar palavras ou segmentos de texto e a recorrer ao tratamento informático (Catterall e Maclaran, 1997: parág. 2.5; Krueger, 1998: 92/93). Eu adoptei este procedimento, com o mero intuito de encontrar padrões nos dados, mas a análise começa depois desta descrição quantitativa da informação. Não partilho de modo algum a opinião algo generalizada na comunidade sociológica portuguesa que o material qualitativo não é compatível com qualquer tipo de quantificação, porque isso implicaria prejudicar as vantagens oferecidas pelas metodologias qualitativas. Mais arbitrário me parece o aproveitamento dado a entrevistas em que os enunciados, de todo descontextualizados, são arrumados na exposição de modo a ilustrar aquilo que se pretende defender, sem que haja qualquer tratamento e exploração sistemáticos da informação produzida.

Num segundo tempo, este material é submetido a uma análise longitudinal que, considerando o discurso produzido como uma totalidade, visa fazer o levantamento e a reconstrução das modalidades de interacção entre os participantes. O objectivo desta análise é o de medir as diferenças de formulação e de conteúdo dos discursos produzidos por mulheres e homens, procurando apurar em que pontos é que nos deparamos com conflito, complementaridade, convergência ou cooperação (quais são as questões que mobilizam cada uma destas modalidades de interacção?). Na pesquisa, não surgiu a oportunidade de explorar todos estes aspectos, até porque o meu interesse incidia de igual modo na exploração das opiniões em termos de conteúdos relativamente à problemática em discussão, mas alguma atenção lhe foi dada.

Espero que este roteiro dos dilemas encontrados e das opções tomadas possa ajudar a quem está a começar a explorar a utilização desta técnica de produção de informação.

## Referências Bibliográficas

- BLANCHET, Alain (1985b) “Les règles du jeu dans l’entretien”, in Alain Blanchet *et al.*, *L’entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod, 81-146.
- CALLAGHAN, Gill (1998) “The Interaction of Gender, Class and Place in Women’s Experience, A Discussion Based in Focus Group Research”, *Sociological Research Online*, 3 (3), (<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/3/3/8.html>).

- CATTERAL, M. e MACLARAN, P (1997) “Focus Group Data and Qualitative Analysis Programs, Coding the Moving Picture as Well as the Snapshots”, *Sociological Research Online*, 2 (1), (<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/2/1/6.html>).
- FERREIRA, Virgínia (2004) “Relações Sociais de Sexo e Segregação do Emprego: Uma Análise da Feminização dos Escritórios em Portugal”, Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia, mimeo, (2. vol, 1.257 pp),
- GIBBS, Anita (1997) “Focus Groups”, *Social Research UPDATE*, 16, University of Surrey (<http://www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU19.html>).
- GUERREIRO, Maria das Dores (org.) (1998b) *Trabalho, Família e Gerações*, Oeiras, Celta.
- KREUGER, Richard A. (1988) *Focus groups: A practical guide for applied research*, Londres, Sage.
- MERTON, Robert K. (1990) “Introduction to the Second Edition”, in Robert K. Merton, Marjorie Fiske e Patricia L. Kendall, *The Focused Interview – A Manual of Problems and Procedures*, Nova Iorque, The Free Press/Macmillan (2.ª ed.), xiii-xxxiii.
- MERTON, Robert K., Marjorie Fiske e Patricia L. Kendall (1990) [1956] *The Focused Interview – A Manual of Problems and Procedures*, Nova Iorque, The Free Press/Macmillan (2.ª ed.).
- MORGAN, David L. (1988) *Focus Group as Qualitative Research*, Londres, Sage.
- MUCCHIELLI, Roger (1974) *L'Interview de Groupe*, Paris, Librairies Techniques, Entreprise Moderne d'Édition e Les Éditions ESF (3.ª edição).