

A ENTREVISTA: UM OLHAR SOBRE A ESCUTA A PARTIR DE DUAS EXPERIÊNCIAS¹

Adrian Scribano²

Angelica De Sena³

Resumo

Dentre os múltiplos procedimentos disponíveis nas Ciências Sociais para explicar reflexivamente a estruturação do social, existem estratégias qualitativas de indagação e, dentre delas, a entrevista. A entrevista, em suas diferentes modalidades, é um instrumento de observação e indagação científica utilizado com o objetivo de conhecer o(s) olhar(es), perspectiva(s) e o quadro referencial a partir do qual pessoas e atores organizam e compreendem seus entornos, e orientam seus comportamentos. Constitui uma modalidade de conversa que permite conhecer o que as pessoas sabem, acreditam e pensam, em relação à sua bio-grafia, ao sentido dos fatos, a sentimentos, opiniões, emoções, ações e valores. Para poder realizá-las é necessária a interação entre o/a entrevistador/a e o/a entrevistado/a, a fim de abrir caminho para a fala e a escuta. Este artigo tem como objetivo refletir sobre o ato da escuta na entrevista sociológica, a partir de nossas experiências como entrevistador e entrevistadora, ousando fazer algumas recomendações para sua realização.

Palavras-chave: Entrevista; Reflexividade; Escutar.

Abstract

Among the multiple procedures available in the Social Sciences to reflexively explain the structuring of the social, there are qualitative strategies for inquiry and, among them, the interview. The interview, in its different modalities, is an instrument of observation and scientific inquiry used with the objective of knowing the look (s), perspective (s) and the referential framework from which people and actors organize and understand their surroundings, and guide their behaviors. It constitutes a type of conversation that allows to know what people know, believe and think, in relation to their biography, the meaning of the facts, feelings, opinions, emotions, actions and values. In order to perform them, interaction between the interviewer and the interviewee is necessary in order to pave the way for speech and listening. This article aims to reflect on the act of listening in the sociological interview,

¹ Originalmente publicado em De Sena Angélica. **Caminos cualitativos: aportes para la investigación en Ciencias Sociales**. Ed. CICCUS- Imago Mundi. Buenos Aires, 2015, 166 páginas. ISBN 978-987-693-067-3. Tradução realizada por Henrique Jeske – graduando em Ciências Sociais bacharelado UFPel – e por Pedro Robertt - Professor do Programa de Pós-Graduação em Sociologia (UFPel).

² Pesquisador Principal do Conselho Nacional de Investigações Científicas e Técnicas. Professor da Universidade de Buenos Aires. Diretor do Centro de Investigações e Estudos Sociológicos: <http://www.estudiosociologicos.org/> E-mail: adrianscribano@gmail.com País: Argentina.

³ Professora na Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM) e na Universidad de Buenos Aires (UBA). Pesquisadora na UNLaM, no Instituto Gino Germani da Facultad de Ciencias Sociales (UBA) e no Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES), na Argentina.

based on our experiences as an interviewer and interviewee, daring to make some recommendations for its realization.

Keywords: Interview; Reflexivity; Listen.

I. Introdução

A pesquisa social em geral e as estratégias qualitativas, em particular, encontram na entrevista, em suas diversas modalidades, um dos processos padronizados mais utilizados e poderosos para a construção de informação.

A potencialidade da entrevista mais elogiada e levada em consideração é aquela em que se torna possível retomar o problema abordado, a partir da voz do/da entrevistado/a.

Muito foi escrito e discutido sobre a que hoje constitui uma "técnica" consolidada e validada de pesquisa, atividade que ainda continua até os dias atuais.

Neste trabalho, nos propomos fazer algumas reflexões sobre "a escuta" na entrevista, a partir de nossas práticas de entrevistador e entrevistadora, tentando esquematizar algumas recomendações que emergem da experiência. Para atingir esse objetivo, escolhemos a seguinte estratégia argumentativa: a) sintetizamos alguns eixos que aparecem atualmente na literatura sobre a entrevista; b) explicitamos nossas experiências como entrevistadores; c) refletimos sobre as experiências mencionadas; e d) desenhamos algumas recomendações para melhorar a escuta na entrevista.

Concluimos enfatizando nosso convencimento de que fazer "boas" entrevistas, configurando nossas capacidades para escutar, implica não apenas prestar atenção para nossas habilidades metodológicas, mas também (e fundamentalmente) um ato político em favor da pesquisa social comprometida com os sujeitos que compartilham nossas pesquisas.

2. Um percurso bibliográfico

Muito foi escrito em e a partir da metodologia das Ciências Sociais sobre a entrevista, tentar revisar aqui o caminho que isso implica seria estabelecer um objetivo inatingível. A seguir, apresentamos algumas pistas

baseadas em uma seleção de textos publicados recentemente cujo tema são as entrevistas.

Como nas outras técnicas qualitativas, na entrevista vê-se fortemente que a investigação do mundo social "começa e termina" na interação humana. Seguindo Hosking & Pluut (2010), no ato da entrevista, se põe em jogo todo o processo de pesquisa em que um pesquisador e uma pesquisadora estão envolvidos; e sua relação com a pesquisa, a ciência, o objeto da pesquisa e com seu próprio estilo de vida. Por isso, é necessário considerar que os processos de construção da realidade se referem a relações locais e específicas, culturais e historicamente situadas. Dessa forma, ao longo do processo de pesquisa, um diálogo deve ser construído a partir da reflexividade, para que se torne um processo relacional em que ética e relevância estejam envolvidas com as diferentes particularidades dos sujeitos envolvidos. Assim, devemos estar atentos à hermenêutica, aos contextos político-ideológicos, entendendo a reflexão implícita no referido ato como uma maneira de interpretação de nossas interpretações (HOSKING & PLUUT, 2010). Esses autores sugerem que o próprio processo de pesquisa - e a entrevista como parte dele - é um modo de intervenção social. Isso, enquanto investigação implica - inevitavelmente - a (re)construção da vida dos participantes, tanto a dos "pesquisados" quanto a do pesquisador. O pesquisador e a pesquisadora, no relacionamento que estabelecem com o entrevistado ou a entrevistada, correm o risco de impor suas próprias normas de vida. Por esse motivo, a atividade de *reflexividade* pode ser considerada uma prática relacional responsável pelo processo de pesquisa, em que o pesquisador e a pesquisadora passam a ser alguém que contribui com conhecimentos e permite estabelecer um diálogo aberto e fluido (HOSKING & PLUUT, 2010).

Nessa mesma linha de análise, Peredaryenko e Krauss (2013) abordam a relação entre subjetividades, possíveis vieses e o "uso" da reflexividade; referindo-se às possíveis experiências de pesquisadores iniciantes em relação a essa problemática, sobre a qual explicitam:

A literatura sobre metodologia de pesquisa qualitativa analisa a reflexividade como uma técnica que os pesquisadores podem usar

para tratar e até evitar o viés. Vários autores sugerem manter diários reflexivos (BORG, 2001; JANESICK, 1999; ORTLIPP, 2008; WATT, 2007) ou escrita reflexiva dentro da pesquisa (JASPER, 2005) como ferramentas que permitem traçar uma linha entre sua subjetividade e o fenômeno observável. No entanto, há proporcionalmente menos estudos explorando as experiências reais dos pesquisadores iniciantes que passam pelo que pode ser considerado um processo de calibração ou tentativas iniciais de tornar reflexiva sua prática de pesquisa (PEREDARYENKO E KRAUSS 2013, p. 2).

Dessa forma, ainda é relevante referir-se às conexões e desconexões entre quem faz as perguntas e quem as responde. Um exemplo recente pode ser visto em Lampropoulou, S. & Myers, G. (2012) que refletem sobre a “tomada de posição” no diálogo entre entrevistado/a e entrevistador/a, como uma marca significativa para entender melhor a interação e o conteúdo do que é falado.

Com uma preocupação semelhante, Rivero D´Armas (2003) analisa os processos de cortesia entre entrevistador e entrevistado, no quadro de uma análise da situação de entrevista, entendida como uma cena em que imagem e território estão em jogo:

A conversa representa uma conduta social, uma negociação estratégica de um propósito e um acordo entre os participantes, que têm direitos e deveres, além de uma posição a nível cognitivo e social. Deste acordo comunicativo, que cria uma cena com personagens que agem, emergem as noções de IMAGEM e de TERRITÓRIO. A primeira é definida como “a construção social do <si mesmo>”. A mesma tem como marcas representativas os comportamentos verbais e a escolha de elementos linguísticos, como as formas de tratamento (tu e o(a) senhor(a)). A segunda noção é “o espaço material, psicológico e simbólico no qual o sujeito social se move, formando o ambiente pessoal que ele sente ser seu”, segundo Calsamiglia e Tusón (1999, p. 161). Ou seja, a imagem parte dos outros participantes, de como eles valorizam o papel que uma pessoa assume na interação comunicativa, e o território é o espaço criado pelo falante, necessário para salvar sua imagem (RIVERO D'ARMAS, 2003, p. 3).

Por outro lado, um dos primeiros elementos para iniciar uma entrevista diz respeito ao modo de acesso e ao contrato que se estabelece entre as partes. O modo de acesso ao entrevistado sempre se refere ao “porteiro”⁴ como facilitador e obstáculo, e às possibilidades de aceitação ou negação por parte do/da entrevistado/a (MITCHELL & IRVINE, 2008). E, às complexidades de conseguir efetivamente concretizar uma entrevista, como afirma Noy (2009).

⁴ Nota dos tradutores: Na literatura metodológica em espanhol é comum utilizar o conceito de “porteiro” para se referir ao indivíduo que facilita a entrada do pesquisador no campo da pesquisa.

Mitchell e Irvine (2008) alertam que a questão do contrato estabelecido entre entrevistado-entrevistador exige que o pesquisador e a pesquisadora estejam sempre atentos ao consentimento do primeiro e que se questionem sobre os procedimentos, práticas e ética da pesquisa. Por sua vez, requer o controle dos elementos familiares ao pesquisador ou pesquisadora, e não os naturalizar. Nessa situação relacional, emergem emoções de ambas as partes. Esses autores consideram que uma primeira questão é permitir que as mesmas apareçam - tanto as do entrevistado quanto as do entrevistador -, incorporando-as à pesquisa. Esse modo de entender a relação leva a uma preocupação sempre presente, aquela relacionada ao lugar do entrevistador ou entrevistadora, em relação ao surgimento de suas próprias opiniões, percepções, emoções e familiaridade, gerando questionamentos sobre a responsabilidade ética antes, durante e após a entrevista. Nessa complexidade se traduz a relevância de "ouvir com empatia" e cuidar da intimidade do outro (MITCHELL & IRVINE, 2008).

Até aqui, a entrevista foi mencionada como uma situação relacional e de interação sensível, que pretende "entrar" nas histórias dos sujeitos e que busca testemunhar a voz desses sujeitos. Nesse sentido, deve-se mencionar a atenção dada às dificuldades/particularidades para sua realização, que emergem de contextos específicos e temáticas determinadas. Um exemplo recente pode ser visto em Nudzor (2013), sobre o uso da entrevista para investigar a elite educacional em Gana; e em Goldman e Swayze (2012,) em seu artigo sobre as entrevistas das elites do mundo dos negócios da saúde.

Por outro lado, Guenette e Marshall (2009) propõem o desenho como uma forma de maior participação, gerando uma instância de maior facilidade para os sujeitos (como narradores de suas próprias experiências de vida) expressarem e descreverem situações mais difíceis e/ou dolorosas.

Outra maneira de pensar as entrevistas refere-se ao uso da Internet. Neste caso, podemos citar pelo menos dois tipos: as que usam a voz como forma de formular a entrevista, por exemplo, via *skype* ou o meio escrito (HENRIQUEZ, 2002; HINCHCLIFFE E GAVIN 2009). Estas últimas foram

estudadas por Hinchcliffe e Gavin⁵ (2009) e Fontes e O'Mahony (2008), especificamente usando mensagens instantâneas. Hinchcliffe e Gavin (2009) enfatizam a substituição das entrevistas "cara a cara" e chamam a atenção sobre alguns elementos que devem ser considerados nas realizadas por meio da Internet, a saber: a) os sujeitos em questão devem acessar a Internet e possuir certa "alfabetização informática", b) como facilitar a interação de indivíduos com diferentes dificuldades de comunicação, c) dedicar atenção especial ao uso da escrita como um elemento que tanto pode facilitar quanto dificultar, e d) a perda de observação da linguagem gestual, sendo isso também uma maneira de facilitar a situação de anonimato, ao entrevistado ou à entrevistada.

Nesta breve revisão geral de diversos olhares sobre a técnica de entrevista em pesquisa social, observou-se que eles se preocupam com questões como: a) considerá-la dentro do processo de pesquisa; b) o modo de acessar e chegar ao entrevistado ou entrevistada, c) a natureza da investigação/abordagem de temas com diferentes graus de complexidade; d) o contrato estabelecido entre entrevistado-entrevistador; e) como modo de intervenção social; f) os processos de reflexividade implicados; e g) a análise e interpretação.

Em suma, entrevistar implica conhecer e seguir certas regras de interação com os entrevistados e as entrevistadas, gerir a adequação e a relevância de gestos, vocabulários e questões etc., mas, acima de tudo, envolve exercitar a escuta em experiências concretas e particulares de interação. Na próxima seção, retomamos nossas próprias experiências como uma plataforma para pensar na e sobre a escuta como ato fundador da prática de investigar.

3. Experiências próprias: Lembranças e recuperação das práticas

Os dois autores deste trabalho têm longa experiência em pesquisa social e a necessidade de retomar nossas experiências emerge de diferentes contextos: acompanhar jovens pesquisadores (de diferentes idades e formações), nas "suspeitas" que aparecem na leitura dos manuais que usamos como professores de assuntos relacionados à metodologia da

⁵ Os autores referem-se, especificamente, à modalidade de mensagens instantâneas como, por exemplo *messenger* de *hotmail* ou *yahoo*.

pesquisa social, nas múltiplas relações que se formam nos grupos de pesquisa e em orientação de tese.

O que acontece conosco quando entrevistamos? Escutamos ou apenas registramos? Essas são duas perguntas que acreditamos que devemos perguntar uma vez ou outra ao ensinar/aprender práticas de entrevistas. A seguir, apresentamos algumas impressões de nossas experiências como entrevistadores que nos permitirão abordar o tema da escuta.

a) As primeiras experiências como entrevistadora

Em um exercício de memória nada irrelevante, tento lembrar da primeira vez em que realizei uma entrevista e, me parece que tenha sido de caráter jornalístico, considerando meus interesses na época, no início da década de 1980, um pouco antes do retorno da democracia no país no ano de 1983, como estudante. Dessas primeiras experiências, a memória mais clara se refere a: o quê e como perguntar? Como determinar quem é o melhor entrevistado ou entrevistada para o problema em questão? Como conseguir o contato? Quais são os recursos tecnológicos? Como acessar a eles?

Como segundas experiências, houve aquelas cujo objetivo era indagar "para conhecer", quase de caráter informativo (embora alguma reflexão pudesse ser acrescentada mais tarde), sobre o movimento das "ollas populares"⁶ na democracia, em 1984. De modo absolutamente "exploratório". A intenção era indagar e envolver-me no tema da fome, a partir de uma investigação jornalística, escrever a respeito e fazer algumas reflexões sobre a famosa frase da época "com a democracia se come"⁷. Isso começou com entrevistas que eu chamaria mais tarde de "informantes-chave", como uma

⁶ Nota dos tradutores: As "ollas populares" (literalmente panelas populares) costumam serem organizadas nos bairros (uma espécie de refeitório popular), já faz algumas décadas, com o objetivo de oferecer um alimento a pessoas carentes, com comidas bem populares e baratas. Geralmente são feitas em espaços abertos ou em um espaço territorial delimitado. Possuem certas características de espontaneidade e passaram a estar vinculadas a passeatas de protesto. Estão relacionadas com a fome, com as organizações populares e com o protesto social. Agradecemos a Pedro Lisdero por nos ajudar a elaborar esta nota.

⁷ Raúl Alfonsín, na época presidente do país, utilizou durante o período eleitoral a frase "com a democracia se come, se educa, se cura", a qual posteriormente se tornou popular.

maneira de não apenas entrar no assunto, mas também me intrometer nele, concedendo à voz desses sujeitos o *status* de texto bibliográfico.

Tudo foi feito de maneira artesanal e voluntária, com objetivos e perguntas na "cabeça", mas sem um roteiro previamente elaborado. Minhas preocupações eram sobre ter cuidado com o local, com as condições e a situação, conseguir continuar a conversa, entusiasmar o outro para que me dissesse "mais" e o medo de não entender a cotidianidade das questões da pobreza e das "ollas populares" para o entrevistado, mas não para mim. Por outro lado, também era uma preocupação importante que a tecnologia precária da época funcionasse, o gravador (nada pequeno e emprestado) com pilhas não recarregáveis.

Minha escuta era cheia de entusiasmo, desejo de conhecer aquele mundo do qual eu só tinha lido alguma coisa, de confiança em relação ao discurso do entrevistado, de expectativas.

A entrevista seguinte continuou com o mesmo eixo temático. O que mais me lembro dessa experiência foi uma piada do entrevistado, sobre meu nome e sobrenome. À distância, posso refletir que isso desencadeou algo em mim que impossibilitou o diálogo: não pude perguntar, não pude escutar. Algo se quebrou, algo mudou nessa interação, o que não permitiu que a entrevista fluísse.

Vários anos mais tarde e em outros contextos, devia aplicar "entrevistas estruturadas" com pessoas que pudessem ser potenciais beneficiários e beneficiárias de determinadas políticas públicas, cujo objeto principal era observar seus perfis. Mas, para realizar uma indagação em que fosse possível "pescar" o perfil dos entrevistados e das entrevistadas, era necessário estabelecer uma conversa com o outro em condições de confiança, gerar um espaço de expressão e possibilitar a indagação. E isso só era possível com uma entrevista não estruturada, ou seja, era necessário aplicar outra técnica e, portanto, trocar de roteiro. Só compreendi isso depois de realizar várias entrevistas, depois de enfrentar e confrontar a experiência e o objeto perseguido. Isso era necessário porque, como entrevistadora, me sentia mais à vontade se estabelecia um vínculo conversacional com o entrevistado ou a entrevistada, só assim conseguia

encontrar as categorias estabelecidas no roteiro semiestruturado e entrar no espaço do diálogo. Evidenciava-se a notória necessidade de promover uma escuta atenta, ativa e armada (sensu Bourdieu). Nesse caso, a entrevista levava à decisão de deixar uma pessoa dentro ou fora de uma política ou programa (de acordo a sua adequação ou não aos requisitos para ser beneficiário ou beneficiária). Embora em todas as interações haja resultados, nesse caso foram imediatos para um e para outra, marcando uma forte necessidade de realizar uma indagação exaustiva.

As preocupações giravam em torno de estar atenta, que o entrevistado ou entrevistada se sentisse à vontade com a intromissão em sua história, em escolher um lugar agradável (“neutro?”), sem deixar de lado a escuta atenta e respeitosa.

Posteriormente, em outro contexto, em uma experiência de pesquisa sociológica, também foi necessário alterar o instrumento de coleta de informação, o objeto assim o impunha. Por um lado, os objetivos do estudo implicavam um instrumento semiestruturado; mas, ao entrar no tema, indagar e obter respostas para perguntas de caráter íntimo levaram a estabelecer previamente um vínculo de confiança com o outro, que só era possível através de uma entrevista, para depois dar lugar ao formulário de pesquisa. Os questionários indagavam sobre comportamentos sexuais em que a abordagem quantitativa com a técnica de enquête se somava às complexidades do tema. Nesse caso, diferentes mecanismos foram ativados na minha escuta, por um lado, não apenas estando atenta para que minhas próprias percepções - também preconceitos, é claro - não funcionassem como um obstáculo, uma vez que o vínculo e o clima de confiança que deviam ser construídos com o entrevistado ou entrevistada deviam ser fortes; e, por outro, não descuidar os propósitos da indagação.

Outras experiências ocorreram no âmbito da pesquisa de mercado, onde o vínculo estava plenamente limitado por um elemento fundamental: o tipo de afinidade com o objeto, reiterado na escuta.

Em outro momento, realizando entrevistas com "informantes-chave", a situação era diferente como sempre. Uma preocupação era conseguir que o

entrevistado ou entrevistada se interessasse em compartilhar suas experiências. Mas, também, era detectar quão chave era esse informante e como seu relato se conectava com os objetivos da entrevista e da pesquisa. Isso, sempre com a preocupação de escolher o melhor momento, no decorrer da entrevista, para intervir. Quando e o que perguntar são interrogações plenas na entrevista, cada intervenção como entrevistadora tem a responsabilidade de cumprir os objetivos propostos. As mesmas eram mediadas por atividades anteriores em relação ao “conhecer e estudar” o assunto em questão, sob a convicção de que a entrevista não é um artefato independente do problema de pesquisa.

Em contextos de pesquisa, algumas das entrevistas que realizei foram em situações de pobreza, com complexidades do trabalho de campo, tais como: acessar a população, o "porteiro", onde realizar as entrevistas, entre outros; Adicionava-se, a essas complexidades, de um lado, a preocupação com a forma de estabelecer um diálogo; e, de outro, sempre sentia (de algum lugar) meu exercício de uma certa violência epistêmica. Os contextos de pobreza e as situações sempre tempestuosas narradas pelos entrevistados e entrevistadas, me questionavam sobre minhas intervenções e escuta.

O trabalho de campo não está a parte do restante do processo e isso resultou em entrevistas em equipes de pesquisa. Isso (me) significava a possibilidade de fazer indagações partindo de outro lugar; e ativar não apenas uma escuta atenta, mas também apaixonada.

b) As primeiras experiências como entrevistador

Pensar reflexivamente em suas próprias práticas de indagação é um desafio tão difícil quanto cativante, selecionar alguns cartões postais dessas práticas torna a tarefa ainda mais complexa. Minhas primeiras entrevistas foram realizadas em contextos de intervenção social e prática comunitária, em 1979, sem treinamento teórico ou metodológico sistemático específico. O que me lembro fortemente, fazendo um esforço para não "racionalizar" essa experiência, é que, para nós, perguntar era uma maneira de conhecer o contexto da vida dos sujeitos sem tematizar demais “sua” resposta, implicava um "saber algo mais" sobre o que estava acontecendo naquela comunidade. Uma ação que se apoiava na confiança que dávamos à pessoa

que falava e na transparência das palavras tanto dela quanto a nossa. Aprendi ali a reconhecer o que hoje sei que se chama indexicalidade, a "suportar" os silêncios à espera da palavra, a não interromper e a não "falar difícil". Com o passar do tempo, eu revalorizaria essa experiência, conhecendo as diretrizes básicas para uma entrevista do ponto de vista teórico, mas também perceberia o efeito da denegação de autoridade (sensu Bourdieu) que nossa "postura" significava, ou seja, eram perguntas e respostas baseadas mais nas distâncias com o outro do que em uma presumível proximidade.

Durante minha formação universitária (e em plena ditadura militar) com alguns colegas da Ciência Política, fizemos entrevistas com políticos "proeminentes" de Córdoba que, embora não gravássemos, registramos o mais detalhadamente possível (na época não era da nossa classe social ter um gravador). Sem ter objetivos claros, o que queríamos era aplicar algo do que tínhamos visto em metodologia para saber algo mais sobre política partidária naqueles anos. Sim, uma loucura. A distância entre o "personagem" e nós condicionava o relacionamento, desativando qualquer conhecimento e transformando-o (no melhor dos casos) em algo mais parecido com o jornalismo. As entrevistas não foram muitas, mas eu aprendi o outro lado do caminho: o outro como obstáculo. Questão sobre a qual só me deteria quando minha experiência como pesquisador viesse a estar bem mais avançada.

Em 1986, no contexto de uma pesquisa que empreendi sobre as "Ideologias dos Dirigentes Políticos de Córdoba", realizei uma série de entrevistas com informantes-chave, com o objetivo de que serviriam para elaborar questionários sobre esse tema. Apegado às instruções dos manuais, ao concretizar as entrevistas, percebi que meus informantes não tinham informações nem eram essenciais. O sentimento de "frustração" diante das "autodefesas" levantadas pelos (por mim imputados) especialistas e minha incapacidade de "banalizar" o diálogo, mantendo sempre uma atitude de manual, são experiências que me marcaram ao aprender o que significa "tornar-se pesquisador".

Em 1987, realizei - ou melhor dito- co-realizei um conjunto de entrevistas grupais com o objetivo de agregar informações para uma pesquisa sobre a cultura em San Francisco, Córdoba. As entrevistadas e entrevistados me fizeram experimentar, entre outras, duas deficiências: a) a necessidade de conhecer a história do contexto da entrevista e b) a importância das distâncias geracionais entre entrevistados e entrevistador. Desde as palavras até as experiências e chegando ao conjunto de pressupostos que são dados como certos nas conversas, nas entrevistas em grupo; elas emergem como potencializadores e/ou obturadores da comunicação.

No âmbito do “1º Congresso de cidades da Província de Catamarca” (1992), celebrado na Universidade Nacional de Catamarca, decidimos mergulhar, testar, indagar, o uso efetivo de algumas categorias de Bourdieu, especialmente preocupados com as articulações entre passado, presente e futuro na vida cotidiana. Com um roteiro de entrevistas e um gravador, fomos "entrevistando" as pessoas que compareceram ao Congresso. Concordamos que a última pergunta fosse: você deseja acrescentar algo mais? No final de uma dessas interações, fiz a pergunta consensuada com a equipe e a pessoa me respondeu aproximadamente: "Bem...ee... Quero enviar uma saudação a todo o povo... à minha família ...". Obviamente, eu parecia um jornalista. Além de tomar todas as precauções, de cometer erros e não planejar a prática da indagação, mais atentamente a experiência pessoal de provocar violência simbólica com a presença e as perguntas é um risco permanente de qualquer relacionamento de entrevista.

Em 1994, no âmbito de um projeto arqueológico em Catamarca, realizei em grupo uma série de visitas a uma localidade rural com a intenção de rastrear suas impressões sobre o lugar e as tarefas da arqueologia e dos arqueólogos sobre a construção do passado em áreas com “tradição arqueológica”. Éramos vários, não menos de cinco estudantes universitários. Chegamos em uma caminhonete, vínhamos da cidade e não falávamos muito como os habitantes do lugar. Aquelas interações me deixaram claro que não é com a declaração subjetiva, nem com a busca por "empatia" que se pode romper com as diferenças de posições e condições de classe dos sujeitos.

Além disso, também experimentei os limites concretos que os dispositivos de autoanálise possuem em circunstâncias como essas.

Em 1996, co-dirigi uma pesquisa sobre o “Catamarcazo”, manifestação popular emblemática que ocorreu em San Fernando del Valle de Catamarca, em 1971, e sobre cuja existência pouco se sabia. Nesse âmbito, entrevistei um dos atores-testemunha que todos indicavam como chave daquele evento. O personagem, amigo de um grande amigo, me concedeu uma série de encontros na casa do segundo. Foi muito interessante ver como, ao escutar a narração, me concentrei no entrevistado e não na narração. Tanto que, a partir de um ato reflexivo sobre aquela eventualidade, decidi fazer uma modificação na estratégia e o que havia sido pensado para ser uma entrevista de uma hora e meia, se transformou em uma série de reuniões de aproximadamente duas horas cada uma. Saber escutar também é saber ser flexível nas intenções da escuta.

Outras lembranças que vêm como plataforma para um ato reflexivo em minhas experiências em entrevistas são aquelas que se relacionam com atores coletivos em Córdoba no contexto da dupla intenção de indagar e intervir. Certa tarde, em uma entrevista grupal com líderes do MOB⁸, falando sobre as expectativas que eles tinham em relação a suas potencialidades e limitações, um deles tomou a palavra e me disse aproximadamente: “Olha Adrián, o que acontece é que também há uma questão de linguagem... Vocês sempre falam sobre... por exemplo... sujeito de direitos, que somos sujeitos de direitos... e para nós, quando ouvimos a palavra sujeito, a primeira coisa que pensamos é na polícia ... porque eles falam assim: "um homem..." "nós temos o sujeito".

É óbvio que o entrevistador pode querer e saber escutar, mas é ainda mais necessário compartilhar, pelo menos, alguns dos traços do mundo, da vida do outro para escutar.

O que permaneceu como marca de nossas práticas como entrevistadores em nossa possibilidade de escuta? Que

⁸ Movimento de Organizações de Base.

comunicação/texto/fazer conseguimos construir com os outros a partir da escuta? Abordaremos essas duas questões no próximo ponto.

4. O que o vento não levou

Nós somos anotadores hermenêuticos das vozes dos sujeitos

Depois de narrar, pelo menos parcialmente, nossas experiências como entrevistadores, queremos voltar a algumas marcas que nos permitam refletir sobre a escuta. Reescrevemos nossas práticas sobre o fazer entrevista, em que a mesma é compreendida como uma interação de participação de duas partes, de dois sujeitos, de dois seres falantes. Partimos do pressuposto de que a entrevista é o resultado de uma relação sujeito-sujeito e que a prática acadêmica concentra a entrevista no roteiro, no tópico guia, na questão e nosso interesse é fazê-lo na escuta.

Agora queremos produzir um ato de vigilância epistemológica sobre nossas práticas e considerar o que há de particular na "escuta" sociológica. Começaremos com algumas das características mais relevantes (e comuns) da prática de entrevistar e, em seguida, a abordaremos a partir de uma perspectiva teórica e epistêmica.

O primeiro traço característico da entrevista é ser uma interação centrada nos processos de intersubjetividade, ou seja, é uma relação que, ao ocorrer cara a cara, envolve os rituais de interação que fazem parte de toda a apresentação social da pessoa. Na entrevista, a pessoa está fisicamente "próxima", e essa proximidade é essencial para entender os pressupostos teóricos dos quais depende. O segundo elemento da entrevista é que ela se propõe ser exaustiva, ou seja, o encontro deve esgotar e/ou saturar a possível conversação sobre o tema objetivo do diálogo: construímos a situação da entrevista para que seja possível obter o máximo de informação possível. O terceiro traço envolve o lugar instrumental da entrevista: escutamos e falamos com objetivos. Para além das ambiguidades que a noção de objeto de estudo implica, surge claramente que, na entrevista, não falamos simplesmente porque sim; trata-se de uma interação com propósitos acordados pelos participantes em relação com o tópico da pesquisa. O quarto elemento característico é configurado pelo fato de que o entrevistado

deve poder falar sem restrições. É uma técnica cuja padronização é mínima e essa característica é fundamental, pois fornece grande parte de sua especificidade. Por fim, nesta interação estão em jogo elementos simbólicos que vão além dos conhecimentos do entrevistado ou entrevistada. Um elemento adicional muito importante da entrevista é constituído pela sua capacidade de se concentrar em crenças, emoções, afetos, etc.

Como nas outras técnicas qualitativas, na entrevista fica visível, de forma nítida, que a indagação do mundo social inicia e chega a uma interação humana. Entre todos os componentes que caracterizam especificamente a entrevista, há dois que apontam claramente para esse “lugar” especial que essas relações humanas cientificamente tomadas têm: seu caráter dialógico e sua estrutura teórica. Uma maneira simples de manifestar essas duas qualidades é colocá-las no registro de saber como escutar e o que escutar.

A partir de como escutar, pode-se constatar o seguinte: embora toda técnica de observação social seja uma forma de relação social, o caráter do diálogo oferecido pela entrevista - e também as histórias de vida - posiciona o pesquisador e a pesquisadora em espaços particulares de interação. É comum pensar que todo ser humano pode e sabe falar, mas este é um pressuposto que, como investigadores críticos, não podemos dar como certo. A partir disso, emerge uma das qualidades da entrevista: é um diálogo proposto, motivado, sustentado e acordado por quem têm a iniciativa de conhecer algum traço do mundo social sobre o qual o entrevistado ou a entrevistada possui informações. Aqui se visualiza que dar/receber e possibilitar/aceitar a palavra é uma prática que supõe capacidades pessoais e intersubjetivas. Nesse sentido, a responsabilidade pela entrevista é compartilhada entre os sujeitos que concordam em falar, mas a capacidade de *accountability* sobre o porquê e o para quê, deve partir do entrevistador e da entrevistadora. Por outro lado, a entrevista “força” o/a pesquisador/a a um descentramento de sua própria posição. É um diálogo em que o centro da cena é ocupado pelo sujeito que é entrevistado e as informações que este dispõe. É tarefa do pesquisador “brincar” com a capacidade do sujeito de se

sair da cena, reincorporando-se cada vez que o demande o acordo que realizou com o entrevistado ou a entrevistada. Este jogo de “entrada/saída” é administrado e consensual de acordo com os tópicos temáticos que tenham feito parte do acordo de referência.

A partir do saber o que escutar, a entrevista é uma forma dialógica especial que demanda entender os processos envolvidos nessas interações específicas e o gerenciamento das competências para a fala. Essa interação supõe um domínio teórico de diferentes níveis. *Acima de tudo, implica conhecer a estrutura de uma interação verbal, tanto como sujeito quanto como cientista. Em segundo lugar, conhecer as regras da técnica e, finalmente, conhecer as redes teóricas que permitirão entender o que o outro diz para além do senso comum.* Jogos de face, ênfases, silêncios, situações reativas, elementos reprimidos e jargões específicos são, entre outros, alguns componentes da interação em que o entrevistador e a entrevistadora devem estar preparados para enfrentar, em um contexto fluido e mutável de escutar e falar. É por isso que é preciso dispor dos conhecimentos teóricos necessários, para poder jogar de um modo academicamente natural com esses componentes. Além disso, esse tipo de interação requer conhecimentos metodológicos - como os que mostraremos mais adiante - para produzir uma entrevista com fins científicos. Nesse sentido, saber o que escutar está ligado a saber como interligar conceitualmente a atitude de escuta com a identificação e seleção de informações teoricamente relevantes. Ou seja, identificar as manifestações verbais que carregam fragmentos de informações substantivas para os objetivos da pesquisa.

Quando uma manifestação é relevante? É possível antecipar que uma manifestação é relevante quando:

- a) está vinculada às dimensões centrais do problema;
- b) implique um ato de negação ou acesso a informações sensíveis para o entrevistado ou entrevistada;
- c) polemiza com a visão naturalizada que o pesquisador e a pesquisadora têm do que uma entrevistada ou entrevistado tipicamente deveriam dizer sobre um determinado tópico e;

d) conecta o tema proposto a uma área fenomênica inesperada. Não é possível saber quando se enfrenta alguma dessas situações sem contar com uma rede conceitual para registrá-las.

Em conexão com o exposto, podemos então relacionar duas práticas concretas: a de ler um texto dentro de um "horizonte" de compreensão e de pré-compreensão, e a de construir um "*textum*" no dinamismo da pesquisa enquanto comunicação. A escuta é a afirmação de uma comunicação "em-ato". Sem dúvida, essa conexão tem vários pressupostos para desvendar e esclarecer, no entanto, dois tipos de **experiências** podem ser considerados como ponto de partida para a reflexão: a de leitura/comunicação e a de falar/escutar. Nesse contexto, uma pergunta é colocada como um esquema para a pesquisa proposta: o enfoque filosófico sobre a leitura de um texto pode ser usado para iluminar a inscrição, a escrita e a interpretação de um texto sociológico? A textualidade da ação pode ser descentrada, levando em conta a transversalidade da escuta sociológica?

A própria pergunta é uma interpretação da atividade de leitura no contexto de uma hermenêutica, na qual a principal finalidade é a compreensão e construção de saberes plurais nascidos da conexão/desconexão entre escutar como leitura e falar como prática de intersubjetividade. Trata-se, então, de fazer saber o sentido de uma relação entre escrita e leitura, entre escutar e fazer. Interpretação que parte da aceitação de que ler é dar sentido ao texto a partir de um sujeito que é leitor e a partir de outro que é co-leitor. Essa perspectiva ilumina uma possível conexão entre "leitura filosófica" e prática sociológica em e através da "escuta sociológica".

Dessa forma, nos concentraremos em destacar os aspectos da prática sociológica semelhantes à prática filosófica de ler um texto. Também tentaremos originar na prática interpretativa da hermenêutica (que faz da relação texto-autor-leitor seu meio específico de pensar e pensar-se), uma reflexão sobre a prática sociológica.

Partindo deste ponto de vista, a Sociologia (re)toma a ação através da palavra, fazendo uma comparação com a conhecida afirmação de Ricoeur:

"A ação dará o que pensar". A ação é, portanto, um "símbolo" que produz um chamado à interpretação. Nessa perspectiva, a Sociologia não pode ser entendida se não for aceito que todos os seus atos são de comunicação e relato intersubjetivos. E, a entrevista é uma prática que consiste na escuta como um ato de (auto)compreensão. Conseqüentemente, interpretar uma ação é uma prática de leitura que relaciona ações, linguagem e vida cotidiana do sujeito que ocorre como narrativa na entrevista, mediada pela escuta como polo de tensão de um ato de fala. Fenomenicamente, essa prática aparece como narração, consciência discursiva e como documento sociológico. Esses três elementos emergem como a primeira objetivação do diálogo sociológico. Este último implica a relação entre dois ou mais sujeitos, em que um ou alguns deles entram na troca em uma posição objetivante e têm a capacidade, como seres humanos, de passar para uma atitude reflexiva a partir da qual o próprio diálogo se torna possível.

O cientista social enquanto sujeito pertencente a um mundo da vida tem a qualidade de poder "perceber" suas ações, na forma de uma narrativa. Essa capacidade de responder, essa "responsabilidade" (*accountability*) implica o poder de dizer e interpretar a própria ação. Dessa forma, o ator-sujeito se representa em seu viver cotidiano, a partir do ponto de vista de si mesmo como sujeito da ação. A capacidade de narrar é um fato que surge da consciência discursiva, como qualidade do ser humano de transformar a prática em palavra, a atividade em linguagem. A capacidade de escutar é um fato que emerge da ação de se antepor ao outro nas contingências de um encontro na forma de diálogo. Como resultado do diálogo, a Sociologia fornece um documento que, na qualidade de reinterpretação, re-constrói a narrativa e cristaliza a consciência discursiva do sujeito (e os sujeitos). Desse modo, a ação sociológica é uma ação interpretativa e uma segunda leitura feita pelo coautor de um texto.

A compreensão sociológica é acionada como resultado de uma interpretação do documento que gera, assumindo como premissas os traços "ontológicos" que fazem entender o vínculo entre a constituição de si mesmo no diálogo com outro si-mesmo; e transformando-se - em tal diálogo - a

própria interpretação. A escuta é começar a interpretar um texto que está sempre por vir.

A questão específica da Sociologia é aquela que faz da relação social um fato de sentido e que se orienta a compreender esse sentido construído. A hermenêutica, portanto, parece ser a atividade de evidenciar o sentido da relação social no contexto de um relato entre dois sujeitos: o cientista que tenta compreender e outro sujeito que sabe qual é o significado de sua atividade no mundo da vida. Por esse caminho emerge o "relatório" do diálogo mencionado. Este relatório é cristalizado no texto escrito que o sociólogo tem como registro. Esse texto escrito, aparentemente sem sentido, parece ser ao mesmo tempo uma leitura que fornece uma primeira interpretação e, portanto, uma primeira imposição da relação entre o sujeito que quer conhecer e o sujeito que conhece. Dessa maneira, se gera outra interpretação efetivada como uma necessidade do ato de compreensão que se aninha nas bandas mobesianas que se abrem a partir da escuta.

A interpretação sociológica produz outra ação que se manifesta como um *textum*, isto é, como objeto de uma leitura que constitui um contexto da relação e da própria primeira interpretação. Assim, nasce um texto que se apresenta como (co) texto e que precisa ser interpretado na linha contínua de duas histórias: as de dois sujeitos que constroem sua interpretação na própria relação. A construção do sentido parece ser uma co-construção de um *textum* que se manifesta como uma rede entre saber, história e interpretação.

A co-construção é criada como uma dialética entre palavra, ausência e silêncio. Palavra como questionamento pela ação, ausência como relação em que o sentido é necessário e silêncio como o jogo duplo do que não é dito e a aquilo que é a resposta. Desse modo, é possível entender como a reconstrução da ação é uma construção de sentido em relação ao diálogo suprimido e, no diálogo agora escrito e reinterpretado.

A interpretação se entrelaça com a tradução na ação comunicativa. "Os outros" que falam sobre seu mundo da vida são sujeitos de uma interpretação que parece ser uma tradução do sentido da ação, no horizonte

compreensivo compartilhado e que, ao mesmo tempo, precisa de um deslocamento, de uma nova reinterpretação, agora na forma de narrativa construída como objeto, para além do processo de pergunta-resposta. Desse modo, mover-se entre sujeito-sujeito (o diálogo) em pós de um objeto (o texto) que cristaliza, mas não esgota o sentido, faz aparecer a racionalidade que supõe a comunicação. Por esse motivo, o diálogo pode ser entendido como um processo de conhecimento e interpretação da ação a ser compreendida.

Por fim, o texto é uma evidência intersubjetiva do diálogo como um processo de conhecimento e construção compartilhada do sentido da ação; evidência de uma experiência de releitura entre dois sujeitos com duas narrações que emergem do mesmo horizonte de compreensão. O diálogo reintroduz o sentido no contexto intersubjetivo como saber e como racionalidade. Como saber, devido às suas características como um "jogo de linguagem" que faz com que os sujeitos se tornem objetos de si mesmos. Como racionalidade, é o resultado conhecido do próprio processo de reconhecer o texto de um mundo da vida.

Realizada essa prática de vigilância epistêmica, resumindo o que origina o ato de escuta em sua especificidade de *escuta sociológica*, agora queremos esboçar algumas trilhas para levar adiante uma escuta atenta.

5. Esboço de algumas lições aprendidas

O que devemos levar em consideração para aprender a escutar? Embora não possamos responder exaustivamente à pergunta formulada, ela poderia servir como motivação para delinear a seguir alguns dos traços pragmáticos para realizar um ato de escuta.

a) A experiência de escutar o outro

O ato da escuta é contemplar que existe outro com sua própria linguagem para estar atento; existem gestos, imagens, olhares que a escuta atenta não deve deixar de considerar. Escutar também é ver.

O primeiro elemento que surge em uma entrevista são duas faces, dois olhares ancorados em dois corpos. Portanto, é necessário considerar a distância/proximidade física entre o entrevistador ou entrevistadora e o entrevistado ou entrevistada no ato da entrevista, na inter-relação. De modo

que, nessa inter-relação, vários sentidos estão em jogo, a escuta não apenas ativa o ouvido, mas todas as nossas capacidades de perceber em situação.

Saber escutar também é saber ser flexível nas intenções da escuta e se preocupar em conhecer alguns dos traços do mundo da vida do outro para escutar.

Existem silêncios que os interlocutores usam como espaço de cumplicidade, como campo de possíveis limites à violência simbólica e como marcas das margens inenarráveis da relação pergunta-resposta.

b) Obstáculos da Escuta, em situação de entrevista

Ao escutar aprende-se realizando um ato básico que todo pesquisador e pesquisadora devem performar: evitar ser o centro do diálogo, para isso deve-se:

- a) "aguentar" os silêncios à espera da palavra;
- b) saber não interromper;
- c) destituir a linguagem sociológica de sua sacralidade, "não falar difícil";
- d) fazer as perguntas e respostas com base nas distâncias com o outro mais que em uma proximidade presumida;
- e) banir a ideia do outro como obstáculo;
- f) apegar/desapegar das instruções dos manuais;
- g) ficar atento a não provocar violência simbólica com presença e perguntas, é um risco permanente de toda relação de entrevista;
- h) romper com os olhares naturalizados que derivam das diferenças de posições e condições de classe dos sujeitos.

c) A experiência de escutar entrevistas

O ato de escutar entrevistas, significa outra experiência, refere-se à possibilidade de compreender os elementos que são ativados nessa relação entrevistado-entrevistador. Como o entrevistador ou a entrevistadora escuta? O que escuta? Quase nunca é o mesmo o que escuta o entrevistador ou a entrevistadora no momento da entrevista e o que escuta fora dela. Para isso, devemos ficar atentos não apenas ao entrevistado, mas também ao entrevistador; e levar em consideração o seguinte:

O entrevistador ou a entrevistadora que falha em ativar a escuta e é apenas parte da cena com o entrevistado ou entrevistada, estabelece um diálogo assimétrico.

O entrevistador ou entrevistadora que organiza uma pergunta que leva a uma resposta implícita.

O entrevistador ou entrevistadora que não consegue compreender o entrevistado ou a entrevistada, isso significa perder o fio da entrevista e - obviamente - a indagação.

O entrevistador ou entrevistadora que não está imbuído das diretrizes do roteiro e falha em abordar o problema a partir dessa posição.

O entrevistador ou entrevistadora que não faz indagações porque apenas faz as perguntas do roteiro.

Embora acreditemos que existam outros aspectos para abordar, estes eixos podem servir como guias práticos para começar a problematizar nossas escutas. Finalmente, sugerimos alguns caminhos para compreender a escuta sociológica à luz do que argumentamos até aqui.

Como abertura final

Entrevistar é perguntar e escutar. A entrevista sociológica é um diálogo intersubjetivo em busca da elaboração de conhecimento sobre o social a partir da voz dos sujeitos. A situação da entrevista implica uma interação de saberes, entre dois sujeitos que concordam em reconstruir algum aspecto da realidade através de uma narrativa. Nesse contexto, emerge a importância de aprender a escutar. A escuta advém como dialética da prática, da conversa entre dois sujeitos em um encontro. Essa prática implica:

- Ir além da mera conexão entre palavras, sentidos e significantes: escutar é interpretar;
- Prestar atenção à voz como um momento de identidade;
- Abrir caminho para as vozes sociais aninhadas nas vozes dos interlocutores;
- Fazer reflexivo o ato de mutabilidade e contingência da posição de autoria da narrativa.

Embora o aprimoramento de nossa capacidade de escutar potencialize nossas habilidades como pesquisadores, implica de maneira fundamental saber compartilhar com outros uma modalidade diferente do poder que advém das conexões entre narração/palavra/silêncio.

Saber escutar, aprender a escutar é exercer a qualidade política de toda indagação social como um instrumento de crítica social.

Bibliografia

FONTES, Th., y O'MAHONY, M. In-depth interviewing by Instant Messaging. **Social researchUpdate**, University of Surrey. UK. Issue 53: Spring. 1-4 Department of Sociology, 2008.

GOLDMAN, E. F, y SWAYZE, S. "In-Depth Interviewing with Healthcare Corporate Elites: Strategies for Entry and Engagement". **International Journal of Qualitative Methods**, Alberta, Canada. 11(3), pp. 230-243, 2012.

GUENETTE, Francis & MARSHALL, Anne. "Time Line Drawings: Enhancing Participant Voice in Narrative Interviews on Sensitive Topics". **International Journal of Qualitative Methods**, 8(1), 2009.

HENRÍQUEZ, Guillermo. "El Uso de Herramientas de Internet en la Investigación Social". **Revista de Epistemología de Ciencias Sociales Cinta de Moebio**, Departamento de Sociología, Universidad de Concepción. Chile. N° 13. Marzo, 2002. Disponible en <http://www.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/13/index.htm>

HINCHCLIFFE, Vanessa and GAVIN, Helen. "Social and Virtual Networks: Evaluating Synchronous Online Interviewing Using Instant Messenger". **The Qualitative Report**. Volume 14, Number 2 June pp.318-340, 2009. Disponible en: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR14-2/hinchcliffe.pdf>

HOSKING, D. M., & PLUUT B. "(Re)constructing reflexivity: A relational constructionist approach". **The Qualitative Report**, 15 (1), 59-75, 2010. Retrieved from <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-1/hosking.pdf>

LAMPROPOULOU, S. & MYERS, G. Stance-taking in Interviews from the Qualidata Archive [56 paragraphs]. **Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research**. 14(1), Art. 12, 2012. Disponible en: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1301123>

MITCHELL, Wendy & IRVINE, Annie. "I'm Okay, You're Okay?: Reflections on the Well-Being and Ethical Requirements of Researchers and Research Participants in Conducting Qualitative Fieldwork Interviews". **International Journal of Qualitative Methods**, Alberta, Canada. 7(4) pp. 31-44, 2008.

NOY, Darren. "Setting Up Targeted Research Interviews: A Primer for Students and New Interviewers". **The Qualitative Report**. Volume 14, Number 3 September pp. 454-465, 2009. Disponível em: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR14-3/noy.pdf>

NUDZOR, H. P. "Interviewing Ghanaian Educational Elites: Strategies for Access, Commitment, and Engagement". **International Journal of Qualitative Methods**, Alberta, Canada. 12 (1) pp. 606-623, 2013.

PEREDARYENKO, M. S., & KRAUSS, S. E. "Calibrating the human instrument: Understanding the interviewing experience of novice qualitative researchers". **The Qualitative Report**, 18(85), pp. 1-17, 2013. Retrieved from <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR18/peredaryenko85.pdf>

RIVERO D'ARMAS, I. "La cortesía negativa en la entrevista investigativa." **Boletín de Lingüística**, Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela. Enero-julio, año/vol. 19 pp. 71 – 85, 2003.

VAN DEN HOONAARD, Deborah K. "Telling the Collective Story: Symbolic Interactionism in Narrative Research". **Qualitative Sociology Review**. 9(3):32-45. Retrieved 06, 2013. Disponível em: http://www.qualitativesociologyre-view.org/ENG/archive_eng.php