

5. A pergunta

Questionando a pergunta

É tão grande o número dos que consideram a pergunta como um instrumento básico, que julgo necessário dedicar a ela um capítulo inteiro. Muitos entrevistadores estão convencidos – ou, pelo menos, agem como se estivessem – de que seu principal papel é fazer perguntas. Parecem argumentar que, uma vez que é bom fazer perguntas, quanto mais fizerem, melhor. Gostaria de questionar a pergunta, ou seja, o uso da pergunta. Desejo considerar os vários tipos de pergunta, e os diferentes propósitos a que podem servir. Examinando-se entrevistas, ao acaso, verifica-se que a maioria delas está tão entremeada de perguntas que se pode começar a pensar que a única coisa que o entrevistador pode fazer, ou se sente bem ao fazê-lo, é perguntar. Suas indagações parecem mantê-lo à tona; impossibilitado de perguntar, afundará.

Realmente, tenho muitas reservas quanto ao emprego de perguntas na entrevista. Estou certo de que fazemos perguntas demais, muitas delas sem importância. Fazemos perguntas que confundem o entrevistado, que o interrompem. Fazemos perguntas que provavelmente o entrevistado não tem condições de responder. Fazemos inclusive perguntas para as quais não que-

remos resposta e, em consequência, não ouvimos as respostas que vão ser dadas.

Porém, minha maior objeção ao uso das perguntas é mais profunda. Faz-nos retornar por um momento à filosofia – mas algumas vezes é preciso retroceder um pouco, antes de continuar. Se iniciamos a entrevista de ajuda fazendo perguntas e obtendo respostas, fazendo mais perguntas e obtendo mais respostas, estamos estabelecendo um modelo do qual nem nós, nem certamente o entrevistado, seremos capazes de nos desembaraçar. Sem oferecer-lhe alternativas, estaremos ensinando que, nessa situação, nossa função é fazer perguntas, e a dele, respondê-las. E o que é pior, já tendo se acostumado a tal modelo devido à sua experiência anterior, o entrevistado pode adaptar-se imediatamente ao mesmo. Assim, novamente ele se verá como um objeto, um objeto que responde quando interrogado e, quando não, mantém a boca fechada – e, sem dúvida alguma, também a mente e o coração. Ao introduzirmos o modelo pergunta/resposta, estamos dizendo ao entrevistado, de modo tão claro como se estivéssemos usando palavras, que nós somos a autoridade, o chefe, e que só nós sabemos o que é importante e relevante para ele.

Enfatizar esse tipo de comportamento é fazer implicitamente uma suposição, da parte do entrevistador e do entrevistado (que também precisa ser colocada claramente aqui), a saber, que o entrevistado se submete a esse tratamento humilhante apenas porque espera que apresentemos uma solução para seu problema, ou porque pensa que essa é a única forma que você tem de ajudá-lo. Quanto a você, o entrevistador, já fez suas perguntas e obteve suas respostas: agora, mostre seus truques! Se não tem a solução no bolsinho do colete, se não pode ajudar depois do longo interrogatório, que direito teve de fazer perguntas? Você é útil em quê? O entrevistado pode sentir tudo isso; talvez sinta ou não, mas você sentirá. Tendo feito perguntas e obtido respostas, você se sentirá obrigado a formular uma solução para dar a resposta, para anunciar seu “veredito.” Bem, se é

isso o que você deseja, e o entrevistado está pronto a suportá-lo, não há mais nada a acrescentar, exceto, talvez, que nossas duas filosofias diferem fundamentalmente. Estou convencido de que o modelo pergunta/resposta não cria a atmosfera em que pode se desenvolver um relacionamento positivo, cordial; em que o entrevistado pode encontrar uma experiência valiosa; ou descobrir mais sobre si mesmo, suas forças e suas fraquezas, ou em que ele tem oportunidade de crescer.

“Devemos então – ouço a pergunta – eliminar todas as perguntas?” Obviamente devemos fazer perguntas às vezes, mas esse é um “mas” muito importante – parece-me que:

1. Devemos estar conscientes do fato de que estamos fazendo perguntas.
2. Devemos contestar as perguntas que estamos prestes a fazer e pesar cuidadosamente a conveniência de fazê-las.
3. Devemos examinar cuidadosamente os vários tipos de pergunta de que dispomos, e os tipos de pergunta que, pessoalmente, temos tendência a fazer.
4. Devemos considerar alternativas à formulação de perguntas.
5. Devemos receber com sensibilidade as perguntas que o entrevistado está fazendo, quer esteja perguntando abertamente quer não.

O teste definitivo, naturalmente, é o seguinte: A pergunta que estou a ponto de fazer será útil para o entrevistado?

Perguntas abertas vs. perguntas fechadas

Vamos então analisar mais profundamente o tema das perguntas na entrevista. Antes de qualquer coisa, devemos considerar a pergunta aberta em oposição à fechada. A pergunta aberta é ampla, a fechada é restrita. A pergunta aberta permite ao entrevistado amplas possibilidades; a pergunta fechada o limita a uma resposta específica. A pergunta aberta o convida

a alargar seu campo perceptivo; a pergunta fechada o restringe. A pergunta aberta é um convite às suas concepções, opiniões, pensamentos e sentimentos; a pergunta fechada exige apenas fatos objetivos. A pergunta aberta pode ampliar e aprofundar o contato; a pergunta fechada pode limitá-lo. Em resumo, a primeira pode abrir totalmente a porta para um bom relacionamento; a segunda, geralmente a mantém fechada. É bastante fácil diferenciar a pergunta ampla da pergunta limitada. Por exemplo:

“Como você se sentiu depois do jogo?”

“Você se sentiu muito bem depois do jogo, não foi?”

“O que é que há com você hoje?”

“Você não está parecendo hoje como nos outros dias. Aconteceu alguma coisa?”

“Você quer aprender o ofício de sapateiro?”

“Aprender a fazer sapatos é uma possibilidade. Você pensa ou sente alguma coisa em relação a isso?”

“Onde você nasceu? Quantos anos você tem?”

“Você gosta da escola, não é?”

“Você gosta da escola?”

“Algumas pessoas gostam da escola, outras não. E você?”

“Tenho certeza de que você gosta de sua nova irmãzinha. Ela é adorável, não é?”

“Sua irmãzinha me parece adorável, mas acontece que não sou o irmão dela. Como é que você se sente em relação a ela?”

Você pode preparar sua própria lista e então, talvez, perguntar a você mesmo a que tipo de pergunta preferiria responder.

Não podemos prosseguir sem mencionar a pergunta que já inclui a resposta. Esse tipo é mais do que uma pergunta retórica,

porque pressupõe que a resposta dada pelo interrogador é a resposta que o entrevistado daria se interrogado. É mais fechado que a pergunta fechada, que ao menos solicita uma resposta não conhecida de antemão pelo entrevistador. Porém aqui não há nenhuma alternativa para a resposta dada ou sugerida pela própria pergunta.

“Ninguém roubaria, a não ser que soubesse o porquê, não acha?”

“Está perfeitamente claro que é assim que ela se sentiria depois do que você disse, não é?”

“É melhor você se afastar de pessoas como aquelas. Todo o mundo sabe o que elas estão ‘aprontando’ – isso é óbvio, não é?”

Do mesmo modo, embora com uma implicação ligeiramente diferente, existe a pergunta que realmente exige uma resposta, mas que o entrevistador formula de modo que você concorde com ele, se você souber o que é bom para você. Você não tem escolha, a menos que esteja preparado para arriscar-se à indignação, punição ou total perplexidade do entrevistador.

“Você não teve a intenção de fazer isso, teve? Foi porque você estava transtornado e cansado que o atacou daquela forma, não foi?”

“Você realmente não quer nos deixar ainda, quer? Só porque você está zangado agora, não vai querer pôr em risco sua saúde, vai?”

“Você não sentia realmente o que falou sobre seu pai, sentia? Ele realmente gosta de você, e você sabe disso muito bem, não sabe?”

“Você não antipatiza com todos os negros, da maneira como disse, não é? Debaixo da pele somos todos irmãos; você acredita nisso, não é?”

Essas perguntas podem soar ridículas, mas mesmo assim são freqüentemente feitas, inadvertidamente às vezes, mesmo por aqueles que as consideram desse modo.

Perguntas diretas vs. perguntas indiretas

Em seguida, deve-se fazer uma distinção entre perguntas diretas e indiretas. Como seu nome indica, perguntas diretas são interrogações precisas, enquanto as indiretas perguntam sem parecer fazê-lo. Todas as perguntas abertas mencionadas anteriormente são diretas. Podemos torná-las ainda mais abertas, formulando-as indiretamente. A pergunta indireta geralmente aparece sem um ponto de interrogação no final, mas ainda assim fica claro que a pergunta está sendo feita e uma resposta procurada. Aqui estão algumas perguntas abertas, seguidas de suas versões indiretas:

“É duro trabalhar durante o dia e estudar à noite, não é?”

“Deve ser duro trabalhar durante o dia e estudar à noite.”

“Como você se sente ao fazer sua lição de casa com toda essa criançada em volta?”

“Estou tentando imaginar como lhe parece fazer sua lição de casa com toda essa criançada em volta.”

“Como é que você está vendo seu novo emprego?”

“Estou tentando imaginar como lhe parece seu novo emprego.”

“Você está aqui há uma semana. O que é que você tem para dizer?”

“Você está aqui há uma semana. Deve haver muita coisa que esteja com vontade de falar.”

“O que é que você acha de nosso novo sistema de notas?”

“Você deve ter muitas opiniões sobre o nosso novo sistema de notas.”

“Como lhe parece seu novo aparelho?”

“Gostaria muito que você falasse sobre seu novo aparelho.”

Talvez você conteste que algumas ou todas as perguntas indiretas relacionadas acima não são de forma alguma perguntas. Se não lhe parecem perguntas, tanto melhor. Há os que sustentam que essas perguntas indiretas são, apesar de tudo, perguntas, e concordo com eles. Gosto delas porque nem sempre se parecem com perguntas, embora na verdade demonstrem interesse. Tendem a deixar o campo completamente aberto para o entrevistado; deixam-no ficar com a bola.

Perguntas duplas

Chegamos agora a um tipo de pergunta que, até onde sei, nunca tem utilidade na entrevista de ajuda ou em qualquer outra situação. Refiro-me à pergunta dupla. Quando muito, limita o entrevistado a uma de duas alternativas; na pior das hipóteses, confunde tanto a ele como ao entrevistador. O entrevistado não sabe a qual das duas perguntas responder, e quando finalmente responde, não sabemos a que pergunta respondeu. Não obstante, todos usamos perguntas duplas de vez em quando. Também faço isso, e toda vez que acontece, fico furioso. Suponho que a saída seja aceitarmos-nos como seres humanos, que precisam errar às vezes e depois extrair o máximo da situação. Para mim, isso implica voltar sobre meus passos e desvincular as duas perguntas, de modo que tanto eu como o entrevistado possamos saber a qual delas ele respondeu.

Em primeiro lugar, aqui estão alguns exemplos de perguntas duplas do tipo “ou/ou”, que limitam o infeliz entrevistado a uma escolha entre duas alternativas. Ele pode preferir ambas,

ou nenhuma delas, ou ainda uma terceira; mas aí está ele, forçado a escolher entre duas alternativas que estamos contentes por oferecer-lhe.

“Você quer café ou chá?”

“Você quer vir amanhã ou depois de amanhã?”

“Você quer estudar violino ou violoncelo?”

“Você quer morar com sua mãe ou com seu pai?”

“E hoje você quer costurar ou fazer tricô?”

“Você quer estudar para carpinteiro ou para pintor de paredes?”

A única desculpa que posso aceitar para esse tipo de pergunta é que o entrevistador não disponha de nenhuma outra alternativa, ou que conheça tão bem o entrevistado que tem certeza de que ambas as escolhas são relevantes. Em qualquer dos casos, entretanto, a desculpa é inconsistente. Talvez haja outras alternativas; talvez o entrevistado tenha mudado de idéia, ou pode estar querendo fazê-lo. O entrevistador, portanto, deveria dizer:

“Tudo o que podemos lhe oferecer no momento é carpintaria ou pintura de paredes. Não sei se alguma delas o atrai. Se não tiver interesse por nenhuma, podemos pensar mais nesse assunto.”

“A senhora tem costurado ou feito tricô ultimamente, Sra. Smith? Há muitas outras coisas que pode fazer aqui, como costaria, tapeçaria, joalheria, pintura de mosaico. Gostaria de experimentar alguma coisa diferente hoje?”

Quanto às perguntas duplas que simplesmente confundem entrevistador e entrevistado, quanto menos forem feitas, melhor. Alguns exemplos ajudarão a nos mostrar como essa técnica pode criar confusão e, por isso, nos dar mais consciência da importância de evitá-la.

Etr. Você acordou na hora com o despertador ou foi sua mãe que o chamou?

Eto. Ah... Eu ainda consegui pegar o trem.

Etr. Você ficou de novo vendo televisão ontem à noite, e deixou sua lição de casa para depois, ou sua mãe o forçou a sentar-se e a estudar?

Eto. Mamãe saiu ontem à noite para ir ao cinema.

Etr. Minhas perguntas o ajudam e você está aprendendo mais sobre si mesmo?

Eto. Não posso dizer realmente.

Etr. Você está se adaptando melhor agora às muletas; e os óculos? Eles caíram bem?

Eto. Ah, claro.

Etr. Houve atividade em grupo ontem à noite, e você participou?

Eto. Alguns garotos resolveram ir nadar.

Etr. Você estudou francês no colégio, e, além disso, sua família fala francês em casa?

Eto. Eu tenho uma prima que está na França. Ela teve inglês no colégio e me convidou para passar o verão com ela.

Etr. Como vai indo seu pai, e como está o emprego de sua mãe?

Eto. Meu irmão Jack está em casa, de licença. Ele me disse que há um novo regulamento, e que poderei me alistar no outono.

Talvez eu tenha exagerado, mas como nunca podemos obter uma única resposta significativa para as duas perguntas, é melhor fazê-las separadamente, se for mesmo necessário fazê-las. De outro modo, o entrevistado pode desistir e não responder a nenhuma, assumindo o controle da situação, como pudemos verificar nos exemplos acima.

Bombardeio

Antes de passarmos para um outro aspecto da pergunta, não posso deixar de atacar os freqüentes abusos da pergunta dupla em um nível mais absurdo ainda. Estou me referindo ao sistema conhecido como “bombardeio” de perguntas. Aqui o

instrumento se torna uma arma apontada contra o entrevistado, se não de forma contundente, pelo menos de modo que dificilmente inspira confiança, gera relacionamento ou cria uma atmosfera na qual entrevistador e entrevistado possam examinar o problema que têm em mãos. Em lugar disso, o entrevistado descobre-se em meio a uma saraivada de perguntas; e, se fugir para o abrigo mais próximo, só nos resta admirar sua luta pela sobrevivência. Vou dar um exemplo, sem maiores comentários, porque ele fala por si mesmo. “Bem, por que não responde? Precisa de mais tempo para pensar? Será que não há nada que você possa dizer? Será que não fui suficientemente claro? Você acha que não sei o que está acontecendo ou que não me preocupo? Você acha melhor que eu pare de fazer perguntas? Você acha melhor que eu o deixe sozinho um pouco?” Até ouvir sua própria voz na gravação, a entrevistadora alegava que havia tentado levar o entrevistado a falar, e que ele se recusava.

Parece-me ouvir alguém opor a objeção de que este exemplo é demasiado radical, e que o citei por brincadeira. De qualquer modo, o bombardeio e o interrogatório não estão menos presentes no seguinte trecho, embora não tão óbvio à primeira vista ou quando ouvido pela primeira vez:

Etr. Olá, Jack, entre. Sou o funcionário encarregado de colocações do Centro. Sei que você vai nos deixar logo. O que você gostaria de fazer quando sair daqui?

Eto. Não sei exatamente. Sabe,...

Etr. O que é que você já fez antes?

Eto. Bem, tentei muitas coisas, mas aí fiquei doente e...

Etr. Sim, eu sei. Você chegou a aprender algum ofício ou já frequentou uma escola profissional?

Eto. Eu comecei com soldagem, mas...

Etr. Certo. Isso já passou. Há alguma coisa em que você estaria interessado agora?

Eto. Eu estava pensando que talvez o comércio...

Etr. E o que é que o orientador vocacional sugeriu? Ele discutiu com você o resultado de seus testes?

Eto. Ele achou que o comércio poderia ser algo bom, mas disse que eu precisaria de mais estudo do que tenho.

Etr. Quanto tempo você estudou?

Eto. Oito anos.

Etr. Quantos anos você tem agora?

Eto. Estou entrando nos vinte.

Etr. Seu pai e sua mãe são vivos? Você vai ficar com eles quando sair daqui?

Eto. Claro que espero que sim, porque... em primeiro lugar... vou precisar de ajuda... e...

Etr. Você acha que gostaria de voltar à escola por algum tempo?

Eto. Acho que sim, mas não sei se financeiramente...

Etr. Exatamente, como está sua situação financeira neste momento?

Eto. Bem, não é muito boa.

Etr. O que atrai você para o comércio?

Eto. Estar em contato com pessoas e mercadorias, acho.

Etr. Você está pensando em mais alguma coisa?

Eto. Gosto de Direito.

Etr. Você está pensando em formar-se advogado?

Eto. Não sei. Acho que papai gostaria que eu o ajudasse lá na fazenda, se eu pudesse... Isto é, se os médicos concordassem...

Etr. Que tipo de fazenda seu pai possui?

Eto. Praticamente tudo, menos gado.

Etr. Há mais alguma coisa além de Comércio e Direito pela qual você estaria interessado?

Eto. Bem, eu costumava fotografar um pouco.

Etr. Isso parece interessante. O que é que você costumava fazer?

Isso, eu penso, é um interrogatório feito com a melhor das intenções. O entrevistador tem a intenção de ajudar, e o entrevistado parece preparado para receber, além de mostrar-se necessitado de ajuda. Porém o bombardeio é tão intenso que nenhum pode ajudar o outro. Eles mal conseguem acompanhar o que está sendo dito, e muito menos ainda explorar pensamentos e sentimentos de Jack. Não se faz nenhuma tentativa de permitir que ele se expresse completamente. Não resta

dúvida de que ele deve sentir que depende do entrevistador encontrar uma solução. Nada foi feito para encorajá-lo a chegar a uma solução, ou para fazê-lo sentir que pode ser capaz de encontrar uma saída. Infelizmente, esse exemplo não é radical. Gostaria que fosse.

Situação invertida

Vamos agora inverter a situação. O que devo fazer com as perguntas que o entrevistado me dirige? E se ele me interrogar ou bombardear com perguntas? Não tenho uma resposta exata para essa situação, mas acredito que existe uma abordagem eficiente que desejo compartilhar com vocês.

Minha opinião é que não devemos dar uma resposta a todas as perguntas. Algumas vezes, a ética pode até mesmo nos impedir, porque, agindo dessa forma, podemos trair a confiança de outra pessoa. Por outro lado, acho que devemos responder a todas as perguntas que nos forem feitas, e tratar cada uma da mesma forma como tratamos tudo o que o entrevistado diz – escutando com a maior compreensão possível, e sendo útil ao máximo em nossa resposta. Nem todas as perguntas exigem uma resposta, mas todas exigem atenção respeitosa, e geralmente uma reação pessoal de nossa parte.

É interessante, de passagem, notar que embora os entrevistadores estejam bastante preparados para empregar livremente perguntas – com frequência de forma excessivamente livre – estão despreparados e mais ou menos acautelados contra as perguntas que lhes são dirigidas. Talvez sejam duas faces da mesma moeda. Se pudermos aprender a ameaçar menos com nossas perguntas, e a nos sentir menos ameaçados com as perguntas que nos dirigem, seremos melhores profissionais na entrevista de ajuda. Uma vez que percebamos a pergunta como uma das formas de expressão do entrevistado, ela não nos perturbará. Não podemos nos agarrar a uma postura de defesa,

baseados no raciocínio: “Devo ter feito algo de errado, pois ele está começando a me interrogar.” Essa atitude quase inevitavelmente transparecerá para o entrevistado: “Aqui quem faz perguntas sou eu. Quem você pensa que é para me interrogar?”

Examinando nosso “risco” um pouco mais de perto, acho que o entrevistado pode dirigir-nos perguntas sobre três áreas de interesse para ele: os outros, nós e ele. (Não estou levando em consideração perguntas retóricas, para as quais ninguém espera realmente uma resposta. Devemos simplesmente aprender a identificá-las, e permanecemos calados.)

Há ainda uma quarta área – a da busca de informações – porém é mais aparente que real. Geralmente não passa de uma camuflagem ou de uma extensão das três áreas mencionadas antes e, se deixamos de compreender isso, podemos perder uma boa parte da interação que está se desenvolvendo. Não estou sugerindo que perguntas que obviamente solicitam informações não devam ser tratadas pelo que são. Quero dizer que é preciso cuidado, e verificar sempre se nada há de escondido sob a superfície, que, por sua vez, mereça uma resposta. “Que horas são?” é uma pergunta bastante inocente. Entretanto, na entrevista, pode significar: por quanto tempo ainda vou ter que agüentar isto aqui? ou “Gostaria que isto aqui continuasse, mas sei que não vai”; ou ainda “Espero que você não me retenha por muito tempo; estou perdendo minha aula de ginástica”. Se há sentimentos como esses ocultos sob as perguntas, apenas prestar a informação indicaria que não estamos suficientemente atentos ao que está se passando. Uma resposta sensível aos sentimentos ocultos na pergunta poderia ser a seguinte: “Gostaria de saber como você está se sentindo a respeito de nossa conversa de hoje”; ou “O tempo parece voar hoje, mas vamos ter que parar logo mais”; ou “Você deve estar imaginando por quanto tempo vou continuar prendendo você” “Que aula está perdendo nesse momento?”.

Dessa forma, temos obrigação de fornecer a informação solicitada quando for viável e adequado fazê-lo, mas devemos sem-

pre estar atentos à possibilidade de haver algo atrás e além da pergunta que mereça ser captado. Não estou falando de interrogatório, como nesse exemplo seguinte (o que acho do interrogatório não é mais segredo agora): “São nove e trinta e cinco. Já lhe disse que horas são; agora, por que não me diz o que realmente queria perguntar? Vamos, não tenha medo, não vou mordê-lo”.

É sobretudo com essas solicitações incisivas de informação que precisamos manter nosso “terceiro ouvido” funcionando, pois, mesmo fazendo ostensivamente uma pergunta, o entrevistado pode estar comunicando uma outra coisa. Lembro-o me de uma vez em que perguntaram meu nome durante a entrevista. Disse meu nome, pensando que o entrevistado deveria saber qual era. Acrescentei isso, e me interroguei em voz alta se ele teria alguma suscetibilidade em relação ao meu nome. Ele tinha – e muito forte – e a entrevista começou. Não tenho a intenção de criar um bicho-de-sete-cabeças. Pode não haver nada por detrás da pergunta do entrevistado; mas vale a pena examiná-la com sensibilidade pois talvez haja.

Quando o entrevistado nos interroga mais especificamente em alguma das três áreas mencionadas, creio que a abordagem deve ser a mesma: responder todas as vezes de modo a ajudar o entrevistado, e ser sensível e honesto quando respondemos a pergunta, e também quando não a respondemos. Se conseguimos relacionar nossa resposta com o entrevistado, em geral não nos sairemos mal.

Perguntas do entrevistado sobre outras pessoas

Passemos agora a considerar as perguntas do entrevistado sobre outras pessoas. Por exemplo: “A mulher que saiu na hora em que cheguei parecia bastante transtornada. Você a tratou com muita severidade?” Que faremos diante disso? Certamente, não ignorar, mas também não responder diretamente. No fim das contas, sua entrevista foi confidencial da mesma forma

como a dele agora. Talvez ele esteja preocupado consigo mesmo, e com o tratamento rigoroso que teme receber de mim. Portanto, devo honestamente responder: “Não posso lhe falar sobre ela, naturalmente, da mesma forma como não poderia falar de você com ela; mas estou tentando imaginar se você não está preocupado com nosso encontro, pensando que vou ser rigoroso com você.” Uma saída alternativa seria ignorar inteiramente a referência à mulher, como se estivesse subentendido que o assunto não era aquele, e dizer: “Suponho que você está tentando imaginar como você e eu vamos nos entender.”

Existem muitas possibilidades quando o entrevistado nos faz perguntas sobre outras pessoas. Gostaria de me referir rapidamente apenas às seguintes situações: (a) quando a outra pessoa é conhecida do entrevistador e do entrevistado, antes de seu contato atual; (b) quando a pessoa só é conhecida do entrevistado; (c) quando, como resultado do relacionamento de ajuda, o entrevistador encontra a outra pessoa, conhecida anteriormente apenas pelo entrevistado.

No primeiro caso, o entrevistado pode nos dizer: “Bem, agora já lhe contei como aquele médico me tratou. O que você acha dele?” Talvez queiramos expressar nossa opinião sobre ele. Fazendo-o ou não, o melhor é retornar ao esquema de referência do entrevistado: “Pessoalmente gosto muito dele, mas compreendo que tenha tratado você com muita frieza, mais ou menos como um número, e não como uma pessoa.”

Quando o outro é desconhecido para nós, é muito mais fácil deslocar-se para o espaço vital do entrevistado: “Não conheço o Dr. L., mas tenho a impressão de que você gosta tanto dele que apenas está um pouco sentido porque ele o ajudou a melhorar tão rapidamente, pronto para deixar o hospital depois de amanhã.”

Quando o entrevistado sabe que temos um relacionamento com a outra pessoa (que pode ser íntima dele), pode criar-se uma situação que os entrevistadores tratarão de modo diferente. O entrevistado pode dizer: “Então, agora você conheceu minha

mãe. Ela deve ter lhe contado muita coisa a meu respeito. O que ela falou? Vamos, não finja que ela não disse nada.” Embora as respostas seguintes de entrevistadores sejam diferentes, apresentam três coisas em comum: o entrevistador é honesto sobre o que revela ou não revela, e quando o faz expressa seus pensamentos e sentimentos com sinceridade, acabando por retornar ao espaço vital do entrevistado.

“Sabe, June, não posso lhe contar o que ela disse, exatamente pela mesma razão por que não poderia contar a ela o que conversamos. Tivemos uma boa e longa conversa e, em consequência, acho que compreendo melhor seu relacionamento com sua mãe e o dela com você.”

“Sua mãe me pediu para não discutir nossa conversa com você. Prefere que você pergunte a ela diretamente o que disse para mim. Estou tentando imaginar como você se sente em relação a isso.”

“Sua mãe realmente disse coisas a seu respeito que talvez você considere ‘erradas’ que ela pense ou sinta assim. Tive a impressão de que ela realmente pensa e sente como me falou. Simplesmente ela vê as coisas de uma forma diferente da sua. Por exemplo, ela realmente acha que você fica na rua até muito tarde da noite, e que o resultado disso é o prejuízo nos seus estudos. Ela quer muito que discutamos isso com mais profundidade. Você pensou mais alguma coisa sobre o que conversamos na semana passada?”

Perguntas do entrevistado sobre nós

A segunda área é aquela na qual o entrevistado nos interroga diretamente sobre nós mesmos. Mais uma vez, aqui só posso sugerir uma abordagem. Responda diretamente, quando for conveniente, não fique muito tempo com a palavra e retorne a ele o mais rapidamente possível.

Eto. Você é mesmo uma pessoa maravilhosa por ser capaz de me ouvir da maneira como me ouve. Mas isso não o deixa nervoso?

Etr. Fico contente em saber que você gosta de mim, Hank. Estava ficando um pouco nervoso. Acho bom você ter colocado isso. Hoje você fumou um cigarro atrás do outro. Acho que fiquei nervoso justamente vendo você nervoso. Há alguma coisa que você quer falar, mas não conseguiu ainda, não há?

Eto. Você está usando um vestido diferente hoje de novo. Quantos vestidos você tem?

Etr. Na verdade não são tantos assim; simplesmente alterno muito. Você presta muita atenção nas minhas roupas. Como você se sente usando o uniforme que tem que usar aqui?

Eto. Você tem filhos?

Etr. Tenho, dois meninos. O mais velho tem a idade de Jimmy. E você conseguiu falar com o professor de Jimmy sobre as refeições?

Eto. Você já se divorciou alguma vez?

Etr. Não. Será que você está tentando me dizer que só quem passou pela sua experiência será capaz de compreender?

Eto. Como você se sente quanto ao fato de ser cega?

Etr. Bem, não posso dizer que gosto muito. Acho que estou tentando fazer a mesma coisa que você, isto é, continuar levando as coisas da melhor maneira possível. Estou vivendo com isso há mais tempo, e portanto talvez seja mais fácil. Sabe, você nunca chegou a falar realmente de seus sentimentos em relação à cegueira, nem mesmo em relação a outras coisas, desde que começamos nossas conversas. Eu estava pensando que talvez o gelo esteja começando a derreter-se um pouco.

Perguntas do entrevistado sobre ele mesmo

A última área consiste em perguntas que o entrevistado formula sobre ele mesmo. Sem repetir o que já foi dito, vou citar alguns exemplos que refletem o mesmo tipo de abordagem:

Eto. Pareço estar doente hoje?

Etr. Você está se sentindo doente hoje?

Eto. Você já se decidiu sobre que “tipo” eu sou?

Etr. Francamente, minha cabeça não funciona dentro desse tipo de coisa. Não vejo você como um “tipo”. Estou tentando ver você como você mesmo, como Paul. Penso que talvez você sinta necessidade de classificar pessoas, e talvez pense que eu também faço o mesmo.

Eto. Você acha que devo aceitar aquele emprego?

Etr. Percebo que você está tendo dificuldade para decidir. Não posso lhe dizer se você deve ou não aceitar, mas posso tentar resumir os prós e os contras, tal como os vejo, do seu ponto de vista. Bem... Agora vou acrescentar alguns sobre os quais tenho pensado... Não é uma decisão fácil de tomar, e quero ajudar você no máximo que puder, para que decida por uma coisa ou outra.

Eto. Olhe para mim! Será que algum rapaz gostaria de chegar perto de uma coisa como eu?

Etr. Acho que você está me perguntando se vai ter um namorado algum dia, ou se algum homem vai querer casar com você. Honestamente, não sei. No início tive dificuldades em olhar para você, mas agora não. Também não sei o que pode ser feito através de um tratamento médico. Mas você sabe, Judy, acho muito mais fácil olhar para você agora do que escutá-la. Não estou criticando você, apenas estou lhe contando como me sinto. Você parece dura – tão dura que tenho a impressão de que se algum rapaz fosse se aproximar de você, você o afastaria de modo a provar para você mesma que ninguém quer se aproximar de você.

Tenho uma ligeira suspeita de que este capítulo está lembrando de algum modo um livro de culinária, embora tudo o que tive a intenção de fazer foi sugerir possíveis maneiras de chegar até o fogão sem se queimar. Como responder às perguntas do entrevistado, quando e se responder: todas essas são questões tão pessoais do entrevistador, e dependem tanto dele, que não tenho certeza de ter me saído bem no que tentei fazer – oferecer uma abordagem que considero útil. Creio que vocês descobrirão suas próprias saídas, o que quer que decidam fazer com o que expus acima.

“Por quê?”

A expressão mais empregada em um interrogatório, e mais usada para fazer perguntas é “Por quê?”. No início dessa discussão quero confessar que tenho uma certa aversão à maneira como essa palavra geralmente é empregada, e talvez à própria palavra. Há motivos legítimos para o emprego dessa palavra em nossa língua, sem dúvida, mas acho que o “por que” tem sido tão utilizado de modo indevido que seu significado original está distorcido. Já foi uma palavra empregada na busca da informação. Significava a investigação da causa ou razão. Quando empregada dessa forma, mesmo hoje, é apropriada, e não conheço nenhuma outra que ocupe seu lugar. Infelizmente, esse não é geralmente o modo como ela é usada hoje em dia.

Hoje, a palavra “por que” conota reprovação, desconforto. Então, quando usada pelo entrevistador, comunica que o entrevistado agiu “errado” ou comportou-se “mal”. Mesmo quando não é essa a intenção do entrevistador, a palavra será entendida nesse sentido. O efeito sobre o entrevistado será visivelmente negativo, porque é muito provável que tenha sido educado em um ambiente em que o “por que” implicava culpa ou condenação. Bem naturalmente, ele reagirá à palavra, na entrevista, da maneira como aprendeu a reagir a ela durante anos, mesmo que o entrevistador a tenha empregado apenas no sentido da indagação genuína. Desse modo, toda vez que o entrevistado ouve a palavra “por que”, pode sentir necessidade de defender-se, recusar e evitar a situação, ou de atacar.

Em seus primeiros anos de vida, as crianças usam com frequência a palavra – muitas vezes para nosso divertimento. Para elas, é a chave capaz de abrir os segredos do mundo ao redor; torna-as capazes de explorar e de descobrir. Elas pedem informação sem implicar julgamento moral, aprovação ou reprovação. Mas elas aprendem. Aprendem que os adultos usam a palavra de forma diferente – para colocá-las na “linha-de-fogo”, para mostrar que estão se comportando de maneira pouco acei-

tável. Lentamente, mas com firmeza, as crianças param de usar a palavra com a finalidade de indagar, e começam a empregá-la contra os outros, da forma como foi usada contra elas. Ressoam nos ouvidos de uma criança perguntas como: “Por que você sujou de lama meu assoalho limpo?” “Por que está descalço?” “Por que você não usa direito o garfo e a faca?” “Por que você quebrou aquele prato?” E assim por diante. Ela aprende a imitar os mais velhos. Logo começa a dizer a seu amigo: “Por que você pegou minha bicicleta?”, mostrando que desaprova o ato, e não que está interessada em obter a informação útil. Ela dirá para sua mãe: “Por que devo ir ao armazém?”, “não porque deseja saber qual a razão, mas porque não deseja ir. Essa passa a ser sua maneira de dizer o seguinte: “Não, estou contra isso.”

Ao mesmo tempo, as crianças descobrem uma maneira de se defender da palavra ameaçadora. Em países onde se fala inglês, elas responderão “*because*” quando lhe dirigirem um “*why*”. Em Israel, a palavra para “por que” é “*lama*”, e a resposta fornecida pelas crianças é “*kova*”. Essa significa literalmente “chapéu” e é tão sem sentido, naturalmente, como percebem ser a própria pergunta. Porém, tais respostas são mais que uma estratégia defensiva. Indicam que as crianças estão aprendendo a jogar segundo as regras dos adultos. Descobriram que não há resposta com sentido à pergunta, e que, de fato, não se espera nenhuma resposta. Toda vez que ouvem a palavra “por que” sabem agora o que ela realmente significa: “Modifique seu comportamento, aja como os adultos, os fortes, querem que você aja.” E elas respondem de acordo.

Mais tarde, aprendem uma lição complementar. Dia sim, dia não, escutam na escola: “Por que você chegou atrasado?” “Por que não fez a lição-de-casa?” “Por que não consegue ouvir?” “Por que não responde?”. Quando tentam dar uma resposta, não são ouvidas, ou, o que é pior, são duplamente punidas. Então aprendem a não responder de modo algum. Podem ou não mudar seu comportamento; podem submeter-se ou revoltar-se; podem se sair bem ou fracassar na adaptação ao ambien-

te dos adultos. Qualquer que seja o resultado, a palavra “por que” tornou-se um anátema.

Essa é a principal razão da minha forte aversão ao emprego do “por que” na entrevista de ajuda. Independentemente do significado pretendido pelo entrevistador, o “por que” é entendido com demasiada frequência como “Não faça isso”, ou “Considero isso muito mau”, ou “Você devia ter vergonha de fazer isso”. Em consequência, o entrevistado se refugiará em si mesmo, atacará ou racionalizará, mas não se aproximará mais de nós ou dele mesmo. Não se sentirá livre para explorar e examinar, mas, sentindo-se ameaçado, precisará se defender da melhor forma que puder. Aqui estão alguns exemplos:

Etr. Por que você conversou com Bill na aula de hoje?

Eto. Eu não... não conversei com Bill.

Etr. Mas eu vi você conversando com ele durante a aula de matemática.

Eto. Ah, não era nada. Não vou mais fazer isso. Apenas perguntei a ele...

Etr. Mas, Charlie, não estou lhe dando uma bronca; eu só queria saber por quê. Sabe, vocês, os garotos, têm ignorado Bill desde que ela veio para a nossa turma, e fiquei feliz em ver que, finalmente...

As intenções eram boas, e o dano causado provavelmente não foi grande. Mas poderia ter sido evitado facilmente se a professora tivesse dito a Charlie, desde o início, que ela o tinha visto conversando com Bill, e queria saber dele o que estava acontecendo entre os dois, se realmente havia ocorrido uma mudança.

Etr. Mary, você poderia me dizer por que sua mãe veio ver você ontem à noite?

Eto. Desculpe, Srta. Jones. Sei que os pais não podem ficar depois das nove, mas... era importante... e isso não vai acontecer de novo.

Etr. Mas, Mary, eu não estava censurando. Nem sabia que ela estivera aqui depois das nove. Notei que vocês duas estavam bastante preocupadas e...

Mais uma vez, nenhum prejuízo real foi provocado, mas o mal-entendido também poderia ter sido facilmente evitado. Tanto a professora de Charlie como a Srta. Jones agiram com honestidade e interesse, e não criticando. Entretanto, foram vistas por outro prisma pelos entrevistados, que deduziram a partir de experiências passadas que o modo como estavam sendo interrogados significava que tinham feito algo errado. Só depois que a falsa interpretação foi retificada é que ambas as entrevistas puderam prosseguir de maneira útil para todos os envolvidos. Em entrevistas, quanto menos esclarecimentos tenhamos que fazer, melhor, porque a distorção não é uma boa base para a confiança e o respeito.

Infelizmente, ainda não posso dar minha argumentação por encerrada. Mesmo admitindo que a conotação negativa à palavra “por que” foi exagerada, ou que ela possa ser retificada pelo entrevistador, é preciso ainda contestar o emprego indevido da palavra. Com grande frequência, os entrevistadores recorrem a ela para expressar suas frustrações com o entrevistado, consigo mesmos ou com ambos. O “por que” parece exigir do entrevistado uma resposta de que talvez ele não disponha, que não é clara para ele ou que não quer revelar – pelo menos ainda não, talvez por causa da forma como o entrevistador está tentando obtê-la. Muitas vezes isso vai resultar em um combate mortal para ver quem resiste por mais tempo. Qualquer que venha a ser o resultado, na minha opinião, não justifica o método.

Posso sinceramente desejar saber o porquê do comportamento de alguém: a causa, a razão, a necessidade, a motivação, a explicação. E então pergunto: “Por quê?”. É mais fácil para mim perguntar, do que, para o entrevistado, responder. Por um lado, ele talvez não saiba realmente o porquê; ele mesmo pode estar surpreso com sua conduta. Ou então está procurando uma

resposta, e encontra várias possibilidades. Forças diferentes e contraditórias podem estar impelindo-o ou retendo-o. Ele pode até mesmo saber, ou pelo menos julgar que sabe, mas não deseja revelar nada. Pode estar confuso, envergonhado, ou mesmo se divertindo. Qualquer que seja o motivo, esse tipo de interrogatório sem dúvida alguma é ineficaz. Podemos obter uma resposta de vários tipos, mas provavelmente ouviremos uma que nos satisfaça, uma resposta que o entrevistado percebe que queremos ouvir, em vez de um passo verdadeiro e significativo em sua compreensão de si mesmo.

Com frequência obteremos uma resposta, mas a um preço muito elevado. Podemos levar o entrevistado a se fechar, em lugar de se abrir; defender-se, em lugar de olhar para dentro; racionalizar, em lugar de entrar em contato com sua própria verdade. Alguns exemplos ilustrarão o que tenho em mente:

Etr. Por que você chegou atrasada de novo hoje de manhã, Jean?

Eto. O ônibus não parou de novo. Estava muito cheio.

Essa resposta pode ou não satisfazer o professor, mas Jean sabe que há algo mais do que isso. Ela não pode, não quer colocar em palavras. Outra briga em casa hoje de manhã – gritos e choro – e não valia a pena levantar-se da cama. Era mais seguro sob os cobertores, fingindo que ainda dormia. Mas ela não vai contar isso ao professor; quase nem admite isso para si mesma. A história do ônibus cheio parece tão boa quanto qualquer outra. Deixemos o professor fazer com ela o que desejar. Jean poderia ter conseguido ser mais honesta consigo mesma, se o professor tivesse começado a entrevista de forma diferente; se tivesse dito algo como: “Tenho notado, Jean, que você tem chegado atrasada nesses últimos dias. Gostaria de saber se há alguma coisa errada, e se aqui na escola podemos ajudar. Posso ficar depois da aula hoje. Talvez possamos conversar sobre o assunto. O que você acha?”

Aqui estão alguns outros exemplos:

“Agora, por que você não pegou aquele emprego, Joe? Tínhamos combinado que você o faria. Outras pessoas não perderiam essa oportunidade. Por que você não foi até lá? Você sabe que não há muitos empregos sendo oferecidos por aí, e eu tinha certeza de que você tentaria. Você disse que ia tentar. Por que não tentou?” O entrevistado permaneceu mudo. Ele mesmo não sabia por quê. O Sr. Gates tinha razão, mas não podia contar-lhe. Não podia contar nem a si mesmo. Tinha alguma coisa a ver com aquela mão. Ele pensou que havia superado isso. Sabia que o Sr. Gates pensava que ele havia superado aquilo. Ele tomara o metrô até o local. Havia dito muitas vezes a si mesmo que dessa vez iria até o fim. E então sentiu aquela mão em seu bolso – ou melhor, a falta dela – e, antes de saber onde se encontrava, viu-se de volta para casa mais uma vez. Permaneceu calado, confuso, envergonhado. Só mais tarde foi que compreendeu realmente tudo isso; só muito mais tarde pôde perceber e verbalizar como havia se sentido. Agora odiava a si mesmo, e ao Sr. Gates, que se tornava cada vez mais impaciente. Joe finalmente saiu com uma resposta: “Não consegui encontrar o lugar.” O Sr. Gates replicou: “Você não conseguiu encontrar o lugar... depois de todas as explicações! Bem, hoje apareceu mais uma oportunidade. É bem próximo de sua casa. Tenho certeza de que você poderá fazer o trabalho. Você quer tentar?” O Sr. Gates havia se acalmado. Ele tinha recebido a resposta.

“Por que não tomou as pílulas que lhe receitei? Não lhe disse como era importante para você tomá-las?” A Sra. Bell se esforçava muito para não chorar. Sabia que o médico estava bem-intencionado. Também sabia como ele era ocupado, e quanto tempo levaria se tentasse contar-lhe o porquê. Também sabia exatamente por quê. Não sabia se estava certa ou não, mas não se preocupava com isso. Sabia que não se preocupava em ficar boa novamente. Na realidade, obtinha mais atenções como doente. Sabia muita coisa – sobre seus filhos e os filhos deles, e do modo como a tinham levado para aquela casa. E sobre a casa... ela também sabia bastante sobre isso. Mas o médico que-

ria saber por que ela não estava tomando aquelas pílulas, e então ela pensou rápido: “Vou tomá-las de agora em diante, doutor, vai ver.” O médico ficou satisfeito. Sorriu, estendeu-lhe a mão e a levou até a porta do consultório. Ele realmente não queria saber por quê. Apenas queria que ela tomasse o remédio. Gostava da velha senhora, mas estava muito ocupado para perder seu tempo.

“Por que você se saiu tão mal no vestibular, um rapaz brilhante como você?” Jack respondeu: “Realmente não sei, não consigo entender.” O orientador apertou o rapaz: “Mas você deve saber, deve ter alguma idéia, pelo menos. Afinal de contas, foi você quem fez o exame, e não eu. Por que se saiu tão mal?” Jack realmente não sabia – pelo menos não estava consciente do fato de que talvez soubesse. Percebeu que o orientador estava irritado com ele, e parecia preocupar-se mais com o porquê ele havia se saído tão mal do que com o fato em si. Sem saber o que dizer, não disse nada.

Espero ter deixado claro o que pretendia. Todos os entrevistados acima sentiram-se ameaçados, agulhoados, pressionados. Não sentiram que o entrevistador se preocupava com eles, respeitava-os, que realmente queria ajudá-los. Não tiveram condições para expressar o que pensavam ou sentiam. Sentiram-se rejeitados, incompreendidos, molestados. Por essa razão, recuaram, mentiram ou reagiram mesmo se a única arma de que dispunham era o silêncio.

E então, a expressão “por que” nunca deveria ser usada? Sei que gostaria eu mesmo de empregá-la menos, pois apesar de todas as minhas palavras e objeções quanto ao seu uso, ela continua a aflorar. Tento evitá-la, e fico feliz quando consigo, mas com bastante frequência lá está ela para ser trabalhada novamente. Essa expressão, entretanto, tem realmente um lugar justificável, e esse é o ponto adicional que gostaria de esclarecer agora. Se o entrevistado percebe que nossa atitude não é ameaçadora, e se usamos o “por que” simplesmente para obter informação concreta que o entrevistado possui, e sentimos que

precisamos, então nosso uso da palavra não deve causar dano indevido. Talvez esteja dizendo isso apenas para nos aliviar e confortar enquanto continuamos a perguntar “por que”, mas espero que meu argumento seja legítimo.

Por todas as razões apresentadas anteriormente, sinto que devemos empregar o “por que” o mínimo possível, e quando realmente o usarmos, devemos fazê-lo para chegar a fatos e não a sentimentos, a pensamentos e não a emoções. Em nossa cultura, fatos e pensamentos são mais facilmente acessíveis, mais facilmente revelados, do que sentimentos e emoções. Em uma atmosfera não ameaçadora, na qual existam confiança e respeito, acho que podemos indagar:

“Por que se mudou para nossa cidade?”

“Por que você quer matricular seu filho nessa escola?”

“Por que você está planejando voltar a trabalhar, depois de todo esse tempo que passou em casa?”

Se apesar de nossas precauções, sentimos que nossa pergunta colocou o entrevistado em situação embaraçosa, podemos ainda retirá-la e formulá-la de outro modo. Por mais cuidado que tenhamos, nunca sabemos com certeza como uma pessoa vai receber uma pergunta que consideramos inteiramente inócua e objetiva. Apenas podemos ser tão sensíveis quanto somos, e tentar nos tornarmos tão sensíveis quanto for possível.

Reflexões finais

H. S. Sullivan, o notável psiquiatra norte-americano que escreveu um livro sobre a entrevista psiquiátrica (1954), sabia como ouvir seus pacientes. Ele escutava com grande concentração, tentando compreender. Então, subitamente, se saía com alguma coisa como: “Bem, e isso não é interessante?” como se estivesse insinuando: “E então? Para onde vamos agora?” É um

comentário desse tipo que me parece estar ouvindo agora, à medida que me aproximo do final do capítulo. Não pretendi matar a pergunta nessa longa invectiva. Ela tem seu lugar na entrevista de ajuda – e um lugar tão importante, na verdade, que não me restou outra escolha senão abordar extensamente o assunto. Com demasiada frequência, receio, a pergunta é empregada como um martelo. Quando usada indiscriminadamente, dificulta o progresso. Quando usada ameaçadoramente, é perigosa. Não retiro uma palavra do que escrevi, mas sinto que não posso abandonar o tema tão facilmente. Permanece ainda a pergunta: Como e quando a pergunta pode ser usada com algum proveito na entrevista de ajuda? Acho que respondi a isso implicitamente nas páginas precedentes, mas para encerrar a discussão, vou ser explícito agora.

Como utilizar as perguntas

Vamos considerar o como. Exceto quando nossas perguntas têm a finalidade de preencher formulários, ou obter informações específicas necessárias (quando talvez a pergunta fechada seja inevitável), ela tem de ser – estou convencido – tão aberta quanto possível. Devem ser perguntas únicas, e não duplas ou múltiplas. Devem ser enunciadas com a maior brevidade possível, embora sendo claras e inteligíveis. Se puderem ser indiretas, ao invés de diretas, melhor. Quanto menos perguntas diretas fizermos, maior a probabilidade de não criar uma atmosfera de: “Estou aqui para fazer perguntas, e você está aqui para respondê-las.” Sou firmemente a favor da eliminação de perguntas tipo “por que” ao máximo possível. Um último aspecto. Após termos feito a pergunta, devemos parar exatamente aí, esperar e ouvir a resposta. Se não o fizermos, isso deverá nos revelar alguma coisa sobre a pergunta que estamos fazendo. Poderemos descobrir que elas não têm a importância e significado que acreditamos. Ouvir com discernimento gravações de nossas entrevistas pode ser altamente revelador sob esse aspecto.

Quando utilizar as perguntas

Em seguida, o quando. Uma situação que exige perguntas é aquela em que fomos incapazes de ouvir, escutar ou compreender por um motivo ou outro. Penso que é melhor e mais honesto indagar, em lugar de substituir as palavras perdidas por aquelas que imaginamos foram ditas. Podemos chegar a isso sem fazer uma pergunta diretamente, mas o efeito será o mesmo:

“Desculpe, perdi a última parte. O que você disse?”

“Não entendi sua pergunta a respeito de Joe. Estava muito distraído observando como você parece nervoso.”

“Sinto muito por essa interrupção, mas não pude evitá-la. Onde estávamos quando fui chamado?”

Perguntas desse tipo podem revelar algumas de nossas falhas, mas não vão, acredito, afastar o entrevistado. Mostrando nossa preocupação, nosso interesse, nossa falibilidade humana, isso poderá trazê-lo para mais perto de nós.

Uma segunda situação se refere a se fomos entendidos pelo entrevistado. Às vezes falamos mais do que pretendíamos, ou nos expressamos mal; então, ficamos imaginando se conseguimos transmitir nossa intenção. Ocasionalmente, podemos falar pouco, e o pouco que dizemos parece-nos desprovido de ambigüidade; mesmo assim perguntamo-nos se fomos entendidos corretamente. Algumas vezes, simplesmente sentimos necessidade de um *feedback* da parte do entrevistado para termos certeza de que nos compreendeu como tivemos a intenção de sermos compreendidos. Qualquer que seja o caso, sinto que é preferível verbalizar nossas dúvidas em lugar de permanecermos calados e ficarmos imaginando. De outra forma, a incerteza pode aumentar e estragar o relacionamento que foi construído.

“Acho que andei divagando um pouco. Como é que você entendeu o que eu disse?”

“Não fui muito claro, fui? Que sentido teve isso para você, se é que teve algum?”

“Bem, é isso. Senti que você realmente queria minha opinião honesta sobre o assunto. Agora, eu gostaria de saber sua opinião honesta sobre a minha. O que você acha disso tudo?”

“Tenho a impressão de que estamos conversando sem nos entender nesses últimos minutos. Acho que será útil ouvir mais de sua parte a respeito de sua sugestão, de modo que possamos entender melhor um ao outro.”

Em terceiro lugar, posso querer formular uma pergunta para auxiliar o entrevistado a esclarecer ou explorar mais profundamente um pensamento ou sentimento que ele vem expressando. Pode ser apenas para fazê-lo saber que estou com ele, ouvindo e tentando compreender; ou, percebendo que um pouco de estruturação pode ajudá-lo a prosseguir em seu caminho, posso formular uma pergunta que lhe forneça isso. Minha intenção não é desviá-lo de seu rumo mas, ao contrário, mantê-lo nele. Tenho em mente perguntas ou afirmações como:

“Você se referiu a muitas crianças. O que quer dizer com isso?”

“Aquela sensação em seu peito, você pode descrevê-la com mais detalhes?”

“Parece mesmo que você odiava isso. É verdade?”

“Estou tentando imaginar como você se sentiu quando ela o chamou para repreendê-lo.”

“Do modo como você fala sobre ‘os velhos de lá’, tenho a impressão de que às vezes você se inclui, e outras vezes você se exclui. É assim – algumas vezes dentro, e outras vezes fora?”

“Vejo que você está pensando seriamente em sair de casa. Você tem alguma idéia do que vai fazer depois, caso não consiga aquele emprego?”

Afirmações ou perguntas como essas podem ser incluídas nessa categoria ou na que se segue. Algumas vezes somos nós que precisamos de esclarecimento, embora possamos atribuir

essa necessidade ao entrevistado. Outras vezes ambos podem precisar de esclarecimentos. E, em certas situações, nunca se percebe a verdade disso.

Pode surgir uma outra situação, na qual precisamos de maiores informações – não para satisfazer nossa curiosidade, mas para compreender de forma mais completa. Podemos sentir que precisamos saber mais do entrevistado a fim de permanecermos dentro de seu esquema de referência. Aqui, o volume de perguntas que utilizarmos dependerá de nossa sensibilidade e compreensão da situação. A menos que tenhamos grande consciência do que estamos fazendo, nossas próprias necessidades podem tomar o lugar das necessidades do entrevistado. Tudo depende de como verbalizamos nossas interrogações, e se interrompemos ou não seu fluxo de palavras, pensamentos ou sentimentos. Sabendo que não sou o mais paciente dos seres humanos, tento seguir a regra de interpor uma pergunta apenas se a falta de compreensão do que veio antes impede que eu compreenda o que vem depois.

“Há quanto tempo seu pai está paralisado?”

“Não entendi bem o que levou você a mudar de emprego. Você poderia me falar um pouco mais sobre isso?”

“Acho que compreendo quais foram seus sentimentos em relação a Mary, mas como é que Phil entra na história?”

“Estou tentando imaginar como você se sentiu quando Jim voltou para casa depois do acidente.”

“Você já se submeteu a alguma cirurgia antes?”

“Posso interrompê-lo um momento para perguntar se você falou com o diretor?”

Por fim, posso considerar necessário perguntar alguma coisa que pode ajudar o entrevistado que tem dificuldade em continuar falando, embora pareça ter mais coisas a dizer. Isso exige habilidade. O entrevistado simplesmente pode estar tomando fôlego e, ao interrogá-lo, posso tirá-lo de seu caminho. Sem dúvida, há riscos, mas a pergunta certa no momento certo pode

ajudar o entrevistado a superar uma lacuna embaraçosa ou quebrar um longo e pesado silêncio.

“Há mais alguma coisa que você gostaria de discutir hoje?”

“Percebo que você sente dificuldade em continuar. Talvez possamos falar um pouco mais sobre sua estada no hospital. Você gostaria de fazer isso?”

“Parece-me que você foi ao jogo de futebol, mas saiu na metade. O que aconteceu?”

“Agora que você tem os resultados dos testes que fez, estou tentando imaginar como isso afetará seus planos vocacionais.”

“Não sei o que fazer desse silêncio, você sabe?”

“Você falou alguma coisa sobre dificuldades no seminário quando chegou. Você está interessado em falar sobre isso agora?”

Minha batalha contra a pergunta está encerrada. Tive a intenção de destroná-la, mas não de expulsá-la do palácio. Pretendi estimular o leitor a pensar sobre a pergunta e seu lugar na entrevista de ajuda. Envolve-me intensamente com o assunto e, suponho, demonstro isso. Colocar minhas idéias no papel foi muito útil para mim. Espero que venha a ser de utilidade para você também – quer concorde ou discorde, quer se abstenha de julgar. Se, como resultado da leitura deste capítulo, você se tornou mais consciente das perguntas que faz, é porque houve comunicação.