Revista Espacio ECP, 2023, Vol. 4, N°1, 30-52
ISSN: 2452-5383 (en línea)

PESQUISA QUALITATIVA: ENTREVISTA INSPIRADA NA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

QUALITATIVE RESEARCH: INTERVIEW INSPIRED BY THE PERSON-CENTRED APPROACH

Vera Lucia Pereira Alves[1] & Egberto Ribeiro Turato
Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas
UNICAMP
Campinas, Brasil

RESUMO

A pesquisa qualitativa, que visa à investigação da singularidade, complexidade e significado da experiência humana, configura-se como um amplo modelo baseado em diferentes abordagens. Comporta variados métodos e pode ser aplicada a diferentes disciplinas. Preocupada com a exploração do fenômeno, a partir do ponto de vista de quem o experiência, faz uso da entrevista como forma de coleta dos dados. A entrevista qualitativa, se realizada em investigações, como na clássica pesquisa fenomenológica descritiva e, no modelo clínico-qualitativo de uso crescente no Brasil, é o objeto deste estudo. Desenvolveu-se uma reflexão acerca do momento de sua realização, considerando a qualidade da entrevista essencial à compreensão do fenômeno. Tal proposta visa à compreensão do que acontece no decorrer da entrevista e não apenas no momento de análise. Para tanto, objetiva-se avançar com a proposta de emprego de uma entrevista inspirada nos pressupostos da psicologia humanista Abordagem Centrada na Pessoa.

[1] psiveraalves@gmail.com

Palavras-chave: entrevista; métodos de pesquisa – psicologia; pesquisa qualitativa; Rogers, Carl Ransom; psicologia da saúde.

ABSTRACT

Qualitative research, which aims to investigate the uniqueness, complexity and meaning of human experience, is configured as a broad model based on different approaches. It supports different methods and can be applied to different disciplines. Concerned with exploring the phenomenon, from the point of view of those who experience it, it uses the interview as a form of data collection. The qualitative interview, if carried out in investigations, as in the classic descriptive phenomenological research and in the clinical-qualitative model of increasing use in Brazil, is the object of this study. A reflection was developed about the moment of its accomplishment, considering the quality of the interview essential to the understanding of the phenomenon. This proposal aims to understand what happens during the interview and not just at the time of analysis. Therefore, the objective is to advance with the proposal of using an interview inspired by the assumptions of the humanistic psychology Person-Centered Approach.

Keywords: interview; research methods – psychology; qualitative research; Rogers, Carl Ransom; health psychology.

INTRODUÇÃO

A pesquisa qualitativa é um modelo que tem sua importância reconhecida no âmbito científico e cuja presença acadêmica, no Brasil, encontra-se referida à década de 1970, inicialmente, na área de educação (Wertz, Charmaz, McMullen, Josselson, Anderson & McSpadden, 2011; Turato, 2000). Está qualificada em algumas obras como empreendimento desafiador (Wertz et al., 2011; Minayo, 2010). Tal adjetivo parece ser-lhe designado tanto quanto a seu objetivo quanto à sua configuração.

A pesquisa qualitativa visa à investigação da singularidade, complexidade e significado da experiência humana (Wertz, et al., 2011; Ormnston, Spencer, Barnard

& Snape, 2014). Constitui-se como um amplo modelo de pesquisa, baseado em diferentes abordagens e comportando variados métodos, quando inserida nas diferentes disciplinas em que pode ser aplicada.

À parte tal diversidade, segundo Ormnston et al 2014, vários autores buscaram capturar sua essência ou características principais, para defini-la como uma abordagem naturalística e interpretativa, preocupada com a exploração do fenômeno a partir do ponto de vista de quem o experiência. Na pesquisa qualitativa, pergunta-se pelo *quê* e pelo *como*. A pergunta sobre *o quê* foi experienciado implica a pergunta simultânea pelo *como* se deu tal experiência. Tais questões intencionam o conhecimento sobre um processo que é concebido como temporal e que deve incluir a compreensão acerca do contexto.

A investigação das experiências pode se dar via diferentes formas de coleta de dados, entre elas, a solicitação de depoimentos, o emprego de grupos focais e a entrevista. A entrevista qualitativa, com fins científicos é, via de regra, um instrumento para conhecer uma determinada experiência sobre uma situação específica. Nas entrevistas qualitativas, investigam-se variedades de experiência humana. Tenta-se compreender o mundo do ponto de vista dos participantes – sujeitos da pesquisa - a fim de desvelar o significado que atribuem a essas experiências vividas (Kvale, 2006; Englander, 2012).

O pressuposto da pesquisa qualitativa, visando à essa compreensão de significados, identifica-se com a Psicologia pelas semelhanças, notadamente em relação à atividade de psicoterapia. Contudo as diferenças entre as duas atividades - entrevista qualitativa e psicoterapia - indicam tratar-se a primeira de atividade que pode ser realizada por pesquisadores de diferentes áreas e não exclusivamente por psicólogos ou profissionais, com formação para a prática psicoterápica, pois não visam a uma intervenção de ordem terapêutica. No entanto, como refere Turato, mesmo sem formação institucionalizada, para a atividade psicoterápica, “todos os estudiosos do ser humano deveriam se sentir à vontade em buscar recursos do saber psicológico profundo” (Turato, 2000, p. 103).

Simultaneamente, a busca pela compreensão dos significados identifica, por vezes, esse tipo de pesquisa à perspectiva fenomenológica. Entretanto não apenas a perspectiva fenomenológica busca essa forma de conhecimento. Há outros modelos de pesquisa que visam também à captação e compreensão dos significados apresentados pelos entrevistados, como, por exemplo, o que se realiza na pesquisa clínico-qualitativa delineada por Turato (2008).

Será, portanto, na perspectiva desses dois modelos de pesquisa qualitativa - fenomenológica e clínico-qualitativa - que se debruçará o presente texto, indicando tratar-se de uma discussão acerca de entrevistas que têm por base a captação de significados vividos, em específico, descritos quanto a processos de saúde/doença, campo de trabalho da autora e fonte de inspiração para a presente reflexão.

A PESQUISA NA PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA E NA PERSPECTIVA CLÍNICO-QUALITATIVA

A pesquisa fenomenológica objetiva captar o sentido de uma vivência imediata, para uma pessoa em uma determinada situação, portanto é afeita à compreensão do significado e da intencionalidade, os quais são concebidos como inerentes aos atos e às relações, tornando-os fenômenos não quantificáveis, contudo passíveis de compreensão (Forghieri, 2002).

A pesquisa clínico-qualitativa é conceituada por Turato (2000, p. 96) como o "emprego de um conjunto de métodos científicos, técnicas e procedimentos adequados para descrever e interpretar sentidos e significados dados aos fenômenos relacionados à vida do indivíduo".

Assim, pesquisa clínico-qualitativa e fenomenológica assemelham-se na busca pela compreensão dos significados e diferenciam-se, quanto ao procedimento de análise e interpretação dos dados, momento em que a pesquisa clínico-qualitativa se assenta numa perspectiva psicodinâmica. Tal fundamentação, na teoria psicanalítica, reflete a influência desse referencial de psicologia que, desde a década de 1970, faz-se presente na compreensão de processos de saúde/doença e, em consequência, na conceituação da Psicologia da saúde.

Os procedimentos de análise, quando alinhados a uma perspectiva fenomenológica descritiva, demandam do pesquisador, para a análise do texto transcrito da entrevista, que se faça presente a atitude de redução fenomenológica. Trata-se de uma postura, em que o pesquisador busca suspender todas as suas concepções, a *priori*, sobre o fenômeno em questão, entendendo que tudo aquilo que é dito pelo entrevistado constitui-se um fenômeno intencional, isto é, coisas, pessoas, objetos, fatos apresentados, em seu relato, são referidos como foram experienciados, o que não quer dizer que tenham ocorrido, de fato, como narrado pelo entrevistado (Giorgi e Sousa, 2011).

A suspensão de conhecimentos anteriores, teóricos e/ou práticos é sempre uma tentativa que se sabe não ter sua completude atingida. O importante é a intenção, no contato com os relatos do entrevistado, de compreender sua vivência com o sabor de uma novidade, em vez de escutá-la e compreendê-la em acordo ou em comparação com todos os conhecimentos anteriores do pesquisador. O pesquisador deve tomar a forma de atribuição de significados à experiência vivida pelo entrevistado pela novidade que é e se mostra.

Deste modo, em uma pesquisa fenomenológica descritiva, a análise do texto da entrevista se dará por meio dessa postura implicada em quatro passos de análise desenvolvidos por Giorgi (2009):

1. Obtenção de uma impressão do todo;
2. Determinação das partes: divisão das unidades de significado;
3. Transformação das unidades de significado em expressões de caráter psicológico – categorias;
4. Determinação da estrutura geral das categorias de significados.

Na pesquisa clínico-qualitativa, o recurso à Análise de Conteúdo (Bardin. 1977) se faz presente na busca pelos sentidos contidos em documentos, como o texto transcrito da entrevista ou as notas de observação presentes no diário de campo (Campos & Turato, 2009). Sendo assim, na pesquisa clínico-qualitativa, a

análise da entrevista percorre os seguintes passos (Faria-Schützer, Surita, Alves, Vieira, & Turato, 2015):

1. Leitura e releitura das transcrições usando a suspensão da atenção, acompanhadas da escuta do áudio;
2. Anotações na margem direita do texto transcrito de comentários e impressões que surgem dessas múltiplas leituras;
3. Categorização e subcategorização: agrupamento das declarações dos entrevistados que apontam para o mesmo significado;
4. Definição das categorias.

Esses passos, de ambos os modelos de pesquisa, devem ter suas compreensões discutidas com pares que são, com frequência, os pesquisadores membros dos grupos de pesquisa em que elas são desenvolvidas. Discussões essas, que são, por vezes, consideradas meio de validação dos resultados. Entende-se validação como a presença de alguma concordância aceitável, mesmo que temporária, entre os diferentes pesquisadores acerca da compreensão dos significados, mesmo sabendo-se serem outras compreensões possíveis (Turato, 2000).

A execução desses passos, de ambos os modelos de pesquisa, conduz a uma compreensão, a uma descrição do fenômeno estudado, que, segundo Heidegger, trata-se, inevitavelmente, de uma interpretação, uma vez que, para ele, interpretar aquilo que se compreende é explicitamente articular, tornar legível, desvelar e tematizar sob a forma de estruturas (Davidsen, 2013).

No entanto, no âmbito da fenomenologia, a interpretação é diferenciada de explicações causais, tratando-se de descrições de razões, segundo Davidsen (2013). A explicitação do autor sobre essas duas possíveis formas de interpretação, quando da análise dos significados captados, permite que, no presente texto, compreendam-se as diferenças de análise entre pesquisas de cunho fenomenológico e de cunho clínico-qualitativo (psicodinâmico).

A distinção que, em acordo a Davidsen (2013), foi feita por Riccoeur, dá-se entre interpretação como hermenêutica do sentido e hermenêutica da suspeição. A primeira constrói um caminho para melhor descrição da experiência por meio de seus próprios termos (Davidsen, 2013). A segunda usa uma perspectiva teórica externa, uma perspectiva psicanalítica para dar luz ao material, pressupondo haver um "enigmático nível de simbolismo pertencente ao universo dos conteúdos latentes (implícitos)" (Campos & Turato, 2009, p. 261).

Logo entende-se "interpretação" compreendida em seus vários graus. Davidsen (2013) considera a primeira forma de interpretação do significado a mais próxima: a forma empática, em que se busca compreender as coisas como o entrevistado as compreende. Já a segunda e mais distanciada interpretação é aquela realizada sob a hermenêutica da suspeição. Assim, pesquisas qualitativas, mesmo que construam caminhos de análise diferentes – quer, por exemplo, usando a metodologia de Giorgi (2009), como na fenomenológica descritiva, quer utilizando os passos da Análise de Conteúdo (Bardin, 1977), como faz a pesquisa clínico-qualitativa – terão num primeiro momento de análise da transcrição da entrevista, já distante da pessoa do entrevistado, seus pesquisadores (de ambos os modelos) centrando-se no fenômeno tal como ele foi experienciado e relatado pelo entrevistado. Precisam, portanto usar a atitude de empatia: colocar-se no lugar do entrevistado, para compreender sob sua ótica aquilo que foi por ele experienciado. Ao final, os procedimentos de análise dessas duas perspectivas de pesquisa qualitativa findam com resultados – a compreensão do fenômeno estudado - expressos sob a forma de estruturas de significado ou categorias temáticas sobre a experiência vivida.

Os procedimentos de análise das duas perspectivas foram aqui abordados sinteticamente, por não serem objeto direto dessa reflexão e, sim, clarificadores para a proposta do presente artigo. A análise dos dados, como se viu, mesmo que percorra passos diferenciados, para a sua construção, implica uma compreensão em que o pesquisador deve se focar na perspectiva do entrevistado. Essa perspectiva que se faz presente no momento de análise da entrevista é considerada

de suma importância, contudo propõe-se aqui que ela se faça presente, já no momento da entrevista, implicando, portanto, uma atenção à sua qualidade.

ATENÇÃO À QUALIDADE DA ENTREVISTA QUALITATIVA

A qualidade da entrevista sustentada pela boa interação entrevistador-entrevistado é algo já discutido na literatura científica. Como ressaltam Qu & Dumay (2011), essa é uma discussão necessária ao desenvolvimento de uma abordagem mais reflexiva e pragmática da entrevista, na qual a reflexividade seja encorajada como um esforço consciente e consistente em ver o assunto de diversos ângulos. Tollefson, Usher, Francis & Owens (2001) referem-se à igual necessidade, apontando que muitos dos textos de pesquisa qualitativa dão mais atenção à construção do *rapport* e às questões a serem feitas que à escuta atenta com intenção analítica, o que diferencia a entrevista de uma conversa rotineira.

Trata-se de uma entrevista concebida como um encontro humano em que, de acordo com Qu & Dumay (2011), o entrevistador é um ouvinte empático na exploração do mundo interno do entrevistado. Esse é um participante que, ao revelar experiências da vida real, de sua complexa realidade social e fornecer um relato que espelha a realidade interior e exterior, conduz a uma profunda e compartilhada compreensão. Isto posto, a resposta do entrevistador, refletindo acerca do que foi dito pelo entrevistado, tem mais o propósito de clarificar e interpretar que propriamente explorar ou garimpar novas informações (Qu & Dumay, 2011).

Essa concepção de entrevista também tem sido denominada por entrevista dialógica, uma vez que pressupõe estabelecer um evento, em que mutualidade e igualitarismo, oriundos de uma abordagem gentil e não diretiva, fazem-se presentes conduzindo a entrevista qualitativa para autênticos relacionamentos pessoais com seus “sujeitos” (Kvale, 2006). É um tipo de entrevista que não se torna dominada pela voz de um ou do outro, mas que, ao permitir a abertura do entrevistado, é considerada uma boa entrevista (Ezzy, 2010).

Para Birch & Miller (2000), quando o entrevistador convida alguém, para se engajar num projeto reflexivo de pesquisa, o pesquisador pode se tornar catalizador da revisão de experiências íntimas do entrevistado. Por vezes, é exatamente essa experiência do entrevistado que o fará considerá-la uma boa entrevista, pois lhe permitiu refletir sobre experiências passadas, algo que ele pontua terapêutico. Esses autores ponderam que o processo de falar sobre si e a reconstrução da identidade estão ligados, visto que, em suas pesquisas, o que os entrevistados consideraram terapêutico foi exatamente o reconhecimento de terem sido capazes de falar de si e de serem ouvidos. Carter, Jordens, McGrath & Little (2008) destacaram, igualmente, em seu estudo, para ganhos dos entrevistados, mesmo quando vulneráveis, por se sentirem cuidados e com oportunidade de dar sentido ao experienciado.

Fenômeno também constatado, pela primeira autora - na experiência da pesquisa aqui em questão - entrevistando mulheres submetidas à reconstrução mamária imediata, quando do tratamento para o câncer de mama. Uma das entrevistadas era uma pessoa que contava longas histórias de outras mulheres, para além das experienciadas por ela mesma e com as quais conectava implicitamente sua própria história do enfrentamento do câncer. Sua linguagem era factual. Após o final da entrevista, no momento em que eram anotados seus dados sociodemográficos, ela perguntou se havia atendido os objetivos da entrevistadora e se essa havia gostado da sua entrevista; se ela havia dito o que era esperado. Foi lhe esclarecido sobre o fato de que a entrevista não comportava juízos de valor, mas, sim, o interesse nas experiências vividas por ela e que havia sido importante conhecer sua experiência no processo de reconstrução mamária imediata. Momentos depois, tendo saído do local da entrevista e já no corredor ela disse: "*Acabo de perceber que só agora falando com você é que sei do que tenho sentido, dos meus sentimentos*" e agradeceu então pela entrevista que lhe deu a chance de saber o que sentia acerca do tratamento vivido.

Wolgemuth et al. (2015) concluem, assim, que uma entrevista de pesquisa pode ser um momento de catarse; servir para o autorreconhecimento; contribuir

para um senso de propósito; aumentar a autoconsciência; garantir um senso de empoderamento entre outros aspectos, além de agradar a muitos entrevistados que, no ato de cederem a entrevista, têm a esperança de que sua história possa beneficiar outros pacientes, algo também revelado na experiência de investigação citada acima. Grande parte das entrevistadas, ao final da entrevista, quando perguntadas se havia alguma coisa mais que gostariam de dizer e que sentissem fosse importante para a pesquisa, deram dicas de superação para supostas outras pacientes. Colocaram-se assim numa posição, em que a entrevista lhes fazia o sentido de contribuir com sua experiência e para as de outras mulheres, indicando o mesmo fenômeno reconhecido por Wolgemuth et al. (2015).

Tal envolvimento por parte do entrevistado poderia ser, por outro lado, considerado como causador de estresse. Porém, segundo Corbin & Morse (2003), não há indicações científicas de que esse estresse seja maior que o da vida diária. Os entrevistados são gratos por terem alguém ouvindo suas histórias, por poderem compartilhá-las com alguém que tem interesse no assunto e porque a empatia com que são escutados pode lhes dar algum conforto.

A entrevista assim concebida é, por vezes, identificada com a entrevista psicoterápica por alguns autores (Wolgemuth et al., 2015; Corbin & Morse, 2003; Birch & Miller, 2000; Carter, Jordens, McGrath & Little, 2008) e, então, nomeada como entrevista terapêutica, uma vez que parte do princípio de que a entrevista, assim como a terapia, é um evento benéfico ao entrevistado. Às vezes, são os próprios entrevistados que assim identificam a entrevista. Na pesquisa em questão, a entrevistadora apresentou-se unicamente como pesquisadora. Contudo elas questionaram, no decorrer da entrevista, se ela não seria também psicóloga.

Constata-se assim que o modo como se estabelece essa entrevista é muito próxima à atuação que o psicólogo tem na clínica e/ou na psicoterapia. Embora o entrevistador não atue como um terapeuta, no sentido de uma intervenção que busque a resolutividade de um problema, sua postura na entrevista se assemelha em muito à postura do terapeuta, quando ele precisa adotar uma escuta atenta, ser tolerante para com o silêncio, não julgar e refletir a resposta dada pelo entrevistado

com o objetivo de clarificar e interpretar mais do que garimpar novas informações (Qu & Dumay, 2011).

No entanto investigar não é oferecer uma atenção clínica, nem mesmo oferecer psicoterapia, até mesmo porque muitos pesquisadores nem são psicoterapeutas e os que são estarão, no momento, num empreendimento de outra ordem. O investigador não fará uma intervenção clínica, objetivando que o cliente se aproprie de seus significados e obtenha maior consciência do vivido, embora isso possa ocorrer.

Como pontuam Giorgi & Sousa (2010), na perspectiva fenomenológica, o investigador recolhe informações e o psicoterapeuta procura contribuir para que o cliente atinja seus objetivos. Como relata Turato (2008), na perspectiva clínico-qualitativa, o entrevistador não vai emitir opinião de especialista, como numa consulta que visa à resolutividade do problema. Trata-se assim de compreender a entrevista como um encontro humano.

Embora a entrevista realizada na pesquisa qualitativa tenha suas especificidades bastante discutidas (Birkmann, 2007; Birch & Miller, 2000; Corbin & Morse, 2003; Wolgemuth et al., 2015; Ezzy, 2010; Qu & Dumay, 2011; entre outros), considera-se não haver na literatura prescrições para o desenvolvimento de uma boa entrevista, mas, sim, muita produção de como analisar os seus dados (Englander 2012). Por isso, este artigo se ocupa acerca do momento da entrevista, uma vez que considera sua qualidade essencial à obtenção da compreensão do fenômeno estudado e, para tanto, propõe-na inspirada pelos pressupostos da Abordagem Centrada na Pessoa.

Acredita-se que uma reflexão acerca da operacionalização da entrevista possa contribuir para pesquisadores de diversas áreas que utilizam a entrevista qualitativa na mesma postura valorativa dos significados. Acredita-se, também, que possa igualmente contribuir para pesquisadores alinhados a diferentes referenciais teóricos, mesmo estando a presente proposta fundamentada naquela desenvolvida no referencial de Psicologia Humanista, conhecido por Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), até porque todas as pontuações elencadas anteriormente, como

referidas à qualidade da entrevista, aproximam-se das proposituras deste enfoque de psicologia.

PRESSUPOSTOS DA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Carl Rogers foi o psicólogo norte-americano que desenvolveu os princípios norteadores do referencial de psicologia que, na atualidade, é reconhecido por Abordagem Centrada na Pessoa. As primeiras e segundas fases de sua teoria foram denominadas, respectivamente, de Orientação ou Aconselhamento Não Diretivo e Terapia Centrada no Cliente (Hart, 1970).

Os bons resultados obtidos com os atendimentos psicológicos, realizados no período dessas duas fases (de 1935 a 1965), ampliaram a aplicabilidade desses pressupostos para outras esferas, como educação, organizações e não apenas ao contexto psicoterápico. Levaram também à mudança na nomenclatura para Abordagem Centrada na Pessoa. Como destaca Wood (1994), a ACP volta-se, ainda, para interações sociais enquanto, nas outras fases, o foco era a mudança de personalidade a ser obtida pelo processo psicoterápico.

Em 1959, Rogers & Kinget (1977) anunciavam serem os pressupostos, para a relação psicoterápica, passíveis de se fazerem presentes em qualquer relação interpessoal. Tal ideia foi esboçada como uma “lei das relações interpessoais” e enunciada como: Existindo um desejo mútuo de entrar em contato e de se empenhar num processo de comunicação. Logo mais elevado será o grau de acordo realizado pela experiência, pela percepção e pelo comportamento de uma das partes, mais caracterizada será a relação por: a) uma tendência à comunicação recíproca; b) uma compreensão mútua mais correta do objeto da comunicação e c) um funcionamento psicológico de ambas as partes com aumento de satisfação causado por essa relação.

A aplicação dos postulados de Rogers na entrevista qualitativa não é novidade. Segundo Brinkmann (2007), a forma como se dá a entrevista qualitativa revela a grande influência daquilo que foi postulado por ele para a relação terapêutica Centrada no Cliente. Apesar disso, surpreendentemente para esse

autor, as influências de escolas de psicologia, em geral, são negligenciadas na comunidade de pesquisa qualitativa. Segundo ele, Denzin & Lincoln (1994), autores clássicos da pesquisa qualitativa, não fazem referências àqueles psicólogos que influenciaram o campo da entrevista qualitativa, como Rogers e Piaget e, também, Freud que, para Brinkmann (2007), tem também um trabalho em que a pesquisa qualitativa pode se basear.

Os pressupostos da Terapia Centrada no Cliente a que faz referência Brinkmann (2007) são aqueles formulados por Rogers para a entrevista psicológica, para a sessão de psicoterapia, como atitudes do psicólogo para com o cliente. Trata-se da postura que o profissional deve manter, no contato com o cliente, de forma que ele não se sinta ameaçado, julgado e a relação lhe seja facilitadora de sua expressão, da comunicação e de seu crescimento. O psicólogo deve ter uma atitude de aceitação incondicional positiva com o cliente, isto é, aceitá-lo tanto na expressão de sentimentos negativos e imaturos quanto de sentimentos positivos e maduros. Essa atitude significa uma "forma de apreciar o cliente, como uma pessoa individualizada, a quem se permite ter os próprios sentimentos, suas próprias experiências" (Rogers 1957, p.100). A segunda atitude - autenticidade - preconiza que o terapeuta deveria ser, "nos limites desta relação, uma pessoa integrada, genuína e congruente [...]. É o oposto de apresentar uma 'fachada'" (Rogers 1957, p. 99). A terceira atitude, que é aquela que acabou por ser mais identificada com os postulados de Rogers e a mais popularizada, para ambientes outros que não os de psicologia, é a atitude de empatia. Empatia é "sentir o mundo privado do cliente, como se ele fosse o seu, mas sem perder a qualidade do 'como se'" (Rogers 1957, p.102). A importância dessa atitude ocorre, para Rogers, porque, quando o mundo do cliente é suficientemente claro para o terapeuta, ele se move livremente nele e pode, então, comunicar sua compreensão daquilo que é conhecido pelo cliente ou pode expressar significados ainda não tão claros para o cliente. Todavia a presença dessas três atitudes deve ser notada pelo cliente: "A menos que alguma comunicação dessas atitudes seja efetivada, tais atitudes não existem na relação" (Rogers 1957, p.103).

A comunicação dessas atitudes, no desenvolvimento de uma relação psicoterápica Centrada no Cliente, acontece, por meio de uma resposta, de uma "intervenção", de uma fala do terapeuta que explicite se ele compreendeu bem o que o cliente acaba de dizer. Tal resposta já foi nomeada por *reflexo de sentimentos* ou *reformulação de sentimentos.* Rogers tinha uma maneira que lhe era peculiar para fornecer tal resposta. Por vezes, repetia a fala do cliente ou expressava-se com o maior número das mesmas palavras utilizadas pelo cliente. Sua intenção era saber "se está correta a minha compreensão do mundo interior do cliente – se eu estou a entender este mundo exatamente como ele, ou ela, o está experienciando naquele momento" (Rogers 1999, p.10). Esse tipo de resposta começou a fazer parte de uma forma de comunicação que popularizou a Terapia Centrada no Cliente e que se tornou, por vezes, caricaturada como mera repetição do que falara o cliente. O próprio Rogers, desgostoso desse rumo, tentou corrigir esse desvio, alertando que a reformulação de sentimentos acabava sendo ensinada como uma técnica rígida que pouco tinha a ver com a relação terapêutica eficaz que ele tanto almejava. O que ele buscava com sua forma de expressão era certificar-se de sua compreensão e não apenas "repetir" o que o cliente havia dito, a fim de construir uma suposta neutralidade em que ele não dirigisse de modo algum o processo psicoterápico do cliente (Rogers, 1999).

Tal forma de comunicação, com esse caráter de "testagem" de compreensão, faz-se presente em algumas considerações acerca da entrevista de pesquisa qualitativa, caracterizando-a como dialógica, como assinalam, por exemplo Brinkmann (2007) ou Corbin & Morse (2003), quando indicam que o entrevistador precisa de sensibilidade, autenticidade, credibilidade, intuição, receptividade e reciprocidade.

CRÍTICAS À PROPOSTA DE ENTREVISTA DIALÓGICA E/OU BASEADA EM PRINCÍPIOS DA TERAPIA CENTRADA NO CLIENTE

A condução da entrevista qualitativa, inspirada na postura da Terapia Centrada no Cliente, é criticada por Kvale (2006). Para o autor, o uso de entrevistas

dialógicas, que reconhecem a fenomenologia, a hermenêutica e a filosofia discursiva, é algo que se interliga ao desenvolvimento em geral da sociedade, para uma cultura dialógica que, segundo ele, mascara a dominação e a desigualdade presente nos relacionamentos.

Para Kvale (2006), uma entrevista pode, com um jeito gentil e de um modo centrado no cliente, criar um relacionamento próximo, no qual os entrevistados revelam seus mundos privados. Relacionamento que, segundo ele, pode dar abertura para uma relação manipulativa e mais perigosa que a distante relação entre experimentador e sujeito em estudos experimentais. Tal manipulação seria originária da dominação que se faz presente na entrevista e que é negligenciada, segundo ele, quando se está apoiado num diálogo empático, numa concepção de entrevista de pesquisa como zona livre de conflito e poder.

O autor discorda da noção de entrevista, como um empreendimento conjunto, no qual parceiros igualitários, por meio de conversa, buscam a verdadeira compreensão e conhecimento. Sua discordância se dá quanto à constatação de que uma das partes busca a compreensão e a outra parte serve como meio para o conhecimento do entrevistador. Como a entrevista qualitativa só ocorre pelo propósito de um, para Kvale (2006), ela instala um relacionamento hierárquico com uma assimétrica distribuição de poder entre entrevistador e entrevistado. Torna-se um diálogo unilateral, um instrumento e uma conversa indireta, em que o entrevistador sustém o monopólio da interpretação. O entrevistador começa e encerra a conversa e coloca as questões.

Assim, para ele, a entrevista não é um diálogo livre de dominação entre pares iguais. Está longe de uma conversação espontânea ou um diálogo filosófico. É uma conversa instrumentalizada. Além disso, segundo ele, os pesquisadores podem usar técnicas terapêuticas para ir além das defesas do sujeito e obter a informação que buscam. Assim, negligenciar as complexas dinâmicas de poder do processo de construção social é algo que prejudica a validade do conhecimento construído.

Tais críticas de Kvale (2006) fundamentam sua propositura de uma entrevista agonista que enfatize transparência, aceitação de poder e conflitos e dissensos para

contribuir com a objetividade da entrevista. Tal proposta de entrevista não é foco do presente artigo, porém suas críticas iluminam a discussão acerca de uma proposta que, na busca pelos significados vivenciados, inspira-se muito mais nos pressupostos da Abordagem Centrada na Pessoa. Pressupostos esses já distanciados das possíveis atitudes técnicas, como afirmava Rogers, inspiradas na Terapia Centrada no Cliente.

PROPOSTA DE UMA ENTREVISTA INSPIRADA NOS PRESSUPOSTOS DA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Trata-se da proposta de uma entrevista que se quer distanciada de manipulações e segue o pressuposto de que quanto melhor a interação entre entrevistado e entrevistador maior o envolvimento do entrevistado com sua própria reflexão acerca de seu vivido. Maior a proximidade do entrevistador e, portanto, melhor captação dos significados indicados ou expressos pelo entrevistado, podendo se atingir, em consequência, uma validade do conhecimento, construída não apenas quando do processo de análise.

Propõe-se, nesse contexto, a realização de uma entrevista em que o significado do que é dito pelo entrevistado seja compreendido e comunicado a ele imediatamente pelo entrevistador. Para obter tal compreensão, o entrevistador precisará se dispor a um envolvimento autêntico com o entrevistado, em que aquilo que lhe é dito deve ser aceito, unicamente pelo fato de ser a importante e desejada expressão dos significados do entrevistado. O entrevistador deve buscar compreender empaticamente tais significados, comunicando-lhe essa compreensão. Assim, o entrevistado poderá confirmar ou não a compreensão do entrevistador; poderá elucidar para si próprio as imbricações deste significado; poderá refletir melhor sobre a experiência vivida ao escutar a compreensão sobre o que acabou de dizer, refinando seu significado e de certa forma elaborando também suas experiências. Esclarecendo-se a si, clarifica ao entrevistador. Deste modo, a interpretação primeira será do próprio entrevistado e construída nessa interação. A entrevista transformar-se-á assim num momento de compreensão construída em

parceria, em que pesa, no entanto, que os significados atribuídos são aqueles, o máximo possível checados, com o próprio entrevistado, em vez de serem aqueles obtidos apenas num momento posterior em sua ausência.

Essa forma de relação interpessoal pode ser constatada naquilo que se abordou anteriormente em referência à qualidade da entrevista, apontada por diversos autores. No entanto, em referência ao proposto por Rogers, para a prática psicoterápica, tais atitudes demandariam a condição inicial de um desejo mútuo para essa relação. Pode-se então questionar nesse paralelo com a psicoterapia, como se daria tal desejo pela entrevista de pesquisa?

A entrevista, por vezes, nem é esperada pelo entrevistado, sequer vislumbrada. Muitos entrevistados, em situações de pesquisa de processos saúde/doença, são convidados a ceder a entrevista, quando estão em situações ambulatoriais ou hospitalares, em que podem então ser encontrados pelos pesquisadores que se apresentam e os convidam para a pesquisa, por vezes, sem qualquer anúncio anterior.

Todavia, na condução da entrevista qualitativa, o pressuposto do desejo mútuo é também inicial e primordial. O entrevistado não sabe da entrevista, mas, ao ser convidado para tanto, somente a cede caso concorde com ela. Trata-se de uma norma ética de pesquisa que não permite que ela aconteça sem essa anuência que não é, contudo simplesmente o sim inicial. Após essa concordância, o entrevistado é levado ao local de entrevista; acolhido por meio de um *rapport* e recebe informações mais detalhadas sobre ela antes da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que ocorrerá se ele continuar disponível. É a disponibilidade do entrevistado, nesse segundo momento, que caracteriza então o que Rogers conceitua como desejo mútuo para essa relação.

Na experiência da pesquisa em questão, a entrevistadora constatou que, mesmo essa entrevista não sendo esperada, no momento do convite, foi aceita. As 48 entrevistadas, ao serem questionadas - individualmente, em dias diversos na sala de recepção do ambulatório, enquanto aguardavam sua primeira consulta pós-cirurgia - se gostariam de contar sua experiência para fins de pesquisa,

concordaram de pronto (excetuando-se duas delas sem disponibilidade de tempo, sic). Posteriormente, já na sala de entrevista, ao receberem as explicações sobre a pesquisa, demonstraram um genuíno desejo de iniciar a entrevista. Algo que já se compreende insinuando-se como além de um mero consentimento, mas, sim, como um desejo de conversar acerca das experiências vividas com aquela entrevistadora que ali se colocava disponível para ouvir. Tal fato não é exclusivo da experiência na pesquisa em questão, está presente nos relatos de diferentes pesquisadores que trabalham tanto com pesquisa fenomenológica como clínico-qualitativas.

Dessa forma, inicia-se uma comunicação recíproca, em que pode ocorrer a compreensão mais acurada da experiência vivida pelo entrevistado e, em que ambos se beneficiam dessa relação, ao permitirem-se adentrar a um fluxo experiencial em que aquilo que é experienciado, especificamente pelo entrevistado, é também compreendido experiencialmente pelo entrevistador. Trata-se de um momento, em que ele pode "mergulhar" no mundo interno de seu entrevistado, sem, contudo, nele se perder e, voltando ao seu lugar de entrevistador, poderá então mostrar sua compreensão ou sua incompreensão ou também suas dúvidas acerca dos significados a que seu entrevistado esteja aludindo nesse momento.

Trata-se de uma concepção de entrevista que foge às raias do puramente cognitivo, em que o entrevistado dá informações ao entrevistador o qual explora mais dados. É um momento, em que ambos participam da construção desse diálogo permeado de significados e em que ambos se atualizam. O entrevistado atualiza o envolvimento e exploração das experiências vividas e o entrevistador atualiza sua capacidade de compreensão. Portanto relação igualitária de atualização, em que ambos terão a capacidade de se atualizarem nesse diálogo, pois, como preconiza Rogers, todos os indivíduos têm uma tendência à atualização de seus potenciais.

Entretanto essa propositura não se refere a uma relação que, como criticada por Kvale (2006), torna-se ingênua quanto à hierarquia de poderes. Ao contrário, essa relação, estabelecida na entrevista qualitativa, deve se dar com a total clareza, por parte do entrevistador, de que ele é o condutor. O entrevistado tem um papel central, mas essa relação está se dando em benefício do entrevistador. Esse

reconhecimento não implica manipulação do entrevistado para a obtenção de mais informação, pois se objetiva que o entrevistador esteja autenticamente presente e centrado na experiência do entrevistado. Pressupõe, no entanto que o entrevistador esteja tão consciente de seu poder hierárquico, que possa ficar sem dele prescindir, no momento da entrevista, para centrar-se autenticamente no entrevistado.

A entrevista de pesquisa não poderá ser colocada em ação pelo entrevistador, com objetivos terapêuticos, porém ela assim poderá ser experienciada pelo entrevistado. Os benefícios, que o entrevistado possa ter com essa entrevista, podem ser eventualmente expressos por ele, como o foi na pesquisa em questão, mas pode ser que o entrevistador jamais venha a ter conhecimento deles e não sendo essa uma situação de psicoterapia, expressos ou não esses benefícios, não há como impulsionar sua elaboração como poderia se dar em psicoterapia.

Em contrapartida, os malefícios podem ser melhores cuidados se forem expressos. O entrevistado pode se emocionar, incomodar-se com a entrevista e cabe então ao entrevistador a sensibilidade de interrompê-la ou até mesmo finalizá-la e, de mesma forma, sem impulsionar qualquer elaboração acerca desse mal-estar, principalmente caso seja o entrevistador também um psicoterapeuta.

Carl Rogers considerava que qualquer pessoa poderia construir uma verdadeira relação de ajuda, mesmo não tendo formação profissional para tanto, bastava-lhe o desenvolvimento das atitudes de autenticidade, consideração incondicional e empatia e assim seus princípios norteadores para a Terapia Centrada no Cliente se espraiaram em diversas aplicações. Adicionou-se assim à transição para a terceira fase de sua teoria - a Abordagem Centrada na Pessoa - a importância de que essa relação mais do que focada numa expressão apropriada do facilitador, por meio do uso das atitudes, que, por vezes, eram usadas de forma técnica e não atitudinais, estivesse fundamentada numa relação de um fluxo de experiências entre os dois. É essa mesma crença que permeia a proposta aqui delineada. Propõe-se que os estudiosos do ser humano se sintam à vontade, não apenas em buscar recursos do saber psicológico profundo, mas em se disponibilizar

para a experiência de relações em que a subjetividade se apresenta em toda sua intensidade.

Essa é uma proposta em que se acredita passível de utilização por profissionais outros que os da esfera da psicologia e por outros que não os afeitos à teoria de Carl Rogers, uma vez que tais semelhantes recomendações encontram-se esboçadas, por exemplo, para os sociólogos.

Bourdieu (2008) aponta ser essencial ao entrevistador uma escuta ativa e a capacidade de se colocar no lugar do entrevistado, para que a entrevista seja, segundo ele, considerada uma forma de exercício espiritual, em que se realiza uma conversão do olhar sobre os outros, nas circunstâncias comuns da vida, pelo esquecimento de si por uma disposição acolhedora, em que o pesquisador se inclina a fazer seus os problemas do pesquisado. É essencial a construção de um modelo de entrevista, em que o entrevistado seja convidado – por proposição sem imposição – a realizar uma autoanálise em que constrói o seu próprio ponto de vista sobre si e sobre o mundo. Pode, então, manifestar esse ponto fundamental, a partir do qual vê a si mesmo e ao mundo, explicando-se para si e situando-se no mundo por ele significado. Essa forma de entrevista Bourdieu (2008) nomeia por autoanálise provocada e acompanhada, porque consiste num trabalho de explicitação simultaneamente gratificante e dolorosa, em que o entrevistado enuncia com intensidade expressiva as experiências e reflexões que já cultivava, mas que nunca teve a ocasião de explicitá-las ou atualizá-las pelas tendências de reservar-se (individual) ou de deixar-se reprimir (social).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que uma entrevista como esta, em que se faz presente uma troca experiencial e compreensiva, é aquela que dará surgimento a um texto propiciador a uma análise mais aprofundada e válida que aquela realizada apenas no momento da análise, distante do entrevistado. Por validade não se entende, nessa perspectiva, um processo empírico, algo estranho à ordem da pesquisa qualitativa,

mas, sim, um processo de descrição acurada das experiências vividas pelos entrevistados.

AGRADECIMENTOS

Aos colegas Débora Faria-Schützer e Jaime Doxsey pelas sugestões ao texto. Aos pares do LPCQ - Laboratório de Pesquisa Clínico-Qualitativa, da Universidade Estadual de Campinas, em cuja interação frequente das reuniões acadêmicas, permitiu-se reflexão profícua e estímulo para a redação deste manuscrito. À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) pelo apoio à realização da pesquisa em questão (*"Experiências de vida relatadas por pacientes com câncer de mama frente à imediata reconstrução mamária: um estudo clínico qualitativo")*, desenvolvida em programa de pós-doutorado que gerou este artigo (bolsa nº2012/16456-0 e auxílio-pesquisa nº 2012/17815-4). A pesquisa atendeu à Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta a pesquisa com seres humanos no Brasil, e foi aprovada pelo Comitê de Ética/Plataforma Brasil, número 166.684, em 10 de dezembro de 2012.

REFERÊNCIAS

Bardin, L. (1977). L'analyse *de contenu*. France: PUF.

Birch, M. & Miller, T. (2000). Inviting intimacy: the interview as therapeutic opportunity. *Qualitative Inquiry,* vol.3, pp. 189-202.

Brinkmann, S. (2007). Could interviews be epistemic? An alternative to qualitative opinion polling. *Qualitative Inquiry,* vol.13, pp. 1116-38.

Bourdieu, P. (2008). *A miséria do mundo*. Petrópolis: Vozes.

Campos, C. & Turato, E. (20). Análise de Conteúdo em pesquisas que utilizam metodologia clínico-qualitativa: aplicação e perspectivas. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, vol. 17, pp. 259-64.

Carter, S., Jordens C., McGrath, C., & Little, M. (2008). You Have to Make Something of

All That Rubbish, Do You? An Empirical Investigation of the Social Process of Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, vol. 18, pp. 1264-76.

Corbin, J. & Morse, J. (2003). The unstructured interactive interview: issues of reciprocity and risks when dealing with sensitive topics. *Qualitative Inquiry,* vol.9, pp. 335-54.

Davidsen, A. (2013). Phenomenological Approaches in Psychology and health sciences. *Qualitative Research in Psychology*, vol. 10, pp. 318-39.

Denzin, N. & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of qualitative research*. London: Sage Publication.

Englander, M. (2012). The Interview: Data collection in descriptive phenomenological human scientific research. *Journal of Phenomenological Psychology*, vol. 43, pp. 13-35.

Ezzy, D. (2010). Qualitative interviewing as an embodied emotional performance. *Qualitative Inquiry*, vol. 16, pp. 163-70.

Faria-Schützer, D., Surita, F., Alves, V., Vieira, C. & Turato, E. (2015). Emotional Experiences of Obese Women with Adequate Gestational Weight Variation: A Qualitative Study. *Plos One,* doi:10.1371/journal.pone.0141879.s001

Forghieri, Y. (2002). *Psicologia fenomenológica: fundamentos, método e pesquisas* São Paulo: Pioneira Thomsom Learning.

Giorgi, A. (2009). *The descreptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach.* Pennsylvania: Duquesne University Press.

Giorgi, A. & Sousa, D. (2011). *Método fenomenológico de investigação em Psicologia.* Lisboa: Fim de Século.

Hart J., (1970). The development of Client-Centered Therapy. In Hart, J. & Tomlinson. *New Directions in Client-Centered Therapy.* Boston: Houghton Company.

Kvale, S. (2006). Dominance through Interviews and dialogues. *Qualitative Inquiry*, vol. 12, pp. 480-500.

Minayo, M.C. (2010). *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa :* Hucitec,

Ormnston, R., Spencer, L., Barnard, M. & Snape, D. (2014). The foundations of qualitative research. In Ritchie J., Lewis J., Nicholls C., Ormston R. (eds.). *Qualitatitve Research Practice*. (pp.1-26). Los Angeles: Sage.

Qu, S. & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, vol. 8, pp. 238-264.

Rogers, C. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change, *Journal of Consulting Psychology*, vol. 21, pp. 95-103.

Rogers, C. & Kinget, G. (1977). *Psicoterapia e Relações Humanas*. Belo Horizonte: Interlivros.

Rogers C. (1999). Reformulação de sentimentos, *A pessoa como centro. Revista de Estudos Rogerianos*, vol. 3, pp. 9-11.

Tollefson, J., Usher, K., Francis, D. & Owens, J. (2001). What you ask is what you get: Learning from interviewing in qualitative research. *Contemporary Nurse*, vol. 10, pp. 258-64.

Turato, E. (2000). Introdução à metodologia da Pesquisa Clínico-Qualitativa – definição e principais características. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, vol.2, pp.93-108.

Turato, E. (2008). *Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: Construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas.* Petrópolis: Vozes.

Wertz, FJ Charmaz, K McMullen, LM Josselson, R Anderson, R & McSpadden, E. (2011). Introduction. In Wertz, FJ Charmaz, K McMullen, LM Josselson, R Anderson R & McSpadden E. (eds.). *Five ways of doing qualitative analysis.* (pp.1-12). NY: Guilford Press.

Wolegemuth, J., Erdil-Moody, Z., Opsal, T., Cross, J., Kaanta, T., Dickmann, E. & Colomer, S. (2015).'Participants' experiences of the qualitative interview: considering the importance of research paradigms', *Qualitative Research*, vol 15, pp. 351-72.

Wood J. (1994). Prólogo. In Wood, J. et al. (orgs.) *Abordagem Centrada na Pessoa.* (pp. i-xiv). Vitória, ES: Fundação Ceciliano Abel de Almeida – UFES.