

APÊNDICE C

Entrevista e interrogatório **Algumas considerações**

Ao longo do texto, em vários capítulos, foram feitas referências e dadas orientações específicas a respeito da realização de entrevistas.

Neste apêndice, faz-se uma consolidação geral do tema e apresentam-se orientações adicionais de interesse de psicólogos, advogados e profissionais que se deparam com a tarefa de entrevistar pessoas.

1 ESTRUTURA DA ENTREVISTA

A entrevista (ou interrogatório) pode ser estruturada de diferentes maneiras, como sugere-se a seguir.

Quanto ao tipo de perguntas:

- a) abertas (“fale a respeito de...”).
- b) fechadas (“você viu ou não viu...?”).

Quanto à condução:

- a) estruturada (o entrevistador segue um roteiro predefinido);
- b) não estruturada (o entrevistador elabora as perguntas a partir das respostas que vai obtendo);
- c) semi-estruturada (combina as formas anteriores).

Quanto ao registro das informações:

- a) oral com anotações manuscritas;
- b) oral com gravação;
- c) perguntas e respostas por escrito;
- d) combinação dos anteriores.

Estas e outras modalidades combinam-se, de maneira que existe uma extensa diversidade de formas de conduzir entrevistas, cada uma delas propiciando diferentes resultados. A escolha da estratégia deve levar em consideração, no mínimo:

- o assunto;
- as características do entrevistado;
- a natureza das informações que se pretende coletar;
- a duração da entrevista.

2 CUIDADOS GERAIS

“A entrevista é um campo de trabalho no qual se investiga a conduta e a personalidade dos seres humanos” e, por isso, “uma utilização correta da entrevista integra na mesma pessoa e no mesmo ato o profissional e o pesquisador” (BLEGER, 1989b, p. 21).

Autoconhecimento, identificação dos próprios preconceitos, falsas crenças a respeito de pessoas e acontecimentos, pensamentos automáticos e experiências anteriores que o identifiquem ou oponham ao entrevistado são cuidados essenciais do entrevistador.

O entrevistador deve compreender que ansiedade e emoções (raiva, repugnância, medo, piedade, amor) afetarão a memória, a compreensão dos fatos e a capacidade de se expressar do entrevistado. Esses estados emocionais produzem, amiúde, mecanismos de defesa que devem ser neutralizados (distração, negação da realidade, regressão, fantasia constituem exemplos comuns).

“Na entrevista, a passagem do normal ao patológico acontece de modo insensível” assinala Bleger (1989b, p. 27). Podem surgir fixações de pensamentos, fobias, defesas obsessivas e muitos outros comportamentos (do entrevistador e do entrevistado), inclusive a projeção de conflitos do entrevistador sobre o entrevistado (BLEGER, 1989b, p. 28), por exemplo, quando aquele percebe que o outro realizou algo que ele nunca conseguiu fazer por falta de coragem ou competência.

Outro risco do entrevistador é incorrer em *estereotipia*. A entrevista perde-se em uma rotina que oculta as diferenças individuais e que conduz à generalização, à negação da diversidade, ao tratamento homogêneo de pessoas diferentes. A percepção do entrevistado segundo padrões estereotipados cerceia a criatividade do entrevistador, delimita os temas, dirige o pensamento no sentido de confirmar suposições preconcebidas.

O *ambiente*, sem dúvida, constitui um fator importante a ser considerado. Ele pode inibir, amedrontar, estimular, produzir ansiedade, dependendo de como se dispõem os instrumentos, os móveis, a posição relativa de entrevistador e entrevistado, a decoração etc. O ambiente de um interrogatório, nas dependências policiais, por exemplo, induz um estado emocional muito diferente daquele que seria obtido nas instalações de um escritório de advocacia.

3 O ENTREVISTADO

O entrevistador deve considerar que a ansiedade elevada pode ocasionar alterações transitórias de características de personalidade.

A pessoa pode apresentar-se anormalmente “histriônica”, “obsessiva”, “narcisista”, “paranóica”, “dependente”, “evitativa”, “esquizotípica” etc., transmitindo uma imagem que não corresponde à sua “normalidade”.

O comportamento do entrevistador pode acentuar essas transformações que impedem a melhor investigação dos acontecimentos. Por exem-

plo, se ele eleva a voz, gesticula ostensiva ou agressivamente, aproxima-se do entrevistado, aponta-lhe o dedo, esmurra a mesa, coloca os pés sobre ela, fuma etc.; cada um desses comportamentos afeta o estado emocional do entrevistado de diferentes maneiras e intensidades, dependendo das características emocionais deste, de suas experiências anteriores com entrevistas, de suas expectativas quanto ao que acontecerá no encontro, em geral dificultando a fiel coleta de dados.

A ansiedade elevada combina-se com a emoção para afetar profundamente a memória: é comum que acentue alguns detalhes e oculte outros. Pode provocar confabulações. As características de personalidade influenciam na forma como essa reação à emoção e à ansiedade acontece (o dependente reage de modo diferente do narcisista, por exemplo).

A presença ou não de acompanhante é importante (BLEGER, 1989b, p. 31). Pode indicar o funcionamento familiar (fronteiras, coalizões, momento do ciclo vital etc.), relações de dependências, rede de influências etc. Em depoimentos de crianças e adolescentes, faz-se imprescindível a presença de alguém de confiança do depoente.

Também o estado emocional pode gerar *mecanismos psicológicos de defesa*; o esquecimento, a confabulação, o bloqueio da fala são exemplos bastante conhecidos. O *silêncio do entrevistado*, segundo Bleger, é o "o fantasma do entrevistador".

Contudo, "se o silêncio total não é o melhor da entrevista..., tampouco o é a catarse intensa" (BLEGER, 1989b, p. 34), quando a fala jorra descontrolada e, no fundo, *nada é dito* (como acontece em muitos depoimentos a respeito do relacionamento conjugal), o que pode indicar tanto um mecanismo psicológico de defesa como um comportamento de dissimulação, quando se trata de pessoas com experiência nesse tipo de situação.

Outra questão fundamental a ser considerada é o *nível de pensamento do entrevistado*. De nada adianta conduzir a entrevista por meio de termos, idéias e conceitos abstratos quando o entrevistado encontra-se fixado no estágio operatório concreto; a pergunta é colocada em um nível ao qual o indivíduo simplesmente não possui acesso do ponto de vista cognitivo.

4 CONDUÇÃO DA ENTREVISTA

A observação de detalhes físicos e comportamentais do entrevistado (postura, gestos, vestimenta) possibilita, ao entrevistador, estabelecer o *tom* que dará à entrevista.

O entrevistado revela, inconscientemente, temperamento e características comportamentais que orientarão o comportamento do entrevistador. É importante essa *sintonia emocional* para que a entrevista resulte produtiva.

Um entrevistado *evitativo* solicita um comportamento muito diferente de outro *narcisista*; um *anti-social* pede uma postura diferente de alguém *socialmente correto*.

A história do indivíduo e o conhecimento das características de personalidade proporcionam bons subsídios para entrevistadores.

A entrevista, conforme se mencionou anteriormente, pode ser conduzida por meio de perguntas abertas ou fechadas, quando não se opta pelo relato espontâneo já comentado. Esses métodos podem ser combinados vantajosamente: admite-se o relato, passa-se a perguntas fechadas, deriva-se para perguntas abertas e assim sucessivamente.

Pode ser mais conveniente iniciar-se com perguntas abertas e delas colher informações para estabelecer perguntas fechadas, que dirigem o foco da atenção.

A entrevista também pode seguir uma alternância entre a condução estruturada, não estruturada e semi-estruturada, dependendo do assunto, da situação e do entrevistado. Este, por suas características, pode favorecer o uso mais intenso de uma forma ou outra.

Quando se trata de uma pessoa muito tímida, com grande dificuldade de se expressar, é recomendável iniciar a entrevista de maneira estruturada e com perguntas fechadas, promovendo a desinibição gradativamente. Uma pessoa falante, extrovertida, pode sugerir um início não estruturado, por meio de relato espontâneo ou perguntas abertas, porém, dependendo dos objetivos da entrevista, pode ser necessário, após esse momento inicial de relato espontâneo, estruturar e direcionar a entrevista de tal modo que o entrevistado mais extrovertido consiga focar naquilo que é essencial.

O entrevistador que se mantém preso a uma forma estereotipada de perguntar e dirigir o procedimento corre o risco de perder informa-

ções, embora acredite que possa poupar tempo. Portanto, é sempre interessante uma breve análise das vantagens e desvantagens das formas de entrevistar e dos tipos de entrevista para cada tipo de situação. Um acidente de veículos com vítimas é muito diferente de um seqüestro ou um estupro.

As perguntas constituem um componente essencial de toda entrevista. Manzi (2007) recomenda que o entrevistador utilize uma vasta gama de perguntas, para bem explorar as respostas e evitar a ocorrência de falhas, conforme comentado anteriormente, ajustando-as aos temas e às respostas, com flexibilidade e inteligência.

As perguntas abertas podem ser:

- ambíguas ou arditosas;
- comparativas;
- dedutivas;
- dialéticas;
- explorativas;
- extensivas ou de reforço;
- espelhadas ou invertidas;
- hipotéticas ou fantasiosas;
- indutivas;
- investigadoras;
- objetivas (quem, quando, onde, como, o quê, por quê).

As perguntas fechadas podem referir-se a:

- duas únicas alternativas (sim ou não);
- uma escolha entre alternativas ou possibilidades (do tipo teste de múltipla escolha).

A arte de perguntar desenvolve-se conjugando sensibilidade, prática e atenção concentrada no que fala. O entrevistador sabe que existe a chance de simulação, de má intenção, de distorção dos fatos e a diversidade de maneiras de perguntar constitui um artifício para levar a pessoa

ou a se contradizer, ou a se expressar com sinceridade quando há a possibilidade de que isso não aconteça.

O entrevistador deve certificar-se, ao escutar as respostas, de que:

- a pessoa *disse o que pretendia dizer*: muitas vezes, faltam palavras ou escolhem-se termos inadequados por deficiência de conhecimento técnico ou de escassez de vocabulário do entrevistado;
- entendeu realmente o que a pessoa disse: o entendimento enganoso pode ocorrer por vários motivos, atribuíveis ao entrevistado e/ou ao entrevistador; evita-se que isso aconteça por meio da repetição do que foi dito com outras palavras (*paráfrase*), por exemplo; pode-se, também, solicitar que o entrevistado explique de outra maneira etc.

5 O ESTILO DO ENTREVISTADOR

O entrevistador pode optar por diferentes estilos na condução da entrevista. Cada um deles apresenta vantagens e desvantagens e a escolha deve levar em consideração:

- as características do entrevistado;
- a natureza do problema (um homicídio sugere estilo muito diferente de um crime administrativo ou de um divórcio);
- o momento em que ocorre a entrevista ou inquérito; lapso temporal decorrido desde o fato e a realização da entrevista;
- as conseqüências das respostas para o entrevistado e para outras pessoas;
- os sentimentos do próprio entrevistador.

Não existe uma “receita de bolo” para sugerir este ou aquele estilo, porém, a prática, neste caso, é boa conselheira; às vezes, a decisão a respeito do estilo a adotar acaba sendo tomada no momento exato da entrevista quando o entrevistador toma contato com o entrevistado. Por exemplo, no caso de pessoas na fase de pensamento operatório concreto, será difícil atuar com questionamentos muito amplos ou metafóricos; es-

tas pessoas pedem entrevista mais estruturada e perguntas objetivas para facilitar a compreensão e a evocação das memórias. Sinais físicos e fisiológicos (indumentária, postura, expressão do olhar, suor, tiques, gesticulação, maquiagem etc.) compõem um quadro que orienta a pessoa, tanto mais quanto maior sua experiência.

O andamento da entrevista (ou interrogatório) também leva o entrevistador a modificar o estilo adotado; assim, ajusta-se ao desempenho do entrevistado e às informações que vão surgindo ao longo do diálogo. Por exemplo, a forma como ele responde, a agressividade, as manifestações emocionais, permitem ao entrevistador rever constantemente seus próprios comportamentos.

Alguns estilos marcantes são os seguintes (todos eles possuem suas vantagens ou desvantagens dependendo do objetivo, do momento, do assunto, das características do entrevistado):

Agressivo

O entrevistador opta pela intimidação. Esmurra a mesa, aproxima-se ostensivamente do entrevistado; demonstra desprezo, antipatia ou ódio. A agressividade não precisa ser manifesta por *gestos*, podendo limitar-se à escolha do vocabulário que faça esse efeito.

Histriônico

A entrevista transforma-se em um teatro de exibicionismo do entrevistador. Usa a técnica de sedução. Cria uma falsa intimidade.

Narcísico

Roupas, gestos, maquiagem e outros detalhes são organizados para demonstrar a grande superioridade intelectual e econômica, além do poder, do entrevistador.

Esquizóide

O entrevistador mostra-se frio, arredo e distante da situação. As perguntas e comentários empregam frases lacônicas; as palavras são economizadas. Passa a impressão de que apenas suporta a atividade e pretende encerrá-la assim que possível.

Persecutório

A desconfiança é o sentimento que permeia a entrevista. O entrevistador, ainda que não o demonstre claramente, adota comportamentos de controle e verificação, assumindo que o entrevistado estará sempre propenso a enganá-lo ou a lhe transmitir informações falsas.

Paternalista

O entrevistado é convidado, implicitamente, a se colocar sob a proteção do entrevistador, que não hesita em chamá-lo de *filho*. Gestos de carinho paternal acompanham palavras de estímulo e conforto. Por outro lado, esta atitude pode ser reconhecida como negativa pelo entrevistado. O estilo paternalista, apesar de parecer positivo à primeira vista, deve ser usado com muita parcimônia.

Empático

O entrevistador procura colocar-se *no lugar do outro*, esforçando-se para compreender o ponto de vista dele. A demonstração de simpatia é limitada ao necessário para esse objetivo.

Esses e outros estilos aplicam-se à entrevista como um todo ou a momentos dela. O entrevistador pode iniciar com um comportamento *paternalista*, migrar para *agressividade* e concluir com *empatia*, por exemplo.

Mudanças de estilo ao longo da entrevista desconcertam o entrevistado, retiram-lhe referências, minam-lhe a autoconfiança e colocam-no à mercê do entrevistador.

Obviamente, as características do entrevistado serão de fundamental importância para orientar o comportamento do entrevistador no transcorrer desse *teatro interpessoal*.

A presença de observadores, ainda que não participantes da entrevista, também desempenha importante papel em seu andamento. Se forem percebidos como inimigos ou fonte de riscos pelo entrevistado, suas presenças servirão para desestabilizá-lo ainda mais.

6 INTERROGATÓRIO: ALGUMAS PARTICULARIDADES

Uma entrevista pode ter uma finalidade específica, mas pode também, e isso acontece com frequência, objetivar a coleta de grande quantidade de dados e informações para compor o conhecimento a respeito do entrevistado e de situações que se investiga. Por exemplo, a entrevista com um detento para avaliar suas condições emocionais e estabelecer prognóstico comportamental.

O interrogatório, entretanto, em muitas situações, pode ser objetivo, com uma única finalidade. Ele pode ser conduzido, por exemplo, durante inquérito policial e, também, pelo advogado, na entrevista com o cliente, com o propósito de conhecer detalhes de sua participação em um delito do qual é acusado. Nos processos e procedimentos judiciais, ressalte-se, são comuns comportamentos que sugerem dissimulação; em alguns casos, pode-se chegar ao transtorno factício, estudado no Capítulo 3.

Nesta situação, as questões podem assumir configurações especialmente desenhadas para o objetivo que o entrevistador tem em mente. Tem-se, então, o interrogatório:

- dirigido: o entrevistador explicita o conflito entre o que o sujeito sabe e o que lhe é perguntado. “Por que você deu uma punhalada em João?”;
- aberto: abre-se mais espaço para divagações, porém, focalizando ainda o acontecimento. “O que aconteceu no interior daquele bar?”;
- centrífugo ou centrípeto: o indivíduo pode negar a pergunta direta, mas pode proporcionar a informação indiretamente, atingindo-se o resultado desejado; o caminho pode ir em dire-

ção ao tema (centrípeto) ou dando a aparência de distanciar-se dele (centrífugo).

O entrevistador pode, também, valer-se de questões condicionais (afirmativas ou negativas) com o propósito de confundir o pensamento do entrevistado e alterar seu curso:

“Você então, não estava naquele local, sim?” “Você disse que iria lá, não?” A negativa e a afirmativa na mesma sentença criam dubiedade e circularidade.

O interrogatório pode esbarrar em lapsos de memória e esquecimentos; diversas situações foram apresentadas no estudo da memória, indicando-se que técnicas sofisticadas de recuperação devem ser aplicadas por especialistas, para evitar a criação de falsas memórias, confabulações e outras distorções.

De maneira geral, a associação de fatos pode facilitar a recuperação de dados da memória.

O entrevistador deve considerar que a resposta objetiva, direta, será tanto mais difícil quanto maior o potencial prejuízo (real ou idealizado) para o que responde; daí o uso de perguntar de maneira indireta ou, em vez de perguntas, utilizar-se a solicitação de “informações a respeito do assunto”, que conduz a resultados positivos mais prováveis.

“Você conhece o bar onde Fulano e Ciclano costumavam ir?”

“Como foi quando você esteve lá pela última vez?” etc.

Nos interrogatórios, é comum a utilização do tempo como um aliado do entrevistador, porque ao cansaço físico segue-se o psíquico.

A habilidade de entrevistar ou interrogar desenvolve-se, principalmente, com a prática. As técnicas devem estar suficientemente memorizadas, entretanto, nada melhor do que o exercício para desenvolver a competência.

Uma estratégia recomendável é o acompanhamento de entrevistas e interrogatórios, para conhecer os procedimentos de pessoas mais experientes e aprender com eles.